



# Expectativa de Conducta Profesional del Paciente

Cucamonga Valley Medical Group (CVMG) es un centro médico familiar y, como tal, hace todo lo posible para ofrecer un ambiente seguro y adecuado para las familias. Más allá de ello, nuestro personal y proveedores aspiran a guiarse por nuestra Cultura Fundamental, cuyos preceptos principales son Vida, Amor y Compasión. Con el objeto de fomentarlos, hemos desarrollado cuidadosamente la presente póliza.

Somos conscientes de que a los pacientes puede resultarles estresante esperar durante periodos prolongados si no se sienten bien o tener que hacer frente a diversas otras circunstancias de la vida, pero tenemos una póliza de cero tolerancia hacia la conducta agresiva y el trato descortés a nuestro personal. Debe tratar a nuestro personal, otros pacientes, proveedores de cuidados y visitantes con cortesía y respeto. No toleraremos ni aceptaremos la violencia o el acoso verbal en ningún caso. Si tiene lugar esta conducta, es posible que le pidamos que obtenga atención en otro centro médico primario.

## Entre los tipos de conducta que son inaceptables podemos mencionar, de forma enunciativa y no limitativa:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agresión Física</li> <li>■ Lenguaje Ofensivo</li> <li>■ Violencia Verbal</li> <li>■ Uso de Malas Palabras</li> <li>■ Gritos y Comportamiento Intrusivo</li> <li>■ Comentarios Agresivos</li> <li>■ Invasión del Espacio Personal</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comentarios Negativos, Maliciosos y Estereotípicos</li> <li>■ Blandir Objetos/Armas</li> <li>■ Intentos de Abuso Físico</li> <li>■ Amenazas de Lesiones</li> <li>■ Gestos Ofensivos</li> <li>■ Daños a la Propiedad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actuando o pareciendo estar bajo la influencia de cualquier sustancia que deteriora el juicio</li> <li>■ Victimización e Intimidación</li> <li>■ Acecho - Conducta Amenazante Hacia el Personal y/o Sus Parientes Fuera del Lugar de Trabajo</li> </ul> |
|--|---|--|

Si consideramos que ha incumplido con la presente póliza, puede tener lugar uno o más de lo siguiente dependiendo de las circunstancias:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hablar Sobre la Conducta con la Gerencia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alta de la Atención en Nuestro Centro</li> <li>■ Denuncia Policial</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Remoción del Centro</li> </ul> |
|--|--|---|

La piedra angular de una atención adecuada del paciente es una relación adecuada entre el paciente y el médico en base al respeto mutuo y la confianza. La remoción de los pacientes de nuestro centro es un evento excepcional y poco frecuente y el último recurso en una relación paciente-médico deficiente. Cuando se destruyó la confianza de forma irreparable, lo mejor para el paciente es encontrar un nuevo centro médico y facilitaremos dicho proceso al máximo de nuestras posibilidades (a excepción de la violencia, en cuyo caso solicitaremos la intervención de las autoridades pertinentes de las fuerzas de seguridad).

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL PACIENTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL PACIENTE (PADRE/MADRE O TUTOR SI EL PACIENTE ES UN MENOR)

\_\_\_\_\_  
FECHA