



# Código de Conducta para Pacientes, Familiares y Visitantes

**Nuestro código de conducta esta destinado a mantener un entorno seguro y amable para todos los pacientes, personal y familia de la Asociación de Enfermeras Domiciliarias y servicios de atención para enfermedades terminales (VNAH por sus siglas en inglés)**

## Promoviendo seguridad y protección

- Todas las armas y mascotas deben ser aseguradas
- No fotografías o audio / grabación en video
- No artículos ilegales o peligrosos
- No fumar o fumar con vaporizadores, mientras el personal de VNAH se encuentre presente en su hogar

## Comunicándose y actuando de manera respetuosa

Los siguientes son conductas inaceptables: comportamientos o lenguaje (oral o escrito) discriminatorio, disruptivo, irrespetuoso o de acoso incluyendo, pero sin limitarse a:

- Comentarios despectivos u ofensivos sobre raza, color, acento/idioma, país de origen, etnia, religión, sexo, género, identidad o expresión de género, información genética, orientación sexual, edad, discapacidad, estatus de veterano/militar activo o estatus migratorio
- Solicitudes o demandar ver a un miembro del personal clínico u otro tipo de personal, basado en las características mencionadas con anterioridad

- Gritos o groserías
- Amenazas verbales o gestos amenazantes
- Escupir, arrojar objetos u otras conductas violentas
- Yelling or swearing
- Cualquier intento de, o asalto físico
- Comentarios o conductas sexuales o vulgares
- Interrupción de la atención o experiencia de otro paciente
- Denegación de la familia/visitantes a seguir las solicitudes del personal de VNAH con relación a la necesidad de proporcionar atención directa al paciente
- Comunicación no deseada con el personal de VNAH no relacionada con la atención clínica.

## Violaciones del código de conducta

Cualquier violación de lo antes mencionado resultará en lo siguiente:

- Si usted es un paciente, puede que no se le permita recibir atención por parte de VNAH en el futuro
- Si usted es un miembro de la familia o visitante, se le solicitará que abandone las instalaciones mientras el personal del VNAH está atendiendo al paciente

*Si usted es un paciente, miembro de la familia o visitante y es blanco de cualquiera de estas conductas, por favor repórtele sus preocupaciones a un miembro del personal.*

7/2021



**COOLEY DICKINSON  
VNA & HOSPICE**  
MASSACHUSETTS GENERAL HOSPITAL AFFILIATE