



Prime Healthcare

GUÍA INFORMATIVA PARA EL PACIENTE

BIENVENIDO

A través de los años, nunca hemos olvidado que el toque humano tiene un efecto tan importante como el de la medicina más poderosa.

Por esta razón, todo nuestro personal tiene el compromiso de hacer que su estancia sea lo más cómoda y placentera posible.

Durante su hospitalización, respetaremos su individualidad, dignidad y privacidad, ofreciéndole lo mejor en cuidados de salud sin importar la fuente de su pago, raza, sexo, color, linaje, origen nacional, edad, discapacidad, condición médica, estado civil, orientación sexual, o antecedentes culturales, económicos, educacionales o religiosos. Asimismo, respetaremos su derecho de recibir información y participar en las decisiones referentes a su atención; le informaremos sobre el proceso de resolución de quejas, y haremos todo esfuerzo razonable por atender solicitudes sobre servicios especiales para satisfacer sus necesidades individuales.

Al mismo tiempo, mantendremos un ambiente sano y seguro dentro el centro médico, asegurando que su expediente médico permanezca confidencial, y le animamos a que se sienta en libertad de comunicarse con sus familiares y amistades mediante visitas, y también por teléfono y correspondencia.

Usted es una persona muy importante para nosotros.

Nuestra primera y única prioridad es de proveer a usted y su familia servicios de cuidados de salud de alta calidad, de una manera sensible y compasiva,.

Agradecemos esta oportunidad para servirle a usted y su familia.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Misión, Visión y Valores | 3 |
| Experiencia del paciente | 4 |
| Sus derechos con respecto a su información médica | 4 |
| Derechos del paciente | 5 |
| Responsabilidades del paciente | 9 |
| Seguridad del paciente | 10 |
| Su derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento médico | 12 |
| Aviso sobre las prácticas de privacidad | 15 |
| Cómo podemos utilizar y divulgar información de la salud | 16 |
| Quejas | 20 |
| Guía del paciente a las transfusiones sanguíneas | 20 |
| Entienda su dolor - Información para el paciente y su familia | 21 |
| Deje de fumar - Renuncie al cigarrillo | 22 |
| Aviso sobre accesibilidad para personas con discapacidades | 23 |
| El Comité de Ética | 23 |
| Trabajo social médico | 23 |
| Primero la seguridad | 24 |
| Intérpretes | 24 |
| Evaluaciones del paciente | 25 |
| Prevención de infecciones | 25 |
| Educación del paciente y su familia | 26 |
| Informes sobre su condición | 26 |
| Entienda y prevenga los coágulos | 26 |
| El regreso a casa | 27 |
| Asuntos económicos | 28 |

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

| MISIÓN |
|--|
| Nuestro hospital se esfuerza por ofrecerle cuidados de salud integrales y de alta calidad de una manera conveniente, compasiva y al mejor costo posible. |
| VISIÓN |
| Nuestro hospital está siempre a la vanguardia de la evolución de la reforma nacional de cuidados de salud. Nuestra organización provee un sistema de servicios de cuidados de salud innovador e integrado. Estamos siempre conscientes de las necesidades de nuestros pacientes y su deseo de recibir cuidados de salud asequibles y de alta calidad. |
| VALORES |
| <p>• COMPASIÓN •</p> <p>Proveemos un ambiente amable y conducente a la sanidad integral de la persona en lo físico, emocional y espiritual. Respetamos las necesidades, los deseos y los derechos individuales de nuestros pacientes.</p> <p>• CALIDAD •</p> <p>Creemos que la constancia en la calidad de la atención y las mejoras al desempeño son la base para preservar y elevar la prestación de los servicios del cuidado médico. La comunicación efectiva y la educación de nuestros pacientes, médicos, personal y la comunidad a la que servimos son elementos esenciales de este proceso.</p> <p>• INTEGRAL •</p> <p>Estamos comprometidos a prestar un sistema de cuidado médico integrado que abarque el espectro total de la prestación de servicios de cuidados de la salud. Estos servicios continuos de cuidado abarcan todos los aspectos del cuidado de salud de la persona.</p> <p>• COSTO ASEQUIBLE •</p> <p>Ofrecemos cuidado médico de alta calidad que es accesible y asequible.</p> |

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Nos esforzamos por proveer atención y servicio excepcional y compasivo en cada momento. Prime Healthcare reconoce la importancia de la experiencia del paciente, incluida la de recibir sus comentarios que nos ayudarán a entender mejor la calidad de la atención y las experiencias en nuestras instalaciones. Si en algún momento durante su estancia tiene preguntas o sugerencias, favor de comunicarse con su proveedor de cuidados o con cualquiera de nuestros líderes para expresar sus preocupaciones. Después de que le den de alta de una de nuestras instalaciones, es posible que reciba una encuesta telefónica preguntándole acerca de su experiencia. Favor de tomarse un momento para dar sus comentarios honestos. Estamos para servirle y le agradecemos haber elegido nuestro hospital para su atención.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN MÉDICA

• Derecho de inspeccionar y copiar

Usted tiene el derecho de inspeccionar y copiar información médica que puede ser utilizada para tomar decisiones con respecto a su atención. Si desea inspeccionar y copiar información que puede utilizarse para tomar decisiones con respecto a usted debe presentar su solicitud por escrito al Departamento de Servicios de la Información de la Salud. Podremos cobrarle un costo por el servicio.

Es posible que bajo ciertas circunstancias muy limitadas deneguemos su solicitud de inspeccionar y copiar.

Si se le niega acceso a la información médica, puede solicitar reconsiderar dicha denegación. Otro profesional de salud licenciado seleccionado por el hospital estudiará su solicitud y la denegación. La persona que realiza el estudio no será la misma persona que denegó su solicitud. Acataremos el resultado de la revisión.

• Derecho de corrección

Si considera que la información médica que tenemos acerca de usted es incorrecta o incompleta, puede pedirnos corregir dicha información. Favor de preguntar al personal del hospital acerca de este proceso.

• Derecho a una rendición de cuentas referente a las divulgaciones

Usted tiene el derecho de solicitar una “rendición de cuentas sobre las divulgaciones”. Esta es la lista de las divulgaciones que hemos hecho de información médica suya, que no estén relacionadas con el uso por nuestra parte para fines del tratamiento, pago y servicios de cuidado médico (según la descripción anterior de dichas funciones) y con otras expectativas de conformidad con la ley.



Para solicitar esta lista o rendición de cuentas de las divulgaciones, debe presentar su solicitud por escrito al Departamento de Servicios de la Información de la Salud. La primera lista que solicite en un período de 12 meses será gratis. Si solicita listas adicionales, le podremos cobrar el costo de proporcionar la lista.

• Derecho a solicitar restricciones

Usted tiene el derecho de solicitar que se restrinja o limite la información médica que utilizamos o divulgamos acerca de usted en conexión con el tratamiento, pago o servicios del cuidado médico.

No estamos obligados a honrar su solicitud. Para solicitar restricciones, debe presentar su solicitud por escrito al Departamento de Servicios de la Información de la Salud

• Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene el derecho a solicitar que nuestra comunicación con usted sobre asuntos médicos se realice de cierto modo o en cierto lugar. Por ejemplo, nos puede pedir comunicarnos con usted únicamente en su trabajo o por correo. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe presentar su solicitud por escrito al Departamento de Servicios de la Información de la Salud

DERECHOS DEL PACIENTE

Usted tiene derecho a:

1. Atención considerada y respetuosa, y a que se le haga sentir cómodo. Tiene el derecho a que se respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales, y sus valores, creencias y preferencias personales. Tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación del plan de su tratamiento.
2. Su representante (conforme lo permite la ley estatal) tiene el derecho de tomar decisiones informadas con respecto a su atención. Los derechos del paciente incluyen el derecho a ser informado sobre su condición de salud, estar involucrado en la planificación del cuidado y tratamiento, y de poder solicitar o negar el tratamiento. Este derecho no deberá interpretarse como un mecanismo para exigir la prestación de tratamiento y/o servicios que se consideren médicamente innecesarios o inapropiados.
3. Que en cuanto ingresa usted al hospital, se avise sin demora a un miembro de su familia (u otro representante que usted elija) y a su propio médico.
4. Saber el nombre del profesional de salud licenciado que, actuando dentro del alcance de su licencia profesional, tiene la responsabilidad primaria de coordinar su atención, y los nombres y la relación profesional del personal médico y no médico que le atenderán.
5. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, el plan de tratamiento, sus perspectivas de recuperación y los resultados de su atención (incluidos los resultados no anticipados) de manera que usted los pueda entender. Tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en temas de ética que surjan en el transcurso de su tratamiento, incluyendo temas de resolución de conflictos, abstención de servicios de reanimación y la renuncia a tratamientos de soporte vital o el retiro de los mismos.
6. Tomar decisiones respecto a su atención médica y a recibir toda la información sobre el tratamiento o procedimientos propuestos que pudiera necesitar para dar su consentimiento informado o rechazar un plan de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir la descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos importantes involucrados, los planes alternativos de tratamiento o abstención de tratamiento y los riesgos que cada uno representa, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
7. Solicitar o rechazar el tratamiento, hasta donde la ley lo permita. Usted tiene derecho a salir del hospital, aun en contra de la recomendación del personal médico, hasta donde la ley lo permita.
8. Que se le informe si el hospital/profesional de salud licenciado que actúe dentro del alcance de su licencia profesional, propone participar o realizar experimentos con seres humanos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a estar completamente informado sobre cualquier proyecto inusual, experimental o de investigación, y a aceptar o negarse a participar en ellos, sin poner en riesgo su acceso a los servicios.

