

## Normas de conducta para pacientes, familiares y visitantes

En UT Health Austin, procuramos crear un entorno cordial y respetuoso para que nuestros equipos de atención le brinden atención médica de calidad a usted y a su familia. Lo alentamos a participar en su proceso de atención. Juntos, trabajando en equipo de forma honesta, segura y respetuosa, podemos ofrecerle la mejor atención.

Para garantizar la mejor experiencia de atención para usted, otros pacientes y nuestros equipos de atención, le solicitamos amablemente que:

- Use su teléfono móvil u otros dispositivos electrónicos con prudencia.
- Llegue puntual a su cita, si es posible con 10 a 15 minutos de anticipación para completar el proceso de admisión. Para respetar el tiempo y las necesidades de los pacientes que asisten puntualmente, los pacientes que lleguen con más de 30 minutos de retraso a una cita programada no serán atendidos y es probable que se les cambie la cita.
- Si debe cancelar una cita, le pedimos que lo haga lo antes posible, con al menos 24 horas de anticipación. Sabemos que pueden surgir situaciones inesperadas en el último momento, por lo que le agradecemos que avise incluso con retraso. Si falta a más de 3 citas, es posible que no se le pueda cambiar la cita y se lo notificaremos.
- Debe obtener autorización antes de tomar fotografías/videos o grabaciones de voz de cualquier miembro de su equipo de atención.

Para garantizar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, UT Health Austin considera que ciertas conductas son inaceptables. Estos comportamientos pueden llevar a la **expulsión del edificio o a la expulsión de la clínica. Los siguientes son ejemplos de comportamientos inaceptables:**

- Interrumpir la atención o la visita de otro paciente.
- Hostigar, intimidar y acosar al personal u a otros pacientes.
- Incurrir en: blasfemias, agresiones o provocarse lesiones corporales a sí mismo o provocarlas a otros.
- Participar en conductas violentas o amenazar con cometerlas, ya sea en persona o a través de otra forma de comunicación.
- Hacer comentarios vulgares o despectivos asociados con la raza, la etnia, la orientación sexual, la cultura, el idioma, la edad, la discapacidad, el estado de veterano o el estado migratorio.
- Realizar peticiones, demandas o negativas dirigidas a miembros del personal clínico, estudiantes o de otro tipo basadas en lo anterior.
- Dañar la propiedad o el equipo de UT Health Austin.
- Portar armas ilegales en áreas prohibidas.
- Efectuar peticiones que constituirían una conducta inmoral o ilegal por parte de UT Health Austin.

UT Health Austin tiene **una política de tolerancia cero para el comportamiento agresivo dirigido hacia nuestro proveedores, estudiantes y personal.** Si experimenta u observa personalmente alguna conducta alarmante o insegura, informe de inmediato a un miembro de nuestro personal.