9. Obtener respuestas razonables a cualquier solicitud de servicios razonable.
10. Ser informado sobre su derecho a recibir el tratamiento más eficaz posible para el dolor. El derecho de recibir la evaluación y control adecuados de su dolor, información sobre el mismo, medidas apropiadas para su alivio, y a participar en las decisiones sobre el control del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquier o toda modalidad para aliviar el dolor, incluyendo medicamentos que contienen opiáceos, si sufre de dolor crónico severo no susceptible a tratamiento. El doctor puede negarse a recetarle medicamentos con opiáceos, pero, de hacerlo, le deberá informar que hay médicos que se especializan en tratar el dolor crónico severo con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
11. El derecho de preparar sus directivas anticipadas y de que el personal del hospital y los profesionales que proporcionan atención en el hospital cumplan con dichas directivas. Esto incluye la designación de una persona encargada de tomar decisiones si usted llegara a perder la capacidad de entender un tratamiento propuesto o no pudiera comunicar sus deseos sobre su atención. Todos los derechos de los pacientes son aplicables a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre su atención médica a nombre suya, sin coerción, discriminación o represalia.
12. Que se respete su privacidad. Cualquier diálogo sobre su caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción. Usted tiene derecho a ser informado sobre el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que los visitantes se retiren antes de que se le examine y cuando se vayan a tratar asuntos sobre su tratamiento. En habitaciones semiprivadas se usarán cortinas de privacidad.
13. La confidencialidad de todos sus registros clínicos. El derecho a que todas las comunicaciones y los registros relacionados con su atención y estancia en el hospital se manejen de forma confidencial. Usted recibirá por separado un "Aviso sobre las Prácticas de Privacidad", que explica en detalle sus derechos de privacidad, y cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida.
14. Recibir atención en un ambiente seguro. Tiene derecho a no estar expuesto a ninguna forma de abuso o acoso. Tiene derecho a no estar expuesto a abuso mental, físico, sexual o verbal o a descuido, explotación o acoso. Usted tiene derecho al acceso a servicios de protección y defensa, que incluye la notificación a agencias gubernamentales sobre descuido o abuso.
15. Estar libre de cualquier clase de dispositivo de inmovilización y aislamiento que no sea médicamente necesario o que sea usado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalias de parte del personal.
16. La continuidad razonable de su cuidado, y a saber por adelantado la hora y el lugar de sus citas, así como la identidad de las personas que le atenderán.
17. Que su doctor o el representante del mismo le informe sobre los requerimientos y opciones de la continuación de la atención de su salud después de que se le dé de alta del hospital. Usted tiene derecho a participar en la preparación e implementación de su plan de alta. Bajo petición suya, también puede proveerse esta información a un amigo o miembro de su familia.
18. Saber qué reglas y normas del hospital se aplican a su conducta mientras sea paciente del hospital.

19. El hospital debe tener normas y procedimientos escritos sobre los derechos de visita de los pacientes, incluidos aquellos que establecen restricciones o limitaciones clínicamente necesarias o razonables que el hospital debe imponer sobre dichos derechos, y la razón de la restricción o limitación clínica. El hospital deberá cumplir con lo siguiente:

- ✓ Informar a cada paciente (o a su persona de apoyo, cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitación de dichos derechos por razones clínicas, cuando se le informe sobre sus otros derechos bajo esta sección. El hospital puede establecer restricciones razonables sobre las visitas, incluidas restricciones sobre las horas de visita y el número de visitantes. Otras limitaciones pueden incluir limitaciones o restricciones a las visitas de un visitante en particular porque podría perjudicar la salud o seguridad de un paciente, un empleado del centro de salud, el personal o de otro visitante al centro de salud, o causaría una interrupción importante de las actividades del hospital.
- ✓ Informar a cada paciente (o a la persona de apoyo, cuando corresponda) de su derecho de recibir -sujeto a su consentimiento- los visitantes que el paciente designe; se incluye, entre otros, al cónyuge, pareja de hecho (incluido la pareja del mismo sexo), otro familiar o un amigo, y el derecho del paciente de revocar o negar dicho consentimiento en cualquier momento.
- ✓ No restringir, limitar o de otra manera negar privilegios de visita por motivo de raza, color, país de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- ✓ Asegurarse de que todos los visitantes disfruten de privilegios de visita plenos y equitativos en coherencia con las preferencias del paciente.

20. Que se tomen en cuenta sus preferencias al determinar quién puede visitar, si usted no tuviera la capacidad de tomar la decisión. El método de dicha consideración cumplirá con la ley federal y se divulgará en la política del hospital sobre las visitas. Como mínimo, y de conformidad con la ley federal, el hospital debe incluir a cualquiera persona que viva en su hogar y a cualquier persona de apoyo.

21. Tener acceso al costo de los servicios recibidos, detallado, de ser posible, y en un plazo razonable, así como el derecho de examinar y recibir una explicación de la factura del hospital, sin importar la fuente del pago.

22. Ejercer estos derechos sin importar el sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, edad, discapacidad, condición médica, estado civil, pareja de hecho registrada, orientación sexual, nivel de estudios, situación económica o la fuente del pago de la atención médica.

23. Tiene el derecho de conocer la situación profesional de cualquier persona que preste servicios o atención. Tiene derecho a saber la razón de cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable de su atención.

24. Tener acceso, dentro de un plazo razonable, a la información contenida en sus registros clínicos. El hospital no deberá frustrar los esfuerzos legítimos de las personas de tener acceso a sus propios registros médicos, debiendo actuar con la rapidez permitida por su sistema de registros.

25. El derecho de saber las razones por las que el hospital le transfiere interna o externamente.

26. La(s) relación(es) del hospital con otras personas u organizaciones que participen en su atención.

27. Ser informado sobre el origen de los reembolsos que recibe el hospital por los servicios que le presten, y de cualquier limitación que se pudiera imponer sobre su cuidado.

28. La familia del paciente tiene el derecho de dar su consentimiento para la donación de tejidos y órganos. (Vea **Donación de órganos**).

29. El derecho a servicios de interpretación para determinadas personas que hablen idiomas que no sean inglés, técnicas alternativas de comunicación o medios de asistencia para personas sordas o ciegas, u otros recursos para comunicarse eficazmente, conforme se necesiten.

30. Presentar quejas. Si quiere presentar una queja a este hospital, puede hacerlo por escrito o con una llamada al hospital. El departamento de Administración de Riesgos/ Mejora de Desempeño estudiará cada queja y le proveerá una respuesta por escrito dentro de 7 días. De no resolverse la queja dentro de 7 días, se hará una llamada de seguimiento cada 30 días, hasta que quede resuelta la queja. La respuesta escrita incluirá el nombre de la persona con quien se puede comunicar en el hospital, los pasos tomados para investigar la queja, los resultados del proceso de queja, y la fecha en que se completó el mismo. Asimismo, cualquier duda con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura se remitirán a la organización de revisión profesional de utilización y calidad [Utilization and Quality Control Peer Review (PRO)] apropiada.

31. Para presentar su queja, debe utilizar el proceso de quejas del hospital y/o comunicarse con el Departamento indicado a continuación para su estado:

| | | |
|----|---|--------------|
| AL | Alabama Department of Public Health | 800-252-1818 |
| CA | California Department of Public Health | 916-558-1784 |
| FL | Florida Department of Health | 850-245-4339 |
| GA | Georgia Department of Public Health | 404-657-2700 |
| IN | Indiana State Department of Health | 317-233-1325 |
| KS | Kansas Department for Aging and Disability Services | 800-842-0078 |
| MI | Michigan Department of Health and Human Services | 517-373-3740 |
| MO | Missouri Department of Health and Senior Services | 573-751-6400 |
| NV | Bureau of Healthcare Quality and Compliance | 775-684-1030 |
| NJ | New Jersey Department of Health | 800-792-9770 |
| OH | Ohio Department of Health | 614-466-3543 |
| PA | Pennsylvania Department of Health | 877-724-3258 |
| RI | State of Rhode Island Department of Health | 401-222-5960 |
| TX | Texas Department of State Health Services | 888-963-7111 |

32. Los datos de contacto para presentar una queja ante un Programa de Acreditación son:

The Joint Commission: One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181 • 800-994-6610
 Healthcare Facilities Accreditation Program: 142 East Ontario St., Chicago, IL 60611 • 800-621-1773
 DNV GL-Healthcare: 400 Techne Center Dr., Suite 100, Milford, OH 45150 • 866-523-6842

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Para que pueda contribuir efectivamente a su cuidado de salud, como paciente o representante de un paciente, usted tiene las responsabilidades a continuación:

| |
|---|
| 1. Contestar honesta y exactamente, cuando le piden información sobre su historial médico y todo lo que le ocurre como paciente. |
| 2. Participar activamente en decisiones previamente acordadas con respecto a su salud |
| 3. Notificar a su doctor o enfermera si tiene alguna inquietud acerca de su tratamiento o si nota, o piensa que nota, o percibe algún cambio en su salud. |
| 4. Pedir una aclaración oportuna si no entiende lo que le piden o por qué se lo piden. |
| 5. Notificar a su doctor o enfermera si tiene dudas acerca de algún tratamiento, o si piensa que no seguirá o no podrá seguir dicho plan de tratamiento, y de responsabilizarse de las consecuencias si usted rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones. |
| 6. Examinar su factura y hacer preguntas con respecto a los cargos o a métodos de pago y de asegurarse de que se cumplan a la brevedad posible sus obligaciones económicas con respecto a su tratamiento médico. |
| 7. Seguir las reglas y reglamentos del hospital que afecten el tratamiento y comportamiento del paciente, ser considerado con los demás pacientes y el personal del hospital y sus pertenencias, y ayudar a controlar el ruido y número de sus visitantes. |
| 8. Entregar al hospital una copia de cualquier directiva anticipada que haya preparado. |
| 9. Contribuir a un ambiente seguro de cuidado, por lo que se prohíbe lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Posesión de armas, objetos peligrosos, alcohol, drogas ilegales y drogas no recetadas por el médico del paciente.• Visitantes cuando se encuentren bajo la influencia del alcohol y/o drogas. |

La obligación del hospital de proveer un ambiente seguro para el cuidado del paciente debe superar el derecho del paciente a la privacidad.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

En nuestros esfuerzos por proveer un ambiente seguro, libre de errores, alentamos a los pacientes a hacer preguntas sobre cualquier aspecto de su atención médica. Su participación en cada decisión referente a su cuidado de salud puede llevar a mejores resultados.

1. La forma más importante en que puede ayudar a optimizar su cuidado y evitar errores es ser un integrante activo de su grupo de cuidado médico. **¡HAGA PREGUNTAS!** Participe activamente en cada decisión sobre su cuidado médico, de principio a fin.

2. Asegúrese que todos sus doctores y enfermeros estén enterados de todos los medicamentos que toma - sean medicamentos recetados o de venta libre, o suplementos dietéticos como hierbas y vitaminas. El hecho de que sea una hierba o es natural no significa que sea seguro. Informe a su médico y enfermera acerca de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido usted a otros medicamentos o productos alimenticios.



3. Asegúrese de pedir información sobre sus medicamentos cuando se los receten y cuando las enfermeras se los administren. Asegúrese de que las personas que le brindan cuidados de salud le provean información en palabras que usted entienda. Si no comprende la información, **¡pregunte!**

4. Pregunte por qué es necesario un estudio o tratamiento, y de qué manera le ayudará.

5. Cuando usted se someterá a algún tipo de cirugía, pida información acerca de su cirugía en palabras que entienda. ¿Quién ayudará con mi cirugía? ¿Qué implica? ¿Cuánto tiempo tomará? ¿Cuáles son los riesgos? ¿Cuánto tiempo tomaré en recuperarme? ¿Cuáles son los resultados esperados?



6. Si se someterá a cirugía, asegúrese de que tanto usted como su médico y cirujano estén de acuerdo y entiendan claramente lo que se hará. Participe en señalar el sitio correcto de la cirugía con la palabra "Sí".

7. No tema hacer preguntas a cualquier persona involucrada en su cuidado. Pregunte a su médico o a su enfermera sobre los resultados de cualquier estudio realizado, su condición y el tratamiento durante su estancia en el hospital.



8. Provea a todos los profesionales de salud involucrados en su cuidado información precisa acerca de usted. Esto es especialmente importante si tiene muchos problemas de salud.

9. En cuanto le den de alta del hospital, pregunte a sus médicos y enfermeros explicar el plan de tratamiento que deberá seguir en casa.

10. Si tomará medicamentos después del alta del hospital, le darán instrucciones junto con una lista de medicamentos. Para fomentar la seguridad con los medicamentos, se le recomienda encarecidamente llevar una lista actualizada de sus medicamentos dentro de su billetera o cartera, para poder compartir esta información con sus médicos, farmacéuticos y, si vuelve a internarse, con su proveedor de atención médica.

11. Pida a un familiar o amigo estar presente para servir de representante y hacer preguntas si usted no lo puede hacer. Aún si piensa que no necesita ayuda en el momento, es posible que la necesite después. Si no cuenta con Directivas Anticipadas, pida un formulario para elaborarla. Si ya la tiene, no se olvide de dar una copia a su médico primario y al hospital.

12. El paso más importante que podemos tomar para prevenir la transmisión de infecciones es el lavarnos las manos correctamente. Es un hábito saludable para cualquiera, ya sea que esté en el hospital, en el trabajo, o en su casa. Anime a sus visitantes a lavarse las manos y sea diligente para lavar bien sus propias manos. Si ve que al ingresar a su habitación para atenderlo, el proveedor de cuidados de salud no se lava las manos con agua y jabón ni utiliza el desinfectante para manos a base de alcohol sin agua, recuerde que **¡puede preguntar!**



13. Hay un botón de llamada al lado de su cama y un cordón/botón de llamada en el baño si necesita pedir ayuda. Simplemente oprima el botón o jale el cordón y un miembro del personal responderá en persona o por el intercomunicador. No dude en utilizarlos si tiene preguntas o necesita ayuda.

14. No podemos responsabilizarnos de los artículos de valor que usted mantiene en su posesión. Deje sus joyas, teléfonos celulares, dispositivos electrónicos, dinero (en grandes cantidades), billeteras y bolsas en su hogar para garantizar su custodia. Esté pendiente de sus efectos personales, como dentadura, lentes de contacto, anteojos, audífonos y otras pertenencias afines. Favor de guardarlos cuidadosamente cuando no estén en uso.



Nunca los debe dejar sobre la charola de comida o envueltos en un pañuelo desechable. Si se le olvida dejar sus objetos de valor en casa y no los desea encargar un amigo o pariente, los puede depositar en la caja fuerte del Hospital para su custodia. Pida a su enfermera ayudarle.

La comunicación sobre cualquier aspecto de su atención, tratamiento y servicios es un elemento importante de nuestra cultura de seguridad.

SU DERECHO A TOMAR DECISIONES SOBRE SU TRATAMIENTO MÉDICO

Una ley federal nos exige proveerle esta información.

Esperamos que esta información le ayude a tener más control sobre su tratamiento médico.

P: ¿QUIÉN DECIDE MI TRATAMIENTO?

R: Sus doctores le darán información y le aconsejarán sobre el tratamiento. Usted tiene el derecho de elegir. Puede decir “Sí” a los tratamientos que desea recibir. Puede decir “No” a cualquier tratamiento que no desea recibir, aún si el tratamiento pudiera prolongarle la vida.

P: ¿CÓMO SABRÉ QUÉ QUIERO?

R: Su doctor debe explicarle su condición médica y los diferentes tratamientos, efectos secundarios y alternativas para controlar el dolor.

P: ¿OTRAS PERSONAS PUEDEN AYUDARME A TOMAR LAS DECISIONES?

R: Sí. Los pacientes a menudo recurren a sus familiares y amigos cercanos para que los ayuden a tomar decisiones médicas. Puede pedir a los médicos y enfermeros hablar con sus familiares y amigos.

P: ¿PUEDO ELEGIR A UN FAMILIAR O AMIGO PARA QUE TOME LAS DECISIONES SOBRE LOS CUIDADOS DE MI SALUD, EN CASO DE QUE YO NO LO PUDIERA HACER?

R: Sí. Puede decir a su médico que desea que otra persona tome las decisiones sobre los cuidados de salud a nombre suyo.

P: ¿QUÉ PASA SI ME ENFERMO DEMASIADO COMO PARA TOMAR MIS PROPIAS DECISIONES SOBRE EL CUIDADO DE MI SALUD?

R: Si no ha nombrado un suplente, su médico pedirá a su familiar o amigo más cercano y disponible ayudarle a decidir lo mejor para usted.

P: ¿QUIÉN PUEDE PREPARAR DIRECTIVAS ANTICIPADAS?

R: Usted lo puede hacer si tiene 18 años de edad o más, y es competente para tomar sus propias decisiones médicas. No necesita los servicios de un abogado.

P: ¿A QUIÉN PUEDO NOMBRAR COMO MI REPRESENTANTE?

R: Puede elegir a un familiar adulto o a alguna otra persona en quien confía para que hable a nombre suyo cuando sea necesario tomar decisiones médicas.

P: ¿DEBO ESPERAR HASTA ESTAR ENFERMO PARA EXPRESAR MIS DESEOS SOBRE EL CUIDADO DE MI SALUD?

R: No. De hecho, es mejor elegir antes de estar muy enfermo o tener que ingresar a un hospital, clínica de recuperación u otro centro de cuidado de la salud. Puede utilizar **Directivas Anticipadas sobre Cuidados de Salud** para indicar *quién* desea que hable por usted y *qué* tipo de tratamiento quiere.

P: ¿CUÁNDO EMPIEZA MI REPRESENTANTE A TOMAR MIS DECISIONES MÉDICAS?

R: Generalmente, el representante de cuidados de salud sólo tomará decisiones después de que usted pierda la capacidad de hacerlo por sí mismo. Sin embargo, si prefiere puede indicar en el **Poder para Cuidados de Salud** que desea que el representante comience a tomar las decisiones inmediatamente.

P: ¿CÓMO SABE MI REPRESENTANTE QUÉ ES LO QUE YO DESEARÍA?

R: Después de escoger a su representante, hable con esa persona sobre sus preferencias. Las decisiones pueden a veces ser difíciles de tomar, y es una verdadera ayuda si su representante sabe lo que usted quiere. También puede escribir lo que desea en sus directivas anticipadas.

P: ¿QUÉ PASA SI NO QUIERO NOMBRAR A UN REPRESENTANTE?

R: Aún sin nombrar un representante, puede expresar sus deseos en sus directivas anticipadas. Puede decir que quiere que su vida sea prolongada lo máximo posible. O puede decir que no desearía recibir ningún tratamiento para prolongar su vida. Además, puede expresar sus deseos acerca del uso de tratamientos para aliviar el dolor o algún otro tipo de tratamiento médico.

Aunque no haya llenado una **Instrucción Individual de Atención Médica**, puede hablar con su médico sobre sus deseos y pedirle incluir dichas preferencias en su registro médico. O puede comentar sus deseos con sus familiares o amigos. Pero es probable que sea más fácil cumplir sus deseos si los escribe.

P: ¿QUÉ PASA SI CAMBIO DE PARECER?

R: Puede modificar o anular sus directivas anticipadas en cualquier momento, siempre que tenga la capacidad de comunicar sus deseos. Para cambiar la persona que desea que tome sus decisiones sobre los cuidados de su salud, debe firmar una declaración o informar al médico del cambio en su atención.

P: ¿RECIBIRÉ TRATAMIENTO AÚN SI NO TENGO DIRECTIVAS ANTICIPADAS?

R: Por supuesto. De todos modos recibirá tratamiento médico. Sólo queremos que sepa que si llega a estar demasiado enfermo como para tomar decisiones, otra persona tendrá que tomarlas por usted.

P: ¿QUÉ OCURRE CUANDO OTRA PERSONA TOMA DECISIONES ACERCA DE MI TRATAMIENTO?

R: Las mismas reglas se aplican a cualquier persona que tome decisiones de cuidados de salud a nombre suyo: un agente de cuidados de salud, un suplente cuyo nombre haya dado usted a su médico, o una persona nombrada por un tribunal para tomar decisiones en su nombre. Todas estas personas deben seguir sus Instrucciones sobre Cuidados de Salud o, de no haberlas, sus deseos generales en cuanto al tratamiento, incluido discontinuar el tratamiento. Si se desconocen sus deseos con respecto al tratamiento, el suplente debe tratar de determinar qué es lo más conveniente para usted. Las personas que proveen cuidados de salud deben respetar las decisiones de su representante o suplente, a menos que un tratamiento solicitado constituiría una práctica médica mala o ineficaz para ayudarlo. Si esto causa un desacuerdo que no puede resolverse, el proveedor debe hacer un esfuerzo razonable por encontrar otro proveedor de cuidados de salud que se haga cargo de su tratamiento.

P: ¿CÓMO PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA ELABORACIÓN DE DIRECTIVAS ANTICIPADAS?

R: Pida a su médico, enfermera, trabajador social, o proveedor de cuidados de salud que le proporcione más información. Puede pedir a un abogado redactar sus directivas anticipadas o puede hacer sus directivas anticipadas usted mismo, llenando los espacios de un formulario.

Recuerde:

Un **Poder para Cuidados de Salud** le permite nombrar un representante para tomar decisiones a nombre suyo. Su representante puede tomar la mayoría de las decisiones médicas - no sólo las decisiones sobre tratamientos de soporte vital - cuando usted no puede hablar por sí mismo.

También puede permitir a su agente tomar decisiones antes, si desea.

Para crear una **Instrucción Individual de Cuidados de Salud**, usted puede escribir sus preferencias en cuanto a su cuidados de salud o puede hablar con su doctor y pedirle registrar sus deseos en su expediente médico.

Si sabe cuándo desearía o no desearía ciertos tipos de tratamiento, una **Instrucción** es una buena manera de expresar claramente su preferencia para su doctor y cualquier otra persona que pueda estar involucrado en la decisión sobre el tratamiento a su nombre.

Pueden usarse estos dos tipos de **Directivas Anticipadas para Cuidados de Salud** de manera independiente o en conjunto.

AVISO SOBRE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Fecha de Vigencia: Marzo de 2013

ESTE AVISO DESCRIBE LA MANERA EN QUE SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE USTED OBTENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. SÍRVASE REVISARLO DETENIDAMENTE.

Si tiene alguna pregunta acerca de este aviso, puede comunicarse con la Gerencia de la Información de la Salud

QUIÉN OBEDECERÁ ESTE AVISO

Esta notificación describe las prácticas de nuestro hospital y las de:

- Cualquier profesional de cuidados de salud autorizado para ingresar datos en su historial clínico
Todos los departamentos y unidades del hospital
- Cualquier integrante de un grupo de voluntarios a quienes permitimos ayudarle mientras esté usted en el hospital.
- Todos los empleados y personal del hospital.

Todas estas entidades, sitios y lugares cumplen con los términos de este aviso. Asimismo, dichas entidades, sitios y lugares pueden compartir información médica entre sí para fines de tratamiento, pagos o gestiones administrativas de cuidados de salud que se describen en este aviso.

NUESTRA PROMESA CON RESPECTO A LOS DATOS MÉDICOS

Entendemos que la información médica acerca de usted y de su salud es personal. Tenemos el compromiso de proteger sus datos médicos. Creamos un registro sobre la atención y los servicios que usted recibe en el hospital. Necesitamos este registro a fin de brindarle una excelente atención y para cumplir con ciertos requisitos legales. Este aviso se aplica a todos los registros de su atención originados en el hospital, ya sean creados por el personal del hospital o por su médico personal. Su médico personal puede tener otras políticas o avisos con respecto al uso y divulgación por el médico de sus datos médicos creados en la oficina o clínica del doctor.

Este aviso explica las maneras en las que podemos usar y divulgar sus datos médicos. También describimos sus derechos y ciertas obligaciones que tenemos con respecto al uso y divulgación de su información médica.

La ley nos exige:

- Asegurarnos de que la información médica que le identifica se mantenga confidencial (con ciertas excepciones);
- Entregarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y políticas de confidencialidad con respecto a su información médica; y
- Cumplir con las condiciones del aviso vigente.

CÓMO PODEMOS UTILIZAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN DE LA SALUD

Las siguientes categorías describen diferentes maneras en que podemos utilizar y divulgar los datos médicos. En cada categoría de usos o divulgaciones explicaremos lo que significa e intentaremos dar unos ejemplos. No se incluyen todos los usos o divulgaciones de una categoría. Sin embargo, todas las maneras en que se nos permite utilizar y divulgar información pertenecen a una de las categorías.

• **Divulgación a petición suya.** Podemos divulgar información cuando usted así lo solicite. Es posible que sea necesario contar con esta autorización por escrito.

• **Para el tratamiento.** Podemos utilizar sus datos médicos para proveerle tratamiento o servicios médicos. Es posible que divulguemos información médica acerca de usted a médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de atención de la salud, u otro personal del hospital que participe en su atención en el hospital. Por ejemplo, un médico que le atiende por una pierna fracturada podría necesitar saber si padece de diabetes, ya que la diabetes puede retardar el proceso de curación. Asimismo, es posible que el médico necesite informar al dietista que tiene diabetes para que podamos proveerle comidas adecuadas. Diferentes departamentos del hospital también podrían verse obligados a compartir información médica acerca de usted con el fin de coordinar los diferentes servicios que necesita, como recetas médicas, estudios de laboratorio y radiografías. También podemos divulgar información médica acerca de usted a personas ajenas al hospital que puedan participar en su atención médica después de que salga del hospital, como por ejemplo otros centros de atención aguda, centros de enfermería especializada u organizaciones de atención médica residencial, y médicos u otros profesionales médicos. Por ejemplo, podemos dar a su médico acceso a los datos de salud suyos para ayudarle con su tratamiento.

• **Para el pago.** Podemos utilizar y divulgar sus datos médicos con el fin de facturar el tratamiento y los servicios recibidos en el hospital y poderle cobrar, a una compañía de seguros, o a un tercero. Por ejemplo, es posible que necesitemos dar a su plan médico información sobre una cirugía que le realizaron en el hospital, para que su plan médico nos pague a nosotros o le reembolse el costo de la cirugía. También podemos informar a su plan médico de un tratamiento futuro que usted recibirá, a fin de obtener autorización previa o determinar si su plan cubre o no cubre el tratamiento. Podemos, además, proveer información básica acerca de usted y su plan médico, compañía de seguros u otra fuente de pago a profesionales fuera del hospital que participan en su cuidado, a fin de ayudarles a obtener el pago de los servicios que le prestaron. Si desea pagar este tratamiento de hospitalización de su propio bolsillo y por completo, tiene el derecho de limitar las divulgaciones de datos protegidos de salud hechas a su plan médico. Favor de comunicarse con un representante de la oficina comercial antes de terminar su estancia en el hospital. Vea el número telefónico de la Oficina Comercial (Business Office).

• **Directorio telefónico del hospital.** Podemos incluir cierta información limitada acerca de usted en el directorio telefónico del hospital mientras sea paciente del mismo. Esta información puede incluir su nombre, su ubicación en el hospital, su estado general (por ejemplo bueno, satisfactorio, etc.) y su religión. A menos que nos solicite lo contrario por escrito, la información del directorio telefónico (excepto su religión), también puede proporcionarse a las personas que pregunten por usted por nombre. La información referente a su religión puede proporcionarse a un miembro del clero, como un sacerdote o un rabino, aun si no preguntan por usted por nombre. Se divulga esta información para que su familia, amigos y el clero le puedan visitar en el hospital y saber en general cómo está.

• **Para las funciones del cuidado de la salud.** Podemos utilizar y divulgar la Información sobre la Salud para las funciones del cuidado de su salud. Estos usos y divulgaciones son necesarios para garantizar que todos nuestros pacientes reciban cuidados de calidad, y para los fines de nuestras funciones y las de administración. Por ejemplo, podemos utilizar la Información de la Salud con el fin de evaluar el tratamiento y los servicios que brindamos para garantizar que la atención que usted recibe sea de la más alta calidad. También podemos combinar información médica acerca de muchos pacientes del hospital con el fin de decidir qué otros servicios debería ofrecer el hospital, qué servicios no son necesarios y para evaluar la eficacia de ciertos tratamientos nuevos. También podemos divulgar información a médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de medicina y otros miembros del personal del hospital para fines de evaluación y aprendizaje. Asimismo, podemos combinar la información médica que tenemos con información médica de otros hospitales con el fin de comparar nuestro desempeño y determinar qué aspectos de la atención y servicios que ofrecemos podemos mejorar. Podemos eliminar datos de esta información combinada que permiten su identificación, para que otras personas la puedan utilizar para estudiar el cuidado de salud y la prestación de los servicios de cuidados de salud, sin saber quiénes son los pacientes específicos.

• **Actividades de recaudación de fondos.** Podemos utilizar información médica suya, o divulgar dicha información a una fundación afiliada con el hospital, para que se puedan comunicar con usted en un esfuerzo por recaudar fondos para el hospital y sus operaciones. Tiene el derecho de elegir no recibir comunicaciones sobre la recaudación de fondos. Si recibe una comunicación sobre la recaudación de fondos, encontrará en la carta información sobre cómo quedar excluido de dichas comunicaciones. Solamente divulgaríamos los datos de contacto, como su nombre, domicilio y número telefónico, y las fechas en que recibió tratamiento o servicios en el hospital.

• **Mercadotecnia y ventas.** En la mayoría de los casos, la divulgación de información médica para fines de mercadotecnia o la divulgación que constituye una venta de información médica, requiere su autorización.

• **Personas que participan en su atención o pagan su atención.** Podemos divulgar información médica acerca de usted a un amigo o familiar que participa en su atención médica. También podemos dar información a alguien que ayuda a pagar su atención médica. A menos que nos indique lo contrario por escrito, también podemos informar a sus familiares y amigos que está usted en el hospital y su condición. Asimismo, podemos notificar a su familia de su ubicación o condición general o divulgar dicha información a entidades que colaboran en las labores de asistencia en caso de desastre. Si al llegar a la sala de emergencia usted está inconsciente o no puede comunicarse de ninguna otra manera, debemos intentar comunicarnos con alguna persona que creamos podrá tomar decisiones de cuidado de salud a nombre suyo (por ejemplo, un familiar o representante designado mediante un poder de cuidados de salud).

• **Investigación.** En ciertas circunstancias, podemos utilizar y divulgar la Información de la Salud para fines de investigación. Por ejemplo, un proyecto de investigación podría comprender una comparación de la salud y recuperación de todos los pacientes que recibieron cierto medicamento o tratamiento, con otros que recibieron otro medicamento o tratamiento para el mismo cuadro clínico. Sin embargo, todos los proyectos de investigación están supeditados a un proceso especial de aprobación. Este proceso evalúa un proyecto de investigación propuesto y su uso de la información médica, tratando de equilibrar las necesidades de la investigación con las necesidades de los pacientes en cuanto a la confidencialidad de su información médica. Antes de utilizar o divulgar información médica con fines de investigación, el proyecto pasará por un proceso especial de aprobación; sin

embargo, podemos divulgar información médica acerca de usted a las personas que están preparando la conducción de un proyecto de investigación, por ejemplo, para ayudarles a encontrar pacientes que tengan necesidades médicas específicas, siempre que la información médica que consulten no salga del hospital.

- **Según lo requiera la ley.** Divulgaremos la Información de la Salud cuando la ley internacional, federal, estatal o local nos exige hacerlo.

- **Con el fin de prevenir una amenaza grave a la salud o seguridad.** Podemos utilizar y divulgar la Información de la Salud cuando sea necesario para prevenir o reducir una amenaza grave a su salud y seguridad o a la salud y seguridad del público o de otra persona. Sin embargo, toda divulgación se efectuará únicamente a la persona que pueda ayudar a prevenir la amenaza.

CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

- **Donación de órganos y tejidos.** Si usted es donante de órganos, podemos divulgar la Información de la Salud a organizaciones que se ocupan de obtener órganos o del trasplante de órganos, ojos o tejidos, o a un banco de donación de órganos, según sea necesario, con el fin de facilitar la donación y el trasplante de órganos y tejidos.

- **Militares y veteranos.** Si usted es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar la Información de la Salud según lo requieran las autoridades militares de comando. También podemos divulgar la Información de la Salud a las autoridades militares extranjeras correspondientes, si es miembro de una fuerza militar extranjera.

- **Compensación al trabajador.** Podemos divulgar la Información de la Salud para programas de compensación al trabajador o programas similares. Estos programas ofrecen beneficios en casos de lesiones o enfermedades laborales.

- **Riesgos a la salud pública.** Podemos divulgar la Información de la Salud en el caso de actividades de salud pública. En general estas actividades incluyen la divulgación para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades; informar sobre nacimientos y fallecimientos; denunciar el abuso o descuido de menores, ancianos y adultos dependientes; informar sobre reacciones a medicamentos o problemas con productos; informar a la gente del retiro del mercado de ciertos productos que podrían estar usando; rastrear ciertos productos y monitorear su uso y eficacia; notificar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o que puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o afección; y efectuar la vigilancia médica del hospital bajo ciertas circunstancias limitadas relativas a una enfermedad o lesión laboral. También podemos divulgar la Información de la Salud a un gobierno o autoridad apropiado si creemos que un paciente ha sido víctima de abuso, descuido o violencia doméstica; sin embargo, sólo efectuaremos esta divulgación si nos da su permiso o cuando lo requiera o autorice la ley. Informar a los empleados de respuesta a emergencias acerca de la posible exposición al VIH/SIDA, hasta donde sea necesario para cumplir con las leyes estatales y federales.

- **Actividades de supervisión de la salud.** Podemos divulgar la Información de la Salud a una organización de supervisión de la salud en el caso de actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y otorgamiento de licencias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno supervise el sistema de cuidados de salud, programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

- **Médicos forenses, médicos legistas y directores de funerarias.** Podemos divulgar la Información de la Salud a un médico forense o médico legista. Esto podría ser necesario, por

ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de su muerte. También podemos divulgar la Información de la Salud a los directores de funerarias según sea necesario para desempeñar sus labores.

• **Demandas y disputas.** Si es parte de una demanda o una querrela, podemos divulgar la Información de la Salud en respuesta a una orden judicial o administrativa. También podemos divulgar la Información de la Salud en respuesta a un citatorio, pedido de presentación de pruebas u otro acto procesal legítimo realizado por otra parte de la querrela, pero sólo si se ha hecho un esfuerzo por informarle de la solicitud (puede ser en forma de aviso escrito dirigido a usted) o por obtener una orden que protege la información solicitada.

• **Agencias policiales.** Podemos divulgar la Información de la Salud si lo solicita un agente policial por los siguientes motivos: (1) en respuesta a una orden judicial, citatorio, mandato judicial, auto de comparecencia o procedimiento similar; (2) información limitada con el fin de identificar o ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida; (3) acerca de la víctima de un delito si en determinadas circunstancias limitadas no podemos obtener el acuerdo de la persona; (4) acerca de un fallecimiento que consideramos podría ser consecuencia de un delito; (5) acerca de conductas delictivas en nuestro establecimiento; y (6) en circunstancias de emergencia para denunciar un delito, la ubicación del delito o de las víctimas, o la descripción o ubicación de la persona que cometió el delito.

• **Actividades de seguridad nacional e inteligencia.** Podemos divulgar la Información de la Salud a funcionarios federales autorizados para actividades de inteligencia, contraespionaje y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por la ley.

• **Servicios de protección al Presidente y otras personas.** Podemos divulgar la Información de la Salud a funcionarios federales autorizados, para que puedan brindar protección al Presidente, a otras personas autorizadas o a jefes de estado extranjeros, o llevar a cabo investigaciones especiales.

• **Autorizaciones de seguridad.** Podemos utilizar información médica acerca de usted con el fin de tomar decisiones referentes a su aptitud médica para una autorización de seguridad o servicio en el extranjero. También podemos divulgar su determinación de aptitud médica a los funcionarios del Departamento de Relaciones Exteriores del EE UU que necesiten tener acceso a esa información para dichos fines.

• **Reclusos o personas que están bajo custodia policial.** Si está recluso en una institución correccional o bajo custodia de un agente policial, podemos divulgar la Información de la Salud a la institución correccional indicada o al agente policial. Esta divulgación solamente sería necesaria 1) para que la institución le brinde cuidados de salud; (2) para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de los demás, o (3) para la seguridad y protección de la institución correccional.

• **Grupos de personal multidisciplinario.** Podemos divulgar la Información de la Salud a un grupo de personal multidisciplinario relacionado con la prevención, identificación, control o tratamiento de un menor víctima de abuso y sus padres o de un anciano víctima de abuso o desatendido.

• **Categorías especiales de información.** Bajo ciertas circunstancias su la Información de la Salud puede estar sujeta a restricciones que pueden limitar o excluir ciertos de los usos o divulgaciones descritos en este aviso. Por ejemplo, hay limitaciones especiales sobre el uso y la divulgación de ciertas categorías de información, por ejemplo, análisis de detección del VIH o el tratamiento para padecimientos de salud mental o alcoholismo y drogadicción. Los programas gubernamentales de beneficios médicos, como Medi-Cal, también pueden restringir la divulgación de datos de los beneficiarios para fines no relacionados al programa.

QUEJAS

Si usted cree que sus derechos de confidencialidad han sido transgredidos puede presentar una queja a la Administración de Información de Salud del hospital. Cualquier queja deben presentarse por escrito.

Puede comunicarse también con:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington D.C. 20201
Teléfono 800-368-1019 • Telefax 202-619-3818 • TDD 800-537-7697 • e-mail: OCRPrivacy@hhs.gov

No se le penalizará por presentar una queja.

Otros usos de la información médica

Cualquier otro uso o divulgación de información médica que no esté cubierta por este aviso o por las leyes que nos corresponden, se hará únicamente con su autorización por escrito. Si nos autoriza a utilizar o divulgar información médica acerca de usted, puede revocar dicha autorización por escrito en cualquier momento. Si revoca su autorización, esta revocación impedirá cualquier uso o divulgación posterior de su información médica para los fines cubiertos por su autorización escrita, excepto si ya hemos actuado basados en su autorización. Usted entiende que no podemos retractar ninguna divulgación que ya hayamos efectuado con su autorización, y que estamos obligados a mantener nuestros expedientes con respecto a la atención que le brindamos.

GUÍA DEL PACIENTE A LAS TRANSFUSIONES SANGUÍNEAS

USO DE SU PROPIA SANGRE - DONACIÓN AUTÓLOGA

El uso de su propia sangre reducirá, pero no eliminará, el riesgo de infecciones y reacciones alérgicas relacionadas con la transfusión. Pregunte a su médico si una donación autóloga es apropiada en su caso.

DONACIÓN ANTES DE LA CIRUGÍA

Los bancos de sangre pueden extraer su sangre y almacenarla para su uso. Este proceso suele realizarse en el caso de una cirugía planificada, por lo que la coordinación de las donaciones con la fecha de la cirugía es una consideración importante.

DONACIÓN DURANTE LA CIRUGÍA

Inmediatamente antes de la cirugía, es posible que su médico pueda extraer un poco de su sangre y reemplazarla con otros fluidos. Luego de la cirugía, la sangre que se extrajo puede ser devuelta a su cuerpo. La sangre que normalmente se pierde y se desecha durante la cirugía puede recolectarse, procesarse y ser devuelta a su cuerpo.

DONACIÓN DESPUÉS DE LA CIRUGÍA

La sangre que se pierde después de la cirugía puede recolectarse, filtrarse y ser devuelta a su cuerpo. Este proceso podría reducir o eliminar la necesidad de recibir transfusiones con la sangre de otra persona.

USO DE LA SANGRE DE OTRA PERSONA

Si usted decide no donar su propia sangre, o si se necesita más sangre de lo anticipado, recibirá sangre de donantes designados o comunitarios, si es necesario.

DONANTES

Los hospitales mantienen un suministro de sangre de donantes para satisfacer las necesidades de transfusiones. Los donantes de sangre comunitarios y voluntarios (no pagos) y los donantes designados, o las personas que usted conoce y que desean donar sangre, son examinados mediante estudios y una estricta revisión de sus antecedentes. Es necesario contar con un aviso por anticipado para contemplar una solicitud de donantes designados.

ENTIENDA SU DOLOR -INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE Y SU FAMILIA

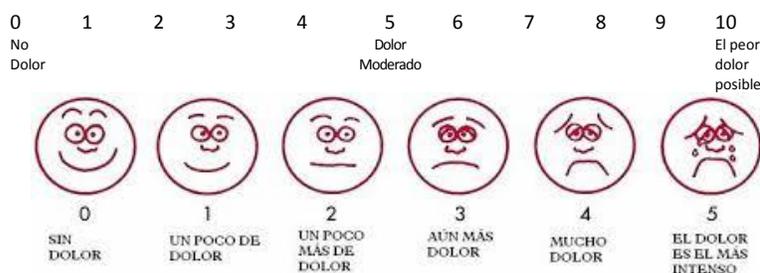
ALIVIO DEL DOLOR

El medicamento para el dolor funciona mejor cuando está relajado.

- Coloque una almohada donde siente el dolor en su cuerpo. Esto da apoyo al área donde siente dolor y ayuda cuando uno respira profundamente y tose después de una cirugía.
- Use compresas frías o calientes para aliviar el dolor. Los masajes a la espalda ayudan a relajar los músculos tensos.
- Inhale y exhale suavemente para relajar los músculos cuando se levante o se acueste en su cama y cuando se siente o se levante de una silla. Inhale antes de moverse, luego exhale lentamente al levantarse o moverse.
- Escuche música suave.
- Platique con alguien; por ejemplo, el personal de los departamentos de Atención Pastoral o Servicios Sociales.

ESCALA DE CLASIFICACIÓN DE DOLOR

La escala del dolor es una forma en que podemos entender cómo se siente. Recuerde, es sumamente importante que sus enfermeros o médico sepan si el medicamento para el dolor no está funcionando, o si su dolor repentinamente cambia.



CONTROLAR SU PROPIO DOLOR

- Todos sentimos y reaccionamos al dolor de diferentes maneras. Cómo siente usted el dolor puede depender de lo que haya experimentado en el pasado y cuán preocupado está sobre lo que le está causando el dolor ahora.
- Cuando usted es admitido al hospital, su enfermera le preguntará cuánto dolor está dispuesto a tolerar para moverse en su camilla, caminar, toser, respirar profundamente y dormir.
- Durante su estancia en el hospital, los enfermeros y su médico le preguntarán sobre el dolor que está sintiendo para asegurarse que el nivel de su dolor es aceptable. También le preguntarán dónde está el dolor y cómo lo siente. Estas palabras le podrían ayudar a describir su dolor: calambre/cólico, punzante, doloroso, ardor, sordo, constante, va y viene. Su médico y los enfermeros compararán el dolor que usted tolera y la manera en que describe su dolor, para decidir qué tipo de medicamento u otros métodos de alivio emplear.
- Cuando abandone el hospital, su enfermero le hablará sobre las formas más seguras de cuidado en casa para su dolor. No teme tomar medicamento para el dolor cuando lo necesite, según las instrucciones en la receta.
- Usted es la única persona que sabe cuánto dolor está sintiendo y qué le hace sentir mejor. Sea honesto con los enfermeros y con su médico. No se preocupe por ser valiente o pensar que es una molestia para los enfermeros. El cuidado de su dolor es una parte importante del cuidado de su salud.

DEJE DE FUMAR - RENUNCIE AL CIGARRO

Las mujeres que fuman y toman anticonceptivos orales tienen una probabilidad 10 a 20 veces más alta de sufrir un accidente cerebrovascular o un ataque al corazón.

RENUNCIE A FUMAR Y DESHÁGASE DE SU MEJOR AMIGO

La gente tiene más probabilidad de éxito en dejar de fumar si sabe qué obstáculos enfrentará y tiene un plan para superarlos.

- Fije una fecha para dejar de fumar para que prepararsee y prepare a los demás.

- Deje de fumar el día establecido.

- Sepa qué hacer cuando surjan situaciones que puedan provocarlo a fumar.

Los circunstancias provocadoras pueden incluir el hablar por teléfono, manejar, estar con otros fumadores, después del sexo, después de comer, estar triste, enojado o estresado.

- Haga un plan para los posibles efectos secundarios de dejar de fumar, como la irritabilidad, sentirse cansado, problemas gastrointestinales, aumento de peso y tos. Estos síntomas duran poco tiempo y su metabolismo vuelve rápidamente a la normalidad.



FUMAR

Para proporcionar un ambiente saludable y cómodo para todos los pacientes y visitantes, mantenemos un ambiente donde no se permite fumar. No se permite a los pacientes o visitantes fumar en ninguna parte del hospital, incluidas la cafetería, los baños o los salones. También está prohibido fumar en los terrenos, excepto donde los letreros indiquen.

Recursos y apoyo para dejar de fumar

| RECURSOS | DATOS DE CONTACTO |
|--|---|
| American Cancer Society (Sociedad Americana Contra el Cáncer) | 1-800-227-2345 www.cancer.org |
| American Heart Association (Asociación Americana del Corazón) | 1-800-242-8721 www.americanheart.org |
| American Lung Association (Asociación Americana del Pulmón) | 1-800-586-4872 www.lungusa.org |

AVISO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES [Sección 504. 45 C.F.R. §84.22 (f)]

Nuestro hospital y todos nuestros programas y actividades son accesibles y pueden ser usados por personas con discapacidades, incluyendo personas que padecen de sordera o tienen dificultad para oír, ceguera, o que tienen otro tipo de discapacidad sensorial. Los recursos de acceso pueden incluir:

- Estacionamiento privado conveniente designado específicamente para personas discapacitadas.
- Aceras con aperturas y rampas de acceso entre las áreas de estacionamiento y los edificios.
- Acceso al primer piso a nivel y a todos los demás pisos mediante ascensor.
- Oficinas, salas de reunión, baños, áreas de espera para el público, cafetería, áreas de tratamiento de pacientes, incluyendo las salas de examen y los pabellones de pacientes, que son completamente accesibles.
- Una amplia gama de medios de asistencia o ayuda con la comunicación proporcionados a personas con sordera, dificultad para oír, ceguera u otros impedimentos sensoriales. No hay ningún cargo adicional por estos medios de asistencia. Los medios pueden incluir:
 - ✓ Intérpretes calificados de lenguaje de señas para personas que padecen sordera o tienen dificultad para oír.
 - ✓ Dispositivo de telecomunicación (TTY/TDD) disponible las veinticuatro horas (24) que puede conectar a la persona que llama con todas las extensiones del centro y/o unidades portátiles (TTY/TDD) para uso por personas con sordera, dificultad para oír o discapacidad del habla.
 - ✓ Lectores y material grabado para personas con ceguera y materiales con letras grandes para las personas con problemas de la vista.
 - ✓ Tarjetas de comunicación (flash cards), tableros con el alfabeto y demás tableros de comunicación.
 - ✓ Dispositivos de asistencia para personas con discapacidades manuales.

Si necesita alguno de los dispositivos de ayuda mencionados, favor de informar a la recepcionista o a su enfermero.

EL COMITÉ DE ÉTICA

A veces es necesario tomar una decisión difícil de entre dos o más alternativas, ninguna de las cuales da una respuesta completamente satisfactoria. El Comité de Ética puede estar conformado por médicos, miembros del personal del hospital y miembros de la comunidad, y actúa como cuerpo consejero del Hospital con respecto a temas morales y de ética que surgen en la prestación de cuidados de salud. Los paciente y sus familias tienen acceso al Comité de Ética, bajo petición. Pida a su enfermero darle acceso.

TRABAJO SOCIAL MÉDICO

Nuestro Personal de Trabajo Social Médico forma parte del grupo de cuidados de salud que trabaja para garantizar que nuestros pacientes y sus familias cuenten con el apoyo y cuidado compasivo que necesitan durante la hospitalización. Podemos ayudarle a usted y a su familia en manejar el estrés emocional, social y/o económico que podría resultar de una enfermedad y hospitalización.

También somos especialistas en identificar los diversos recursos comunitarios, estatales y federales que le podrían ser de ayuda durante las próximas semanas. Si necesita ayuda para entender sus necesidades, pida a su enfermero comunicarle con un trabajador social.

PRIMERO LA SEGURIDAD

Su bienestar es de vital importancia para nosotros. Por esta razón hemos equipado su cama con barandales laterales para mantenerle seguro cuando esté dormido o bajo medicamento. Pida ayuda si desea subir o bajar los barandales. Al bajarse de la cama, no confíe en la mesa de noche para apoyarse. Puede moverse con su peso. También pedimos que use pantuflas no resbalosas al caminar dentro de la unidad, y que solicite ayuda al subir o bajarse de una cama o silla, a menos que su enfermero o médico le indique al contrario. Asegúrese de que usted y su familia conozcan cualquier alergia que tenga y los medicamentos que esté tomando.

PREGUNTE, PREGUNTE, PREGUNTE

Averigüe toda la información de quién, qué, cuándo, dónde y por qué se le dará el cuidado y tratamiento que recibirá. Espere que cada persona involucrada en su atención se presente por nombre y lleve puesto un gafete de identificación. Asegúrese de informar a su profesional de cuidados de salud si piensa que lo ha confundido a usted con otro paciente. Avise al médico o enfermero si piensa que está a punto de recibir el medicamento equivocado o si algo no le parece estar bien. No suponga nada.

PROVEA INFORMACIÓN

Le pedimos hablar francamente con su grupo de cuidados de salud sobre su historial completo de salud. Esto incluye cualquier medicamento que toma, cirugías que le han hecho, o alergias que pueda sufrir.

PROVEA SU IDENTIFICACIÓN

Para la seguridad suya, nuestro grupo puede hacerle las mismas preguntas muchas veces, incluidos su nombre completo y fecha de nacimiento, para así garantizar que usted reciba el tratamiento o servicio indicado. Esto lo harán con más frecuencia antes de: darle un medicamento; tomar sangre u otras muestras; y otros tratamientos o procedimientos. Estos pasos ayudan a garantizar que reciba la mejor atención posible.

INFÓRMENOS DE CUALQUIER CAMBIO EN SU CONDICIÓN

Si algo no parece estar bien, o siente que su condición se empeora, notifique a su enfermero, quien evaluará su situación.

INTÉRPRETES

Ya que ofrecemos servicios de cuidados de salud a personas con diversos antecedentes culturales, nuestros servicios de interpretación incluyen el teléfono de traducción o el uso de una compañía externa para la interpretación presencial. Si necesita ayuda para entender algún aspecto de su cuidado - o para expresar sus inquietudes - su enfermero hará los arreglos para darle dicha ayuda. No se cobra por este servicio. También se dispone de intérpretes del lenguaje de señas.

EVALUACIONES DEL PACIENTE

A cada paciente se le hará una evaluación inicial al llegar al hospital. Esta información nos ayudará a definir y dar prioridad a su plan general de tratamiento. El alcance, la intensidad y la oportunidad de cualquier evaluación adicional serán definidos por su grupo de cuidados de salud con base en su diagnóstico, entorno de cuidado, deseos de cuidado y respuesta a tratamientos anteriores. Una evaluación de sus necesidades de planificación de alta también se iniciará dentro de 8 horas de su admisión. La planificación de su alta es un proceso colaborativo en el que participarán usted, su familia y personas calificadas del grupo de cuidados de salud

PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Los proveedores de cuidados de salud entran en contacto con muchos microbios. Es por eso que deberán lavarse las manos con jabón y agua o usar un gel limpiador especial antes de tratarle - aún si usan guantes. Otra manera de ayudar a prevenir la propagación de infecciones es la higiene respiratoria. Informe enseguida a sus cuidadores si presenta síntomas de la gripe, como tos o estornudos. Nunca se olvide de limpiarse las manos después de toser, estornudar, o usar pañuelos desechables.

Las infecciones pueden propagarse por el aire y por contacto con la ropa, manos, artículos personales y equipo de cuidados de salud. La mejor manera de evitar la transmisión de una infección es lavarse las manos. Lávese las manos minuciosamente y a menudo: después de usar el baño, tocar artículos sucios, o toser y estornudar. Utilice el desinfectante de manos ubicado en la pared fuera de su habitación o use jabón y agua por un mínimo de 20 segundos.

Cuando tose o estornuda, si no tiene un pañuelo desechable, tosa o estornude contra su manga. No se olvide de depositar su pañuelo desechable usado en el bote de basura, e inmediatamente usar un desinfectante de manos o jabón y agua, si es posible. Además, se le podría pedir ponerse una máscara quirúrgica para proteger a los demás.



Según su enfermedad, síntomas o historial médico, es posible que se le apliquen "precauciones de aislamiento". Estas medidas son necesarias para su protección y para prevenir la transmisión de enfermedades a los demás pacientes, el personal y los visitantes. Si tiene alguna pregunta o necesita saber por qué es necesaria esta protección, por favor, hable con su enfermero o médico. Mientras esté usted en "aislamiento", sus amigos y familiares deben seguir las siguientes reglas:

- Reportarse a la estación de enfermería antes de entrar a la habitación. Se proveerá ropa protectora.
- Lavarse las manos con jabón y agua, o utilizar un desinfectante de manos antes de entrar a la habitación.
- Limitar los visitantes a un máximo de dos a la vez, y no visitar cuando están enfermos.
- Para la seguridad de nuestros pacientes, las personas menores de 18 años de edad jamás deben visitar a un paciente aislado.
- Llevar la menor cantidad posible de objetos a la habitación.

EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Creemos que la educación del paciente es una de las maneras más importantes en que el paciente puede ayudar con su propia recuperación. El saber lo que tiene y qué tratamientos están disponibles le permite ayudar a tomar decisiones sobre el cuidado que usted prefiere. Sabemos que todos tienen sus propias formas de aprendizaje. Le queremos ayudar a aprender sobre su condición de la manera más fácil posible. Se le harán preguntas sobre la forma en que mejor aprende, si tiene creencias religiosas o culturales que puedan afectar nuestra enseñanza. Los tipos de temas que queremos tratar incluyen cómo evitar peligros, la nutrición, cómo tomar sus medicamentos con seguridad, cómo utilizar cualquier equipo que necesite, y cualquier pregunta que tenga sobre su diagnóstico.



INFORMES SOBRE SU CONDICIÓN



Cuando sus amistades llaman para saber sobre su condición, se dirigirá la llamada a su habitación. Si usted prefiere que retengamos toda información, incluyendo su condición y ubicación dentro del hospital, por favor informe a su enfermero.

CONOZCA SUS MEDICAMENTOS

Prime Healthcare se compromete a proveer cuidados de alta calidad y seguros para el paciente. Esto incluye el darle información importante sobre sus medicamentos, durante su estancia con nosotros. Si tiene alguna pregunta o inquietud, por favor, diríjase a un integrante de su grupo de cuidados de salud

SI NECESITA AYUDA

El suicidio ocupa el 10.º lugar entre las causas de muerte en los Estados Unidos, y cada año cobra más vidas que los accidentes vehiculares. La intención del suicidio siempre es la eliminación o control de dolor que para la persona llega a ser insoportable y es intensificado por la sensación de desesperanza. El suicidio no simplemente ocurre; es el resultado de un nivel de dolor de la persona que excede sus recursos de enfrentamiento. Se dispone de ayuda, si usted o algún conocido están en riesgo de Suicidio. Puede aprender más sobre el Suicidio y la Prevención de Suicidio en

<http://www.suicidepreventionlifeline.org/learn/riskfactors.aspx>. Si usted, o algún conocido, necesita hablar con alguien inmediatamente, llame a la Línea de Prevención de Suicidios al 1-800-273-8255, 24 horas y 7 días de la semana, o acuda a su Sala de Urgencias más cercana.

ENTIENDA Y PREVENGA LOS COÁGULOS

Los coágulos (trombosis venosa profunda, o DVT por sus siglas en inglés) ocurren más frecuentemente en personas que no pueden moverse fácilmente o que han tenido una cirugía o lesión reciente. Durante su estancia, se le evaluará para determinar si corre el riesgo de formar coágulos. Si se determina que usted está en riesgo, se le tratará de la manera apropiada y le enseñarán sobre la condición.

DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS

Al fallecer una persona, muchas veces es posible salvar otras vidas o mejorar la vida de otros mediante la donación de sus órganos o tejidos. Sabemos que el fallecimiento de un ser querido es un momento muy difícil y tomamos esto en cuenta al hablar de la posibilidad de donación. La ley nos exige remitir a nuestros pacientes a nuestra agencia local de donación de órganos, y dicha agencia puede tratar la opción de donación de órganos / tejidos. Varias familias han encontrado consuelo durante este momento difícil al saber que la vida de otra persona ha mejorado gracias a la donación de los órganos/tejidos de su ser querido.

EL REGRESO A CASA

ADMINISTRACIÓN DE CASOS

El personal de Administración de Casos consiste de profesionales experimentados que trabajan en conjunto para monitorear y coordinar su cuidado mientras ellos evalúan sus necesidades de manera continua durante su estancia en el Hospital. Trabajan muy de cerca con su médico y el grupo de cuidados de salud, y también con su aseguradora, para garantizar que reciba cuidados de la más alta calidad. Su Personal de Administración de Casos trabajará con usted y su familia para abordar las necesidades postalta apropiadas.

PLANEAMIENTO DEL ALTA

Lo primero que piensa la mayoría de personas al ingresar a un hospital es, “¿Cuándo podré volver a casa?” Salir del hospital para volver a su casa o a otro centro puede presentar necesidades especiales o retos. Le agradeceremos informar a su enfermero o a cualquier integrante de su grupo de cuidados de salud, si tiene alguna inquietud especial sobre las necesidades que tendrá después de salir del hospital lo más pronto posible. Al comienzo de su estadía en el hospital, su grupo de cuidados de salud empieza a pensar y formular con usted un plan para su alta. Informe a su enfermero si desea que el Administrador de Casos prepare un plan de evaluación para su alta médica. También puede pedir un Administrador de Casos a fin de hablar sobre cualquier cambio y pregunta que tenga sobre sus necesidades y la planificación



de su alta. Diversos integrantes del grupo de cuidados de salud ayudarán a minimizar cualquier problema y le darán asistencia para hacer la transición de un nivel de cuidado a otro. En colaboración con usted y su familia, junto con el médico, su administrador de casos, el planificador de alta, el trabajador social y enfermero pueden ayudar a hacer arreglos para los servicios apropiados que requiera después del hospital. Estos servicios pueden incluir cuidados de salud a domicilio, centros de enfermería especializada, y/o recursos para mejorar el éxito de su estancia en el hospital.

AL SALIR DEL HOSPITAL

Cuando usted y su doctor decidan que está listo, saldrá del hospital para continuar su recuperación en casa o en un centro de transición. Antes de irse, su médico y enfermero estudiarán sus papeles de alta y hablarán con usted y su familia sobre su cuidado poshospitalario. Asegúrese de comprender las indicaciones de su médico. El grupo entero de cuidados de salud está disponible para ayudar a contestar sus preguntas. No se olvide de hacer arreglos con un familiar o amigo, con suficiente anticipación, para su transporte a la casa.

SEPA CÓMO CUIDAR DE SÍ MISMO EN CASA

La recuperación de una enfermedad o lesión puede suponer un reto, y usted y su familia podrían tener dudas sobre cómo podrá cuidar a sí mismo una vez que esté en su hogar. Su médico, los enfermeros, el grupo de Administración de Caso y el grupo de alta del hospital le darán instrucciones de alta en forma escrita y las repasarán con usted para que pueda entender cómo cuidar de sí mismo después de salir del hospital. Es importante seguir estas instrucciones para alcanzar la mejor recuperación posible.

ASUNTOS ECONÓMICOS

SU FACTURA

Sabemos que las facturas médicas pueden ser confusas. En un esfuerzo por simplificar el asunto, le ayudaremos a verificar su seguro e identificar cualquier requisito de autorización anticipada, deducible o copago. Debe estar listo para pagar todos los deducibles y copagos del seguro que se apliquen, antes de ingresar al hospital o en el momento de ser admitido.

Después de que salga del hospital, facturaremos a su compañía de seguros directamente. Una vez que hayamos conciliado su cuenta con su compañía de seguros, usted recibirá una factura por cualquier deducible o copago que quede pendiente, así como cualquier artículo o servicio no cubierto. Para su comodidad, puede pagar en efectivo, con cheque, o con tarjeta Discover, American Express, Visa o Mastercard. Si tiene preguntas sobre nuestros procedimientos de facturación o inquietudes sobre su cuenta hospitalaria, con mucho gusto le ayudamos. Sírvase llamar a nuestra oficina comercial de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y 4:30 pm. Verifique con su hospital las horas específicas.

Además de su cuenta hospitalaria, es posible que también reciba facturas separadas de su médico, anesthesiólogo, radiólogo, patólogo y otros especialistas que le hayan atendido.

MEDICARE

Si se encuentra inscrito en el programa Medicare le enviaremos una factura solamente si tiene un monto deducible pendiente o ha incurrido cargos por servicios o artículos no cubiertos. Esto también se aplica a los pacientes que tengan pólizas complementarias. Al no haber artículos no cubiertos, cobraremos directamente a Medicare y usted no recibirá ninguna factura de nosotros.

Las Organizaciones de Mejoramiento de Calidad Kepro y Livanta operan bajo la dirección de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés). Si tiene alguna inquietud acerca del cuidado que ha recibido, puede llamar a la CIO indicada para su estado:

| | | |
|------------------------------|---------|--------------|
| Región 1: PA, NJ, RI | Livanta | 877-588-1123 |
| Región 2: GA, FL | KEPRO | 844-455-8708 |
| Región 3: TX, AL | KEPRO | 844-430-9504 |
| Región 4: KS, MO, IN, MI, OH | KEPRO | 855-408-8557 |
| Región 5: CA, NV | Livanta | 877-588-1123 |

NOTAS:

NOTAS:

