GUÍA DE INFORMACIÓN PARA PACIENTES

Prime Healthcare

TABLA DE CONTENIDO

BIENVENIDO 3
ACERCA DE PRIME HEALTHCARE 4
LA MISIÓN Y LOS VALORES DE NUESTROS HOSPITALES 5
EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA 6
SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN MÉDICA 6
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE 7
LA SEGURIDAD DEL PACIENTE 11
SU DERECHO A DECIDIR SOBRE EL TRATAMIENTO MÉDICO 13
AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD 16
DERECHOS A LA PRIVACIDAD 20
UNA GUÍA PARA EL PACIENTE SOBRE LA TRANSFUSIÓN DE SANGRE 21
CONOZCA SU DOLOR 22
DEJAR DE FUMAR: LOGRE DEJARLO 23
AVISO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES 24
EL COMITÉ DE ÉTICA 24
TRABAJO SOCIAL MÉDICO 24
INTÉRPRETES 25
EVALUACIÓN DEL PACIENTE 25
PREVENCIÓN DE INFECCIONES 26
EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA 27
INFORMES SOBRE SU ESTADO 27
CONOZCA SUS MEDICAMENTOS 27
SI NECESITA AYUDA 27
DONACIÓN DE ÓRGANOS 27
VOLVER A CASA 28
RECURSOS SOBRE LOS PRECIOS 29
ASUNTOS FINANCIEROS 29
TARJETA DE CRÉDITO CARECREDIT 30
MODELO AVANZADO DE PAGO AGRUPADO
PARA MEJORAS EN LA ATENCIÓN 31
BPCI ADVANCED - CARTA DE AVISO AL BENEFICIARIO 33
NOTAS 35

BIENVENIDO

Usted es muy importante para nosotros. Nuestra prioridad es brindarles a usted, su familia y sus seres queridos atención médica de calidad y compasiva. Con el pasar de los años, no hemos olvidado que la conexión humana tiene un efecto tan importante como el medicamento más poderoso. Por este motivo, todo nuestro personal asume el compromiso de hacer su estadía lo más cómoda y placentera posible.

Durante su hospitalización, respetaremos su individualidad, su dignidad y su privacidad mientras les brindamos a usted y a su familia lo mejor en atención médica y servicio al cliente. También respetaremos su derecho a estar informado y participar de las decisiones sobre su atención, le informaremos sobre el proceso para la resolución de reclamos y haremos todo el esfuerzo razonable para concederle solicitudes de servicios especiales que cubran sus necesidades individuales.

Al mismo tiempo, mantendremos un ambiente seguro dentro del centro médico, garantizando que se mantenga la confidencialidad de sus expedientes médicos y estimulando la comunicación libre con sus amigos y familiares en las visitas y también por teléfono y correo electrónico.

Le ofrecemos una cálida bienvenida y nuestros mejores deseos. Estamos agradecidos por la portunidad de brindarles servicios a usted y a su familia.

ACERCA DE PRIME HEALTHCARE

Fundado en 2001, Prime Healthcare es un sistema de salud galardonado que opera 45 hospitales y más de 300 ubicaciones para pacientes ambulatorios en 14 estados, brindando más de 2.6 millones de visitas de pacientes al año. Es uno de los principales sistemas de salud del país con casi 50,000 empleados y médicos afiliados dedicados a brindar atención médica de la más alta calidad. Catorce de los hospitales de Prime Healthcare son miembros de la fundación sin fines de lucro Prime Healthcare Foundation.

Prime Healthcare y Prime Healthcare Foundation se fundaron con la misión de salvar hospitales, mejorar la atención médica comunitaria y brindar la mejor atención a los pacientes.

Basado en California, y con uno de los sistemas hospitalarios de mayor dimensión del país, Prime Healthcare está comprometido a garantizar acceso a atención médica de calidad. Nuestra filosofía es que toda la atención médica es local. Cada uno de nuestros hospitales en los Estados Unidos brinda servicios para cubrir las necesidades particulares de sus comunidades mientras proporcionan atención excepcional con la fortaleza y el apoyo de Prime Healthcare. Muchos de nuestros hospitales están reconocidos entre los mejores del país, y hemos ganado cientos de premios de organizaciones como Healthgrades, The Leapfrog Group, Fortune/Merative, entre otras. Prime Healthcare fue reconocido por Truven Health Analytics como uno de los “15 principales sistemas de salud” y nuestros hospitales habitualmente se encuentran posicionados dentro de los “100 principales hospitales” del país.

Para obtener más información sobre Prime Healthcare, ingrese a **www.primehealthcare.com**.

LA MISIÓN Y LOS VALORES DE NUESTROS HOSPITALES

MISIÓN

Prestar atención de calidad y compasiva a los pacientes
y una mejor atención médica a las comunidades.

VALORES

CALIDAD

We are committed to always providing exceptional care and performance.

COMPASIÓN

Prestamos atención médica centrada en el paciente con compasión,
dignidad y respeto por cada paciente y su familia.

COMUNIDAD

Nos honra ser una organización en la que se puede confiar y que
brinda servicios, retribuye y crece con nuestras comunidades.

LIDERAZGO MÉDICO

Somos una organización fundada y liderada exclusivamente por médicos que permite
a médicos y profesionales clínicos dirigir la atención médica en todos los niveles.

EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Nos esforzamos por brindar una atención y un servicio sobresalientes, compasivos y de calidad, en cada paso del camino. Nuestros hospitales invierten en programas para mejorar continuamente la experiencia del paciente y la familia, incluida la recopilación de sus comentarios que nos ayudarán a comprender mejor sus experiencias únicas. Si tiene alguna pregunta o sugerencia durante su estadía, comuníquese con su proveedor de cuidado o cualquiera de nuestros líderes y comparta sus pensamientos.

Después de su alta del hospital, es posible que reciba una llamada telefónica, correo postal o una encuesta por correo electrónico preguntándole sobre su experiencia. Esperamos sus comentarios sinceros. Estamos aquí para usted y gracias a usted y a su familia por elegir nuestro hospital para su atención.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN MÉDICA

Usted tiene derecho a examinar y hacer copias de la información médica que podría usarse para tomar decisiones sobre su salud. Para examinar y hacer copias de la información médica que podría usarse para tomar decisiones sobre su salud, debe enviar su solicitud por escrito al Departamento de Servicios de Información de Salud. Es posible que le cobremos una tarifa por ese servicio.

Podríamos denegar su solicitud de examinar y copiar en ciertas circunstancias muy limitadas. Si se le deniega el acceso a la información médica, puede solicitar que la denegación sea revisada. Otro profesional de atención médica autorizado elegido por el hospital revisará su solicitud y la denegación. La persona que realiza la revisión no será la misma persona que denegó su solicitud. Acataremos los resultados de la revisión.

Derecho a modificar
Si considera que su información médica es incorrecta o está incompleta, puede pedirnos que modifiquemos la información. Consulte al personal del hospital sobre este proceso.

Derecho a obtener el recuento de las divulgaciones
Tiene derecho a obtener el “recuento de las divulgaciones”. Es una lista de las divulgaciones que hicimos de su información médica, además de los usos para tratamiento, pago y operaciones de atención médica (tal como estas funciones se describen más arriba) y con otras expectativas en conformidad con la ley. Para pedir esta lista o recuento de las divulgaciones, debe presentar su solicitud por escrito ante el Departamento de Servicios de Información de Salud. La primera lista que solicite en un período de 12 meses será gratuita. Para obtener listas adicionales, es posible que le cobremos por los costos de proporcionarle la lista.

Derecho a solicitar restricciones
Tiene derecho a solicitar una restricción o un límite en la información médica sobre usted que utilizamos o divulgamos para tratamientos, pagos u operaciones de atención médica. No estamos obligados a acceder a su solicitud. Para solicitar restricciones, debe presentar una solicitud por escrito ante el Departamento de Servicios de Información de Salud.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales
Tiene derecho a solicitar que las comunicaciones con usted sobre asuntos médicos se realicen de determinada manera o a una dirección determinada. Por ejemplo, puede pedir que solo nos contactemos con usted a su trabajo o por correo electrónico. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe presentar su solicitud por escrito ante el Departamento de Servicios de Información de Salud.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Usted es responsable y tiene derecho a:

1. Un cuidado considerado y respetuoso, y a sentirse cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales. Usted debe ser considerado y respetuoso con los otros pacientes y con el personal del hospital.

2. Tener una comunicación eficaz sobre información crítica de manera que usted la entienda y que satisfaga sus necesidades de comunicación (tanto verbales como por escrito). Esto es especialmente importante cuando reciba educación, información de su médico sobre su diagnóstico, pronóstico, tratamiento o consentimiento para el tratamiento, planeamiento del alta, o cuando esté tratando asuntos complejos de facturación o asuntos de seguros con el personal del hospital. Los intérpretes de idiomas y de lenguaje de signos están a su disposición sin costo. De necesitarlo, sírvase solicitar este servicio a su enfermera o llame al operador del hospital.

3. Que un miembro de su familia (u otro representante que usted elija) y su propio médico sean notificados con prontitud sobre su admisión al hospital.

4. Saber el nombre y/o la situación profesional del profesional de salud licenciado que ejerce en el contexto de su licencia profesional, y es el responsable primario de la coordinación de su cuidado, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y no médicos que lo verán. El derecho a saber la razón del cambio del personal profesional. Saber que todos los médicos son miembros del personal médico y no son empleados del hospital. Esto incluye a los radiólogos, médicos del departamento de emergencia, patólogos, anestesistas y similares. Todos los médicos facturan sus servicios por separado.

5. Recibir información sobre su estado de su salud, diagnóstico, pronóstico, el curso del tratamiento, sus perspectivas de recuperación y los resultados de su atención (incluyendo los resultados no anticipados) en términos que usted pueda entender. Usted tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidados. Usted tiene derecho a participar en los aspectos éticos que surjan en el transcurso de su cuidado, incluyendo asuntos sobre resolución de conflictos, rehusar servicios de reanimación, y desistir o rehusar el tratamiento de sostenimiento de la vida.

6. Tomar decisiones sobre su cuidado médico y recibir toda la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pudiera necesitar para dar su consentimiento informado, o para negarse a un curso de tratamiento. Excepto en emergencias, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos involucrados médicamente significativos, los cursos alternativos de tratamiento o de la no recepción de tratamiento y los riesgos que cada uno conlleva, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento. Sírvase hacer preguntas si no entiende su diagnóstico o el plan de tratamiento.

7. Solicitar o negarse a recibir tratamiento, hasta donde la ley lo permita. Sin embargo, usted no tiene derecho a demandar tratamiento o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Usted tiene derecho de irse del hospital incluso en contra del consejo de los miembros del personal médico, hasta donde la ley lo permita. Usted tiene la responsabilidad de aceptar el resultado y las consecuencias de su decisión de no seguir el tratamiento recomendado. Usted debe manifestarle a su médico todas las preocupaciones que tuviera sobre su capacidad para seguir el tratamiento recomendado.

8. Que se le informe si el hospital/profesional de salud licenciado que ejerce en el contexto de su licencia profesional le propone participar en o llevar a cabo experimentos humanos que afecten su cuidado o tratamiento. Usted tiene el derecho de negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
9. Respuestas razonables a cualquier solicitud de servicios razonable.

10. La apropiada evaluación y manejo de su dolor, información sobre el dolor, medidas de alivio del dolor y

a participar en las decisiones sobre el manejo del dolor. Usted puede solicitar o negarse a usar cualquier modalidad o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluyendo medicamentos opiáceos si sufre de dolor intenso, crónico e intratable. El doctor puede negarse a recetarle medicamentos opiáceos, pero, de ser así, deberá informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor y usan métodos que incluyen el uso de opiáceos.

11. Formular directivas anticipadas. Estas incluyen la designación de una persona encargada de tomar decisiones en caso de que usted quedara incapacitado para comprender el tratamiento propuesto o para comunicar sus deseos respecto a su cuidado. El personal del hospital y los médicos que proporcionan cuidados en el hospital deberán cumplir con estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que en su representación tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre su cuidado médico. Si desea recibir información sobre las directivas anticipadas de cuidados de salud, comuníquese con Servicios Sociales.

12. Que se respete su intimidad personal. La discusión del caso, la consulta, el examen y el tratamiento son confidenciales y deben ser conducidos con discreción. Usted tiene derecho a que se le informe sobre la razón de la presencia de cualquier persona. Usted tiene derecho a que los visitantes se retiren antes de un examen, y cuando se traten asuntos relacionados con el tratamiento. En habitaciones semiprivadas se usarán cortinas de privacidad.

13. Que se traten confidencialmente todas las comunicaciones y los expedientes relacionados con su cuidado y estancia en el hospital. Usted recibirá por separado un “Aviso sobre prácticas de privacidad” que explica en detalle sus derechos de privacidad y cómo podemos usar y revelar su información protegida de salud.

14. Recibir cuidados en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y de negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a tener acceso a servicios de protección y defensa, incluyendo poder notificar a las agencias gubernamentales sobre negligencia o abuso. Refiérase a las instrucciones aquí contenidas bajo los números 24, 25 y 26.

15. Estar libre de cualquier forma de restricción y aislamiento, y de que el personal las use como medios de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

16. La continuidad razonable del cuidado y de saber por adelantado la hora y el lugar de las consultas, así como la identidad de las personas encargadas de su cuidado.

17. Que el médico, o un delegado del médico, le informe cuáles son los requerimientos y opciones médicas para la continuidad de su cuidado después del alta y/o de la transferencia dentro o fuera del hospital. Usted tiene derecho de participar en el desarrollo e implementación de su plan de alta. A petición suya, esta información también se puede proporcionar a un amigo o miembro de su familia. Usted tiene derecho a presentar una queja si siente que se le ha dado de alta demasiado pronto.

18. Conocer las normas y los reglamentos del hospital que se aplican a su conducta mientras sea paciente del hospital. Usted debe seguir las normas y los reglamentos del hospital referentes a la conducta del paciente. Solo se permite fumar en el exterior en las áreas designadas, requiriéndose la aprobación de su médico y que esté acompañado por una persona del centro de salud o del personal. Usted debe respetar la propiedad de terceros y la del hospital.

19. Designar a una persona de apoyo así como a los visitantes que elija, si usted tiene capacidad de decisión, sea que el visitante esté o no relacionado por lazos de consanguinidad, matrimonio o tenga la condición de pareja de hecho registrada, a menos que:
    - No se permitan visitantes.
    - El centro determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad de un paciente, de un miembro del personal del centro médico o de otra persona que visite el centro médico, o que perturbaría significativamente las operaciones del centro.
    - Usted le haya manifestado al personal del centro médico que ya no quiere que una persona en particular lo visite.

Sin embargo, un centro médico puede establecer restricciones razonables durante el transcurso de las visitas, incluyendo restricciones referentes a las horas de visita y al número de visitantes. El centro médico debe informarle (o a la persona de apoyo, de ser apropiado) sobre sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitación clínica. Al centro médico no le está permitido restringir, limitar o denegar de alguna otra manera los privilegios de visita basados en raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

20. Que se tengan en consideración sus deseos, si no estuviera capacitado para tomar decisiones, a fin de determinar quién lo puede visitar. El método usado para dicha consideración cumplirá con la ley federal y estará incluido en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital deberá incluir a cualquier persona(s) que viva en su hogar y a cualquier persona de apoyo de conformidad con la ley federal.

21. Revisar y recibir aclaraciones sobre la factura del hospital, independientemente de cual sea la fuente de pago. Estar informado sobre la fuente de los reembolsos al hospital por los servicios proporcionados, y de cualquier limitación a los que el cuidado pudiera estar sujeto.

22. El paciente tiene derecho a tener acceso a sus expedientes médicos, incluyendo sus expedientes médicos actuales, una vez que presente una solicitud verbal o por escrito, en la forma o en el formato que solicite la persona. Si están disponibles prontamente en dicha forma y formato (incluyendo en forma o en formato electrónico cuando dichos expedientes médicos se almacenen de manera electrónica); o, de no ser así, en una versión impresa legible, o en cualquier otra forma o formato que acuerden el centro y la persona, y dentro de un plazo razonable. El hospital no debe frustrar los esfuerzos legítimos de las personas para tener acceso a sus propios expedientes médicos, y debe atender estas solicitudes con la mayor rapidez que permita su sistema de mantenimiento de registros.

23. La(s) relación (relaciones) del hospital con otras personas u organizaciones que participan en el suministro de su cuidado.

24. El derecho a que se le informe sobre la fuente del reembolso al hospital por sus servicios, y sobre cualquier limitación que pueda haberse impuesto sobre su cuidado.

25. La familia del paciente tiene derecho a dar su consentimiento para la donación de tejidos y órganos (vea donación de órganos).

26. 26. No ser discriminados por motivos de raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, discapacidad, condición médica, información genética, estado civil, sexo, género, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, ciudadanía, idioma primario o estado migratorio conforme lo establece la Sección 51 del Código Civil.

27. Presentar una queja. Si desea presentar una queja ante este hospital, puede hacerlo por escrito o llamando al hospital.

    El comité de quejas revisará cada queja y le dará una respuesta por escrito dentro de un plazo de 7 días. La respuesta por escrito tendrá el nombre de una persona de contacto en el hospital, los pasos tomados para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja, y la fecha en la que se completó el proceso de la queja. Las preocupaciones respecto a la calidad del cuidado o al alta prematura se remitirán asimismo a la Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO) [organización de revisión por pares de la utilización y control de calidad] apropiada.

28. Asimismo, usted puede comunicarse con el departamento de salud de su estado. Prime Healthcare tiene instalaciones en los siguientes estados:

AL	Departamento de salud pública de Alabama	800-252-1818
CA	Departamento de salud pública de California	916-558-1784
FL	Departamento de salud de Florida	850-245-4444
GA	Departamento de salud pública de Georgia	800-878-6442
IN	Departamento de salud del estado de Indiana	317-233-1325
KS	Departamento de servicios para adultos mayores y personas con discapacidad de Kansas	800-842-0078
MI	Departamento de salud y servicios humanos de Michigan	517-373-3740
MO	Departamento de salud y servicios para adultos mayores de Missouri	573-751-6400
NV	Junta para la calidad y el cumplimiento de los cuidados de la salud	775-684-1030
NJ	Departamento de salud de New Jersey	800-792-9770
OH	Departamento de salud de Ohio	614-466-3543
PA	Departamento de salud de Pennsylvania	877-724-3258
RI	Departamento de salud del estado de Rhode Island	401-222-5960
TX	Departamento de servicios estatales de salud de Texas	888-963-7111

29. Para presentar una queja ante un programa de acreditación::
    - The Joint Commission (La Comisión Conjunta): www.jointcommission.org, utilizando el enlace “Report a Patient Safety Concern” (Informar una queja sobre la seguridad del paciente o presentar una queja) en “Submit a new patient safety event or concern” (Enviar un nuevo evento o queja sobre la seguridad del paciente); por fax al 630-792-5636; por correo a Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181
    - Accreditation Commission for Health Care, Inc. (comisión de acreditación para el cuidado de la salud) [antes llamada Healthcare Facilities Accreditation Program]: https://www.achc.org/, under contact, make a complaint [bajo contacto, presente una queja] o 139 Weston Oaks Ct. Cary, NC 27513; Llamadas: (855) 937-2242; Fax: (919) 785-3011
    - DNV GL-Healthcare: www.dnv.us, under hospital complaint form (bajo formulario de queja de un hospital) 400 Techne Center Drive, Suite 100, Milford, OH 45150; Llamadas 866-496-9647

30. (CALIFORNIA) Presente una queja al Department of Fair Employment and Housing [Departamento para el empleo y vivienda justos] en www.dfeh.ca.gov, (800) 884-1084 o (800) 700-2320 (TTY) o 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758

31. (CALIFORNIA) Presente una queja a: Medical Board of California [junta médica de California] en www.mbc.ca.gov/consumerts/complaints, (800) 633-2322 or 2005 Evergreen St., #1200, Sacramento, CA 95815

Este listado de derechos del paciente incorpora los requerimientos de la Joint Commission; Título 22, Código de Regulaciones de California, Sección 70707; Código de salud y seguridad, secciones 1262.6, 1288.4, y 124960; 42 C.F.R. Sección 482.13 [Condiciones de participación de Medicare] y SB464 Sección 1262.6.

LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

En nuestro esfuerzo de proporcionar un entorno seguro y en el que no se produzcan errores, alentamos a los pacientes a hacer preguntas sobre todos los aspectos de su atención médica. Involucrarse en todas las decisiones sobre su atención médica puede generar mejores resultados.

1. La forma más importante en que puede ayudar a optimizar su atención y ayudar a prevenir errores es ser un miembro activo de su equipo de atención médica. ¡HACER PREGUNTAS! Participe activamente en cada decisión sobre su atención médica de principio a fin. Conozca todo el quién, qué, dónde y por qué sobre la atención y el tratamiento que está recibiendo. Espere que todos los involucrados en su atención se presenten y tengan una placa de identificación visible. Asegúrese de decirle a su proveedor de atención médica si cree que lo confunden con otra persona o si algo de lo que dice no tiene sentido para usted. No asumas nada.

2. Para su seguridad, nuestro equipo puede hacerle las mismas preguntas muchas veces, incluido su nombre completo y fecha de nacimiento, para asegurarse de que reciba el tratamiento o los servicios correctos. La mayoría de las veces harán esto antes de administrar un medicamento, tomar muestras de sangre u otras muestras y otros tratamientos o procedimientos. Estos pasos ayudan a garantizar que reciba atención de la más alta calidad.

3. Asegúrese de que todos sus médicos y enfermeras sepan acerca de los medicamentos que está tomando, incluidas las recetas, medicamentos de venta libre y suplementos dietéticos como vitaminas y hierbas. El hecho de que sea a base de hierbas o natural no significa que sea seguro. Informe a su médico y enfermera sobre cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido a medicamentos, productos alimenticios o alergias ambientales, como el látex.

4. Asegúrese de pedir información sobre su medicamento cuando se lo receten y cuando su enfermera se lo dé. Asegúrese de que los cuidadores le den información en términos que usted pueda entender. Si no entiende alguna información, ¡está bien preguntar!

5. Pregunte por qué se necesita una prueba o un tratamiento y cómo puede ayudarlo.

6. Cuando tenga algún tipo de cirugía, solicite que la información sobre su cirugía esté en términos que usted pueda comprender. ¿Quién asistirá en mi cirugía? ¿Qué implica? ¿Cuánto tiempo durará? ¿Qué riesgos presenta? ¿Cuánto tiempo durará mi recuperación? ¿Cuáles son los resultados esperados?

7. Si se someterá a una cirugía, asegúrese de que usted, su médico y su cirujano estén de acuerdo y sean claros sobre exactamente qué se hará. Participe cuando se señale el sitio correcto en el que se practicará la cirugía asintiendo con la palabra “SÍ”.

8. No tema hacer preguntas a cualquier persona involucrada en su cuidado. Pregúntele a su médico o enfermero sobre los resultados de todas las pruebas realizadas, su afección y el tratamiento durante su estadía en el hospital.

9. Proporcione información precisa sobre usted a todos los profesionales de la salud involucrados en su atención. Esto es particularmente importante si tiene varios problemas de salud.

10. Cuando reciba el alta del hospital, pídales a sus médicos y enfermeros que le expliquen el plan de tratamiento que deberá seguir en su casa."

11. Si tomará medicamentos después de recibir el alta del hospital, se le darán indicaciones junto con una lista de medicamentos. Para promover la seguridad en los medicamentos, es muy recomendable que mantenga una lista actual de sus medicamentos en su billetera o bolso para que pueda compartir esta información con sus médicos, su farmacéutico y, en caso de que vuelvan a internarlo, con su proveedor de atención médica.

12. Pídale a un familiar o a un amigo que lo acompañe para que lo represente y haga preguntas si usted no puede hacerlo. Aunque crea que no necesita ayuda ahora, podría necesitarla después. Pregunte sobre las instrucciones anticipadas si no elaboró ninguna. En caso de que sí la haya realizado, asegúrese de darle una copia a su médico de atención primaria y al hospital.

13. Realizar un buen lavado de las manos es lo más importante que podemos hacer para detener la propagación de infecciones. Es un hábito saludable para cualquiera, ya sea si está en el hospital, en el trabajo o en su casa. Recomiende a las visitas que también se laven las manos y usted mismo hágase un buen lavado de manos. Si no ve que su proveedor de atención médica se lava las manos con agua y jabón o que usa desinfectante de manos con alcohol al entrar a su habitación para brindarle atención, ¡recuerde que está bien preguntar!

14. Hay un botón de llamada junto a la cama y un botón/tirador en el baño para pedir ayuda. Simplemente presione el botón o tire del cable y un miembro del personal responderá en persona o por intercomunicador. No dude en usarlo si tiene preguntas o necesita ayuda. Si algo no parece estar bien, o siente que su condición está empeorando, avise a su médico o enfermera inmediatamente. No esperes a que hagan rondas.

15. No podemos ser responsables de los objetos de valor que tenga en su poder. Debe dejar sus joyas, teléfonos celulares, dispositivos electrónicos, dinero (sumas grandes), billeteras y carteras en casa para garantizar su resguardo. Esté atento a sus pertenencias, como dentaduras postizas, lentes de contacto, anteojos, audífonos y pertenencias personales comparables. Guarde estos artículos con cuidado cuando no estén en uso. Nunca los deje en una bandeja de comida ni los envuelva en papel de seda. Si olvida dejar sus objetos de valor en casa y no desea confiárselos a un amigo o familiar, puede guardarlos en la caja fuerte del hospital durante su estancia. Pida ayuda a su enfermera.

16. Prevención de caídas: incluso cuando se toman medidas cuidadosas, pueden ocurrir caídas accidentales. Nuestro hospital toma medidas importantes para reducir el riesgo de caídas de los pacientes. Cada paciente es evaluado en el momento de la admisión para su riesgo individualizado de caídas. Algunas sugerencias de seguridad: use pantuflas, zapatos o calcetines antideslizantes; encienda las luces de la habitación y use sus anteojos; pedir ayuda antes de levantarse de la cama o salir del baño; utilice la luz de llamada y espere la asistencia; no se apoye ni se apoye en objetos rodantes, como postes de suero o su mesita de noche. Puede haber momentos en los que una compañía adicional sea beneficiosa para garantizar la comodidad y seguridad de su ser querido. Si necesita ayuda para hacer arreglos para que alguien se quede con ellos, o le gustaría quedarse con su familiar, hable con el personal de enfermería. Le recomendamos que le comunique todas sus inquietudes a nuestro personal. La comunicación sobre todos los aspectos de su atención, tratamiento y servicios es una parte importante de nuestra cultura de la seguridad.

SU DERECHO A DECIDIR SOBRE EL TRATAMIENTO MÉDICO

La legislación federal exige que le proporcionemos esta información.
Esperamos que esta información lo ayude a tener un mayor control sobre su tratamiento médico.

P: ¿QUIÉN TOMA LAS DECISIONES SOBRE EL TRATAMIENTO?
R: Sus médicos le proporcionarán información y asesoramiento sobre el tratamiento. Usted tiene derecho a elegir. Puede decir que "Sí" a los tratamientos que desee. Puede decir "No" a los tratamientos que no quiera, incluso si esos tratamientos podrían prolongar su vida.

P: ¿CÓMO SABRÉ LO QUE QUIERO?
R: Su médico debe informarle sobre su afección médica y sobre diferentes tratamientos, efectos secundarios y alternativas para controlar el dolor.

P: ¿OTRAS PERSONAS PUEDEN AYUDARME A TOMAR LAS DECISIONES?
R: Sí. A menudo, los pacientes buscan ayuda de sus familiares y amigos cercanos para tomar decisiones sobre su salud. Puede pedirles a los médicos y los enfermeros que hablen con sus familiares y sus amigos.

P: ¿PUEDO ELEGIR A A UN FAMILIAR O UN AMIGO PARA QUE TOME DECISIONES POR MÍ SOBRE MI ATENCIÓN MÉDICA, EN CASO DE QUE YO NO PUEDA HACERLO?
R: Sí. Puede informar a su médico que desea que otra persona tome decisiones de atención médica por usted.

P: ¿QUÉ SUCEDE SI MI ENFERMEDAD SE AGRAVA TANTO QUE YA NO PUEDO TOMAR DECISIONES SOBRE MI ATENCIÓN MÉDICA?
R: Si no designó a ningún sustituto, su médico le solicitará a su familiar o amigo más cercano que esté disponible que decida sobre lo que considera mejor para usted.

P: ¿QUIÉN PUEDE ELABORAR UNA INSTRUCCIÓN ANTICIPADA?
R: Usted puede hacerlo si tiene 18 años o más y tiene la capacidad de tomar sus propias decisiones médicas. No necesita un abogado.

P: ¿A QUIÉN PUEDO DESIGNAR COMO MI AGENTE?
R: Puede elegir a un familiar adulto o a otra persona en la que confíe para hablar por usted cuando deba tomarse alguna decisión sobre su atención médica.

P: ¿TENGO QUE ESPERAR HASTA ESTAR ENFERMO PARA EXPRESAR MIS DESEOS SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA?
R: No. De hecho, es mejor que elija antes de enfermarse gravemente o estar internado en un hospital, una residencia de cuidados prolongados u otro centro de atención médica. Puede usar una Instrucción Anticipada de Atención Médica para designar a alguien que hable por usted y los tipos de tratamiento que desea. La instrucción anticipada es un documento legal que le permite dar indicaciones al personal médico, su familia y sus amigos sobre su atención en el futuro o designar a alguien para que tome decisiones médicas por usted cuando no pueda expresarse por sí mismo.

P: ¿CUÁNDO COMENZARÁ MI AGENTE A TOMAR MIS DECISIONES MÉDICAS?
R: Por lo general, un agente para atención médica tomará decisiones solo después de que usted pierda la capacidad de tomarlas por usted mismo. No obstante, si desea, puede manifestar en el poder notarial para atención médica que desea que su agente comience a tomar decisiones inmediatamente.

Por ley, se nos exige que les preguntemos a todos los pacientes adultos si tienen elaborada una instrucción anticipada.

Si tiene una instrucción anticipada, compártala con su médico y traiga una copia al hospital para que los proveedores de atención conozcan sus deseos.

P: ¿CÓMO SABRÁ MI AGENTE LO QUE QUIERO?
R: Después de designar a su agente, hable con esa persona sobre lo que usted desea. En ocasiones, es difícil tomar decisiones sobre el tratamiento y verdaderamente es de mucha ayuda que su agente sepa lo que usted quiere. También puede escribir sus deseos en una instrucción anticipada.

P: ¿Y SI NO QUIERO TENER UN AGENTE?
R: R: Puede escribir sus deseos en una instrucción anticipada, sin designar a un agente. Puede indicar que quiere que su vida continúe tanto como sea posible. O bien, puede manifestar que no desea tratamiento para continuar su vida. Además, puede expresar sus deseos sobre la administración de analgésicos o de cualquier otro tipo de tratamiento médico.

Aun cuando no haya completado una instrucción anticipada de atención médica por escrito, puede hablar sobre sus deseos con su médico y pedirle que registre sus deseos en su expediente médico. O bien puede hablar sobre sus deseos con los miembros de su familia o sus amigos. Pero probablemente sea más sencillo seguir sus deseos si los escribe.

P: ¿QUÉ SUCEDE SI CAMBIO DE OPINIÓN?
R: Puede modificar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento mientras pueda comunicar sus deseos. Para cambiar a la persona que desea que tome las decisiones de atención médica, debe firmar una declaración o informarle al médico a cargo de su atención.

P: ¿SEGUIRÉ RECIBIENDO TRATAMIENTO SI NO PRESENTO UNA INSTRUCCIÓN ANTICIPADA?
R: Absolutamente. Usted seguirá recibiendo tratamiento médico. Queremos que sepa que si su enfermedad se agrava demasiado como para que pueda tomar decisiones, otra persona deberá tomarlas por usted. enfermedad se agrava demasiado como para que pueda tomar decisiones, otra persona deberá tomarlas por usted.

P: ¿QUÉ SUCEDE CUANDO OTRA PERSONA TOMA DECISIONES SOBRE MI TRATAMIENTO?
R: Se aplican las mismas reglas a todas las personas que toman decisiones sobre la atención médica en su nombre: un agente de atención médica, un sustituto que usted le haya indicado a su médico, o una persona designada por un tribunal para que tome decisiones en su nombre. Se les exige a todas esas personas que sigan sus instrucciones sobre la atención médica o, en caso de que no tenga, sus deseos en general sobre el tratamiento, incluida la opción de suspender el tratamiento. Si no conoce sus deseos sobre el tratamiento, el sustituto deberá intentar determinar qué es lo mejor para su beneficio. Las personas que le brindan atención médica deberán seguir las decisiones de su agente o sustituto, a menos que un tratamiento solicitado no sea una buena práctica médica o no sea efectiva para ayudarlo. Si esto ocasiona una discrepancia que no puede resolverse, el proveedor debe hacer un esfuerzo razonable para encontrar otro proveedor de atención médica que se haga cargo de su tratamiento.

P: ¿CÓMO OBTENGO MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA ELABORACIÓN DE UNA INSTRUCCIÓN ANTICIPADA?
R: Solicite a su médico, enfermero, trabajador social o proveedor de atención médica que le dé más información. Puede hacer que un abogado le prepare una instrucción anticipada, o usted puede completar una instrucción anticipada llenando los espacios de un formulario que puede descargar de internet.

Recuerde:
Un poder notarial para atención médica le permite designar a un agente para que tome decisiones por usted. Su agente puede tomar la mayoría de las decisiones sobre su atención (no solo sobre el tratamiento para mantenerlo con vida) cuando usted no pueda hablar por sí mismo. Puede permitir que su agente tome las decisiones antes de que eso suceda, si así lo desea.

Puede crear una instrucción anticipada individual de atención médica individual escribiendo sus deseos sobre la atención médica o hablando con su médico y pidiéndole que registre sus deseos en su expediente médico.

Si sabe en qué casos quisiera recibir ciertos tipos de tratamiento y en qué casos no, la instrucción constituye una buena forma de que sus deseos sean claros para su médico y cualquier persona involucrada en tomar las decisiones sobre su tratamiento en su nombre.

Estos dos tipos de instrucciones anticipadas de atención médica pueden usarse juntos o separados.

AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Fecha de entrada en vigencia: marzo de 2013

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO PUEDE USARSE Y DIVULGARSE SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELA CUIDADOSAMENTE.

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, comuníquese con el Departamento de Servicios de Información de Salud.

QUIÉNES DEBEN SEGUIR ESTE AVISO

Este aviso describe nuestras prácticas hospitalarias y las de los siguientes:

- Todos los profesionales de atención médica autorizados a ingresar información en su expediente del hospital.
- Todos los departamentos y unidades del hospital.
- Todos los miembros de un grupo de voluntarios al que le permitimos ayudarlo mientras está en el hospital.
- Todos los empleados, personal y otros trabajadores del hospital.

Todas estas entidades, centros y ubicaciones respetan los términos de este aviso. Además, estas entidades, centros y ubicaciones pueden compartir información para los fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica que se describen en este aviso.

NUESTRO COMPROMISO CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA

Comprendemos que la información médica sobre usted y su salud es personal. Asumimos el compromiso de proteger su información médica. Creamos un registro de su atención y los servicios que recibe en el hospital. Necesitamos este registro para proporcionarle atención de calidad y cumplir con ciertos requisitos legales. Este aviso se aplica a todos los registros de su atención generados por el hospital, ya sea por el personal del hospital o por su médico particular. Su médico particular puede tener políticas o avisos diferentes en relación con el uso y la divulgación de su información médica por parte del médico, elaborados en su consultorio o su clínica.

Este aviso le informa las maneras en las que nosotros usamos y divulgamos su información médica. También describimos sus derechos y ciertas obligaciones que tenemos con respecto al uso y la divulgación de su información médica.

Por ley, se nos exige lo siguiente:

- Asegurarnos de que la información médica que lo identifica se mantenga confidencial (con determinadas excepciones);
- Proporcionarle este aviso de nuestras obligaciones legales y las prácticas privadas en cuanto a su información
- médica; y
- Seguir las condiciones de nuestro aviso que está actualmente en vigencia.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA

Las siguientes categorías describen las diferentes maneras en las que podemos usar y divulgar información médica. Para cada categoría de uso y divulgación, explicamos qué significa e intentamos dar algunos ejemplos. No se mencionarán todos los usos o todas las divulgaciones en una categoría. No obstante, todas las maneras en las que se nos permite usar o divulgar información se clasificarán dentro de una de las categorías.

- **Divulgación a pedido suyo.** Podemos divulgar información cuando usted lo solicite. La divulgación a pedido suyo puede requerir que usted brinde una autorización por escrito.
- **Para tratamiento.** Podemos usar su información médica para proporcionarle tratamiento o servicios médicos. Podemos divulgar su información médica a médicos, enfermeros, miembros del equipo técnico, estudiantes de atención médica u otro personal del hospital a cargo de su atención en el hospital. Por ejemplo, un médico que le brinde tratamiento para una fractura de la pierna necesitará saber si tiene diabetes porque esta enfermedad puede retrasar el proceso de recuperación. Además, es posible que el médico necesite indicarle al nutricionista

que usted tiene diabetes para que pueda organizar comidas adecuadas. Además, los diferentes departamentos del hospital también pueden compartir su información médica para coordinar sus diversas necesidades, como medicamentos con receta, análisis de laboratorio y radiografías. También podemos divulgar su información médica a personas externas al hospital que pueden estar involucradas en su atención médica una vez que salga del hospital, como otros centros de cuidados agudos, centros de atención de enfermería especializada, agencias de cuidado de la salud a domicilio, y médicos u otros profesionales. Por ejemplo, podemos darle acceso a su información médica a su médico para asistirlo en su tratamiento.

- **Para pagos.** Podemos usar y divulgar su información médica para que el tratamiento y los servicios que recibe en el hospital se facturen y se le cobren a usted, a una compañía de seguros o a un tercero. Por ejemplo, es posible que necesitemos brindarle a su plan de salud información sobre una cirugía a la que se sometió en el hospital, con el fin de que su plan de salud nos pague o le haga el reembolso a usted por la cirugía. También podemos informar a su plan sobre un tratamiento que recibirá para obtener su aprobación previa o para determinar si su plan cubrirá el tratamiento. También podemos proporcionar información médica básica sobre usted y su plan de salud, compañía de seguros u otra fuente de pago a profesionales externos al hospital involucrados en su atención para asistirlos en la recolección del pago por servicios que le proporcionaron. Si desea pagar de su bolsillo el tratamiento con hospitalización en su totalidad, tiene derecho a limitar la divulgación de su información médica protegida a su plan de salud. Comuníquese con un asociado de la oficina de negocios antes del final de su hospitalización.
- **Para el directorio del hospital.** Es posible que incluyamos cierta información limitada sobre usted en el directorio del hospital mientras usted es paciente en esta institución. Esta información puede incluir su nombre, su ubicación dentro del hospital, su estado general (por ejemplo, bueno, favorable, etc.) y sus creencias religiosas. A menos que exista una solicitud específica por escrito por parte de usted en la que se manifieste lo contrario, esta información del directorio, a excepción de sus creencias religiosas, también podría divulgarse a personas que pregunten por usted con su nombre. Sus creencias religiosas pueden compartirse con un miembro del clero, como un sacerdote o un rabino, incluso si no preguntan por usted con su nombre. Esta información se divulga para que su familia, sus amigos y miembros del clero puedan visitarlo en el hospital.
- **Para operaciones de atención médica.** Podemos usar y divulgar su información médica con el fin de realizar operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para garantizar que todos nuestros pacientes reciban atención de calidad y para los fines de nuestras operaciones y administración. Por ejemplo, podemos usar información médica para revisar el tratamiento y los servicios que proporcionamos para asegurarnos de que la atención que reciba sea de la más alta calidad. También podemos combinar información médica sobre muchos pacientes del hospital para decidir qué servicios adicionales podríamos ofrecer, qué servicios no son necesarios y si determinados tratamientos son efectivos. Podemos divulgar asimismo información a médicos, enfermeros, miembros del equipo técnico, estudiantes de ciencias médicas y otros miembros del personal del hospital para revisión y capacitación. También podemos combinar la información médica que tenemos con información médica de otros hospitales para comparar cómo nos desempeñamos y ver qué mejoras podemos hacer en la atención y los servicios que ofrecemos. Podemos eliminar información que lo identifique de este conjunto de datos médicos, para que otros puedan usarlos para estudiar sobre la atención médica y la prestación de la atención médica sin conocer a los pacientes específicos.
- **Para actividades de recaudación de fondos.** Podemos usar su información médica o divulgarla a una fundación relacionada con el hospital para que se comunique con usted durante una campaña para recaudar fondos para el hospital y sus operaciones. Tiene derecho a decidir no recibir las comunicaciones para recaudar fondos. Si recibe una comunicación para recaudar fondos, se le indicará cómo hacer para dejar de recibirla. Solo divulgaremos información de contacto, como su nombre, su dirección y su número de teléfono y las fechas en las que recibió tratamiento o servicios en el hospital.
- **Para comercialización y ventas.** La mayor parte de los usos y las divulgaciones de información médica con fines de comercialización y las divulgaciones que constituyen una venta de información médica requieren su autorización.
- **Para personas involucradas en su atención o el pago de su atención.** Podemos compartir su información médica a un amigo o un familiar involucrado en su atención médica. También podemos darle información a una persona que ayuda a pagar su atención. A menos que haya una solicitud específica por escrito en la que usted indique lo contrario, también podemos comunicarle a su familia o amigos su estado de salud y que usted está en el hospital. Además, podemos notificar a su familia sobre su ubicación o su estado general, o divulgar

dicha información a una entidad que brinde asistencia en caso de catástrofe. Si cuando ingresa al departamento de emergencias está inconsciente o por algún motivo no puede comunicarse, tenemos la obligación de intentar comunicarnos con alguna persona que creamos que puede tomar decisiones de atención médica por usted (por ejemplo, un miembro de su familia o un agente designado en un poder notarial de atención médica).

- **Para investigación.** En ciertas circunstancias, podemos usar y divulgar su información médica con fines de investigación. Por ejemplo, un proyecto de investigación puede implicar la comparación de la recuperación de todos los pacientes que recibieron un medicamento o un tratamiento con aquellos que hayan recibido otros para la misma afección. No obstante, todos los proyectos de investigación están sujetos a un proceso de aprobación especial. Este proceso evalúa una investigación propuesta y su uso de información médica, en un intento por equilibrar las necesidades de la investigación con la necesidad de privacidad de los pacientes con respecto a su información médica. Antes de que usemos o divulguemos información médica para investigación, el proyecto atravesará un proceso de aprobación especial. No obstante, podemos divulgar su información médica a personas que se preparan para llevar adelante un proyecto de investigación, por ejemplo, para ayudarlos a buscar pacientes con necesidades médicas específicas, siempre que la información médica que consulten no salga del hospital.
- **Porque lo exige la ley.** Divulgaremos información médica cuando nos lo exija una legislación internacional, federal, estatal o local.
- **Para evitar un riesgo importante para su salud o seguridad.** Podemos usar o divulgar información médica necesario para prevenir o minimizar un riesgo importante para su salud o su seguridad o para la salud o la seguridad pública o de otra persona. De todas maneras, cualquier divulgación se hará a una persona que tenga la capacidad de prevenir ese riesgo.

CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

- **Donación de órganos y tejidos**. Si es donante de órganos, podemos divulgar información médica a organizaciones que se encargan de la obtención de órganos o el trasplante de órganos, córnea o tejido o a un banco de donación de órganos, según corresponda, para facilitar la donación del órgano o el tejido y su trasplante.
- **Militares y veteranos.** Si es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar información médica cuando lo exijan las autoridades del comando militar. Podemos divulgar información médica a la autoridad militar extranjera pertinente si usted es miembro de fuerzas militares extranjeras.
- **Compensación por accidentes laborales.** Podemos divulgar información médica a programas de compensación por accidentes laborales u otros programas similares. Estos programas brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.
- **Riesgos de salud pública.** Podemos divulgar información médica para actividades relacionadas con la salud pública. Estas actividades, por lo general, incluyen divulgaciones para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades; informar nacimientos y muertes; informar abuso o negligencia de niños, ancianos o adultos dependientes; informar reacciones a medicamentos o problemas con productos; notificar a personas sobre retiros del mercado de productos que pueden estar utilizando; hacer seguimiento de ciertos productos y monitorear su uso y su efectividad; notificar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o afección; y realizar vigilancia médica del hospital en ciertas circunstancias limitadas que involucren enfermedad o lesión en el lugar de trabajo. Podemos divulgar información médica a un gobierno o autoridad pertinente si creemos que un paciente ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. No obstante, solo divulgaremos esta información si usted está de acuerdo o cuando la ley lo exige o lo autoriza. Notificaremos a empleados de respuesta ante emergencias con respecto a una posible exposición al virus de VIH/sida en la medida en que sea necesario para cumplir con la legislación estatal o federal.
- **Actividades de supervisión de salud.** Podemos divulgar información médica a una agencia de supervisión de salud para actividades autorizadas por ley. Estas actividades de supervisión de salud incluyen, entre otros, auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno monitoree el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento con leyes de derechos civiles.

- **Forenses, examinadores médicos y directores de funerarias.** Podemos divulgar información médica a un forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de muerte. Asimismo, podemos divulgar información médica a directores de funerarias según sea necesario para sus funciones.
- **Demandas legales y disputas.** Si está involucrado en una demanda legal o una disputa, podemos divulgar su información médica en respuesta a un mandato judicial o administrativo. También podemos divulgar información médica como respuesta a una citación, un pedido de presentación de prueba u otro proceso judicial por parte de una persona involucrada en la disputa, pero solo si se realizó el esfuerzo para informarle sobre el pedido (que podría incluir una notificación por escrito a usted) o para obtener una orden que proteja la información solicitada.
- **Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar información médica si lo solicita un funcionario de una agencia de cumplimiento de la ley por las siguientes razones: (1) en respuesta a un mandato judicial, una citación, una orden judicial, un pedido de comparecencia o un proceso similar;(2) información limitada para identificar o localizar a un sospechoso, un fugitivo, un testigo material o una persona desaparecida; (3) sobre la víctima de un delito si, en ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el consentimiento de la persona; (4) sobre una muerte que creemos que podría ser consecuencia de un delito; (5) sobre una conducta delictiva en nuestras para denunciar un delito, la ubicación de un delito o de víctimas, o la dentidad, la descripción o la ubicación de la persona que cometió el delito."
- **Seguridad nacional y actividades de inteligencia.** Podemos divulgar información a funcionarios federales autorizados para actividades de inteligencia, contrainteligencia y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por ley.
- **Servicios de protección para el presidente y otras personas.** Podemos divulgar información médica a funcionarios federales autorizados para que proporcionen protección al presidente, otras personas autorizadas o jefes de estado extranjeros, o para realizar investigaciones especiales.
- **Habilitación de seguridad.** Podemos usar su información médica para tomar decisiones sobre su idoneidad médica para una habilitación de seguridad o servicio en el extranjero. También podemos divulgar la determinación de idoneidad médica a funcionarios del Departamento de Estado de los Estados Unidos que necesiten acceder a esa información con estos fines.
- **Reclusos o personas bajo custodia.** Si es un recluso en una institución correccional o se encuentra bajo la custodia de un funcionario de una agencia de cumplimiento de la ley, podemos divulgar su información médica a la institución correccional o al funcionario de la agencia de cumplimiento de la ley pertinente. Esta divulgación se hará solo cuando sea necesario (1) para que la institución le proporcione atención médica; (2) para proteger su salud y seguridad o las de otros; o (3) por la salud y la seguridad de la institución correccional.
- **Equipos multidisciplinarios de personal.** Podemos divulgar información médica a un equipo multidisciplinario de personal relevante para la prevención, la identificación, la administración o el tratamiento de un niño que ha sufrido abuso y de sus padres, o de un adulto mayor que sufre abuso o negligencia.
- **Categorías especiales de información.** En ciertas circunstancias, su información médica puede estar sujeta a restricciones que pueden limitar o impedir ciertos usos o divulgaciones descritos en este aviso. Por ejemplo, existen restricciones especiales sobre el uso o la divulgación de ciertas categorías de información, por ejemplo: pruebas para detectar VIH o tratamiento de afecciones de salud mental o consumo excesivo de alcohol o de sustancias. Los programas gubernamentales de beneficios médicos, como Medi-Cal, én pueden limitar la divulgación de información de los beneficiarios por fines no relacionados con el programa.

DERECHOS A LA PRIVACIDAD

Si cree que sus derechos a la privacidad han sido violados, puede presentar un reclamo ante el Departamento de Servicios de Información de Salud del hospital. Todos los reclamos deben hacerse por escrito. También puede comunicarse a la siguiente dirección:

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
TDD 800-537-7697
Correo electrónico: OCRPrivacy@hhs.gov

No será sancionado por presentar un reclamo.

Otros usos de la información médica
Otros usos y otras divulgaciones de información médica, que no estén cubiertos por este aviso o las leyes que nos rigen, se practicarán solo con su permiso por escrito. Si nos brinda su permiso para usar o divulgar su información médica, puede dejar sin efecto ese permiso, también por escrito, en cualquier momento. Al dejar sin efecto su permiso, esto no permitirá otros usos o divulgaciones de su información médica para los fines cubiertos por su autorización por escrito, excepto si ya hemos actuado en consecuencia con su permiso. Usted comprende que no podemos deshacer divulgaciones que ya hayamos hecho con su permiso, y que se nos exige que conservemos nuestros registros de la atención que le proporcionamos.

USO DE SU PROPIA SANGRE: LA DONACIÓN AUTÓLOGA

Usar su propia sangre reducirá —aunque no eliminará— el riesgo de infecciones y reacciones alérgicas relacionadas con la transfusión. Pregúntele a su médico si la donación autóloga es adecuada para usted.

DONACIÓN ANTES DE UNA CIRUGÍA

Los bancos de sangre pueden extraerle sangre y almacenarla para que usted la use. Este proceso por lo general se realiza para una cirugía planificada, por eso, coordinar las donaciones con la fecha de la cirugía es una consideración importante.

DONACIÓN DURANTE UNA CIRUGÍA

Inmediatamente antes de la cirugía, su médico puede extraerle un poco de sangre y reemplazarla por otros fluidos. Después de la cirugía, la sangre extraída puede ser devuelta a su organismo. La sangre que habitualmente se pierde y se descarta durante una cirugía puede recolectarse, procesarse y ser devuelta a su organismo.

DONACIÓN DESPUÉS DE UNA CIRUGÍA

La sangre que se pierde después de una cirugía puede recolectarse, filtrarse y ser devuelta a su organismo. Este proceso puede minimizar o eliminar la necesidad de una transfusión con sangre de otra persona.

USO DE LA SANGRE DE OTRA PERSONA

Si elige no donar su propia sangre, o si requiere más sangre de lo que se esperaba, recibirá sangre de donantes de la comunidad o designados, si es necesario.

DONANTES

Los hospitales cuentan con un suministro de sangre de donantes para cubrir las necesidades de transfusión. Los donantes voluntarios (no pagados) de la comunidad y los donantes designados, o las personas que usted conoce que podrían donarle sangre, atraviesan un examen exhaustivo de antecedentes médicos y se les realizan análisis. Se requiere un aviso por anticipado para hacer lugar a una solicitud de donantes designados.

CONOZCA SU DOLOR

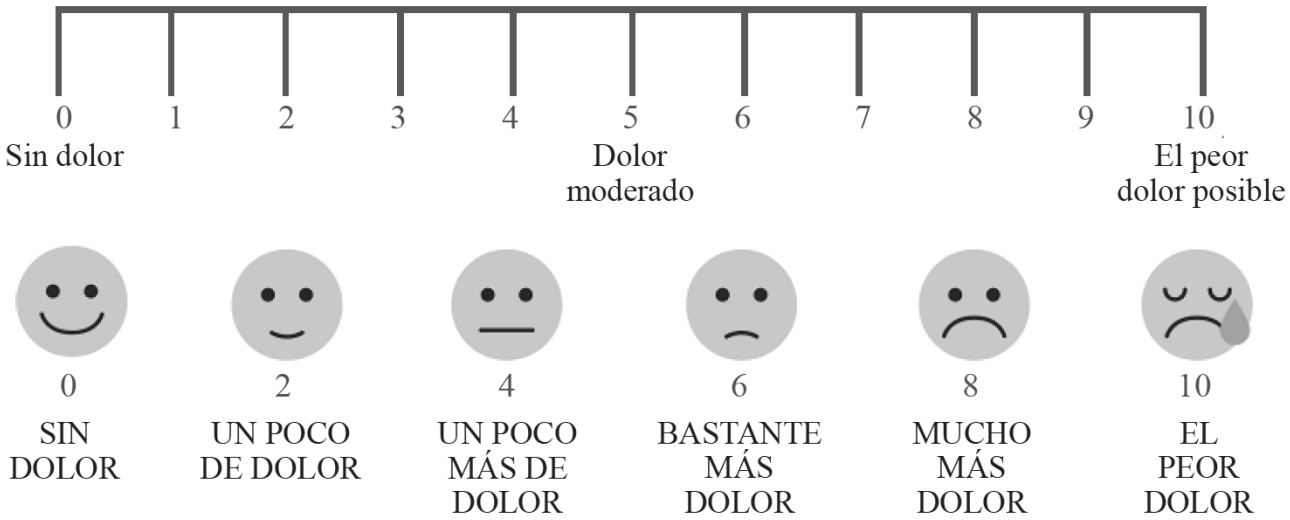
ALIVIO DEL DOLOR

Los analgésicos funcionan mejor cuando usted está relajado.

- Coloque una almohada en la parte del cuerpo donde sienta dolor. Esto actúa como soporte del área del dolor y ayuda al respirar profundo o toser después de la cirugía.
- Use compresas frías o calientes para aliviar el dolor. Los masajes en la espalda ayudan a relajar los músculos rígidos.
- Inhale y exhale lentamente para relajar los músculos cuando se acueste o se levante de la cama o de una silla. Inhale antes de moverse, luego lentamente exhale mientras se levanta o hace un movimiento.
- Escuche música suave.
- Hable con alguna persona, por ejemplo, personal de los departamentos de servicio pastoral, experiencia del paciente o servicios sociales.

ESCALAS DE CLASIFICACIÓN DEL DOLOR

La escala del dolor es una manera en la que nosotros podemos comprender cómo se siente. Recuerde que es muy importante para los enfermeros y médicos saber si el analgésico no ayuda o si su dolor cambia de manera repentina.



CONTROLAR EL DOLOR

- Todos sentimos y reaccionamos ante el dolor de maneras diferentes. La forma en que siente el dolor puede depender de lo que le haya sucedido en el pasado y su preocupación sobre lo que le causa dolor.
- Cuando ingresa al hospital, su enfermero le preguntará qué tanto dolor está dispuesto a tolerar para moverse en la cama, caminar, toser, respirar profundamente y dormir.
- Durante su estadía, los enfermeros y su médico le preguntarán a menudo por su dolor para asegurarse de que el nivel de dolor sea aceptable. También le preguntarán dónde le duele y cómo es ese dolor. Algunas palabras para describir el dolor son las siguientes: como un calambre, punzante, continuo, abrasador, sordo, constante, intermitente. Su médico y sus enfermeros compararán el dolor que usted puede tolerar con la manera en que describe el dolor para decidir qué tipo de medicamentos y métodos para aliviar el dolor usarán.
- Cuando salga del hospital, el enfermero hablará con usted sobre las maneras seguras de controlar el dolor en su casa. No tema tomar analgésicos cuando los necesite, siguiendo las indicaciones de la receta.
- Usted es la única persona que sabe cuánto dolor siente y lo que lo hace sentir mejor. Sea honesto con los enfermeros o el médico. No se preocupe por parecer valiente o por molestar a los enfermeros. Controlar el dolor es una parte importante de cuidar su salud.

DEJAR DE FUMAR: LOGRE DEJARLO

Es más probable que una persona logre dejar de fumar cuando sabe los obstáculos a los que se enfrenta y tiene un plan para superarlos.

- Fije una fecha para dejar de fumar y prepárese y prepare a quienes lo rodean.
- Deje de fumar el día fijado.
- Sepa qué hacer en situaciones que le provocan ganas de fumar. Estas situaciones pueden ser hablar por teléfono, conducir, estar con otros fumadores, después de tener relaciones sexuales, después de comer, estar triste, enojado o estresado.
- Planifique cómo manejar posibles efectos secundarios como irritabilidad, cansancio, problemas gastrointestinales, aumento de peso y tos. Estos síntomas duran solo un breve periodo y luego su metabolismo vuelve a la normalidad rápidamente.

Ambiente libre de humo

Para brindar un ambiente saludable y confortable para todos los pacientes y las visitas, mantenemos un ambiente libre de humo. Está prohibido para los pacientes y las visitas fumar en cualquier parte del hospital, incluidos la cafetería, los baños y las salas de estar. También está prohibido fumar en todo el terreno, excepto en lugares indicados por un cartel.

Recursos y asistencia para dejar de fumar

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LOS RECURSOS	
American Cancer Society	1-800-227-2345 www.cancer.org
American Heart Association	1-800-242-8721 www.americanheart.org
American Lung Association	1-800-586-4872 www.lungusa.org

AVISO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

[Artículo 504 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales, §84.22 (f)]

Nuestro hospital y todos los programas y actividades son accesibles y utilizables para personas con discapacidades, incluidas personas con sordera, con dificultades auditivas o invidentes, o que tienen otros trastornos sensoriales. Las características de accesibilidad incluyen las siguientes:

- Cómodo estacionamiento fuera de la calle diseñado especialmente para personas con discapacidades.
- Aceras con rampas y rampas entre las áreas de estacionamiento y los edificios.
- Acceso a nivel al primer piso con acceso al ascensor para los demás pisos.
- Consultorios, salas de reunión, baños, salas de espera públicas, cafeterías, áreas de tratamiento de pacientes, incluidas las salas de exámenes y las salas para pacientes completamente accesibles.
- Una gama de dispositivos de asistencia y comunicación proporcionados a personas con sordera, con dificultades auditivas o invidentes, o con algún trastorno sensorial.

Estos dispositivos no tienen cargos adicionales. Algunos de ellos son los siguientes:

- Intérpretes de lengua de señas calificados para personas con sordera o con dificultades auditivas.
- Un dispositivo de telecomunicaciones las veinticuatro (24) horas (TTY/TDD) que puede conectar a la persona que llama a todos las extensiones telefónicas dentro del centro y/o unidades portátiles (TTY/TDD) para ser utilizadas por personas con sordera, con dificultades auditivas o con dificultades del habla.
- Lectores y material grabado para personas invidentes y material escrito en letra grande para personas con dificultades de la vista.
- Tarjetas, pizarras con abecedario y otros tableros para comunicación.
- Dispositivos de asistencia para personas con habilidades manuales disminuidas.
- Si necesita alguno de los dispositivos mencionados anteriormente, hágaselo saber a los recepcionistas o a los enfermeros

EL COMITÉ DE ÉTICA

"El Comité de Ética funciona como un recurso para que las familias, los pacientes, los médicos y el personal del hospital resuelvan las cuestiones éticas y morales complejas y, por lo general, difíciles que emergen en la atención médica. Los miembros del Comité incluyen representantes del personal médico, el personal de enfermería, el servicio pastoral, los servicios sociales, los miembros de la comunidad y otras áreas de atención. El Comité no toma decisiones, su objetivo es asesorar e instruir a los pacientes y las familias sobre sus opciones. Las decisiones médicas definitivas corresponden al paciente, su familia o la persona elegida por el paciente como sustituto para tomar decisiones. Como paciente, usted, o si usted no puede participar, su familia o un sustituto, tiene derecho a participar en reuniones de asesoramiento con respecto a las decisiones sobre el tratamiento que implican cuestiones éticas y médicas. Los pacientes y sus familias pueden acceder al Comité de Ética mediante una solicitud. Consulte con un enfermero para obtener más información.

TRABAJO SOCIAL MÉDICO

Nuestro equipo de Servicios Sociales es parte del equipo de atención médica que garantiza que usted tenga la asistencia y la atención compasiva que necesita. Podemos brindarle asistencia a usted y a su familia para enfrentar estrés por problemas emocionales, sociales o económicos que pueden presentarse como consecuencia de enfermedades y hospitalización.

También somos especialistas en identificar los diversos recursos comunitarios, estatales y federales que pueden ayudarlo. Si necesita asistencia, pídale a un enfermero que se comunique con un trabajador social por usted.

INTÉRPRETES

Brindamos servicios de atención médica a personas con antecedentes culturales diversos, y nuestros servicios de interpretación incluyen un teléfono de traducción o interpretación en persona, incluido el lenguaje de señas. Si necesita ayuda para comprender cualquier aspecto de su atención o para expresar sus inquietudes, su enfermera se encargará de brindarle asistencia. No se cobra por este servicio.

EVALUACIÓN DEL PACIENTE

Cada paciente recibirá una evaluación inicial por parte de un proveedor de atención médica al momento de la admisión. Esta información nos ayudará a identificar y priorizar su plan de tratamiento general. Su equipo de atención médica definirá el alcance, la intensidad y la oportunidad de las evaluaciones adicionales en función de su diagnóstico, entorno de atención, deseo de atención y respuesta al tratamiento anterior. La planificación de la continuidad de la atención, incluida la planificación del alta, comenzará dentro de las 24 horas posteriores a la admisión y es un proceso de colaboración que lo involucra a usted, su familia, cualquier persona adicional que solicite y las personas calificadas del equipo de atención médica.

PREVENCIÓN DE INFECCIONES

A medida que el país trabaja para controlar la pandemia de COVID-19, hemos implementado medidas mejoradas de control de infecciones. Estas medidas pueden incluir el control de las personas que ingresan al edificio, el requisito de que los pacientes, los visitantes y el personal se cubran la cara y las restricciones de visitantes.

Los proveedores de atención médica entran en contacto con muchos gérmenes. Por eso se lavan las manos con agua y jabón o usan un gel limpiador especial antes de atenderte, aunque usen guantes. Otra forma de ayudar a prevenir la propagación de infecciones es a través de la higiene respiratoria. Informe a las personas que lo cuidan de inmediato si tiene síntomas de gripe, como tos o estornudos. Recuerde siempre lavarse las manos después de toser, estornudar y usar pañuelos desechables.

Las infecciones se pueden propagar por el aire y por contacto con la ropa, las manos, los artículos personales o el equipo de atención médica. La mejor manera de detener la propagación de la infección es lavarse o desinfectarse las manos a fondo y con frecuencia. Use el desinfectante de manos ubicado en la pared en todos nuestros edificios y en cada habitación de paciente o use agua y jabón durante al menos 20 segundos. Se prefiere agua y jabón en ciertas situaciones, como después de usar el baño, tocar artículos sucios o toser y estornudar.

Al toser o estornudar, si no tiene un pañuelo desechable, tosa o estornude en la manga. Recuerde poner su pañuelo usado en el cesto de basura e inmediatamente use desinfectante para manos o agua y jabón. También se le puede pedir que se ponga una mascarilla para proteger a los demás.

Dependiendo de su enfermedad, los síntomas o los antecedentes médicos, podrían colocarlo en aislamiento por precaución. Estas medidas son necesarias para su protección y para prevenir que otros pacientes, el personal o las visitas se contagien alguna enfermedad. Si tiene alguna pregunta o desea saber por qué es necesaria esta protección, hable con su enfermero o médico. Mientras se encuentra en aislamiento, sus amigos y su familia deben seguir las siguientes reglas:

- Visite la estación de enfermería antes de ingresar a la habitación. Se le proporcionará ropa protectora.
- Antes de ingresar y después de abandonar la habitación, lávese las manos con agua y jabón o use desinfectante para manos.
- Los visitantes se limitan a dos por vez y no deben estar enfermos cuando hagan la visita.
- Para seguridad de nuestros pacientes, personas menores de 12 años de edad no deben visitar a un paciente en aislamiento. Los menores deben estar supervisados por un familiar adulto y deben cumplir con todas las indicaciones. Los menores de 18 años de edad no deben visitar a una persona aislada por tuberculosis.
- Se debe llevar la menor cantidad posible de objetos a la habitación.

EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Creemos que la educación es una de las formas más importantes de capacitar a nuestros pacientes para que tomen decisiones sobre su propia atención. Comprender su condición o enfermedad puede ser un factor clave para seleccionar los planes de tratamiento que funcionarán mejor para usted. Todo el mundo tiene un método preferido de aprendizaje que funciona mejor para ellos. Ya sean videos, instrucciones individuales, grupos de apoyo o material de lectura, encontraremos el mejor método posible para que aprenda todo lo que necesita saber para hacerse cargo de su recuperación. La educación del paciente y la familia puede incluir temas como comprender cómo su enfermedad afecta su cuerpo, cómo tomar sus medicamentos de manera segura, cómo usar cualquier equipo que pueda usar en casa o qué tipo de plan de nutrición debe seguir. Nuestro objetivo es ayudar a acelerar su recuperación y promover el bienestar general. Estamos aquí para ayudarlo a obtener respuestas a todas sus preguntas. La educación es una parte continua de su estadía en el hospital.

INFORMES SOBRE SU ESTADO

Cuando un amigo llame para preguntar sobre su estado, la llamada será dirigida a su habitación. Si prefiere que no revelemos información, incluido su estado y su ubicación dentro del hospital, notifique a su enfermero.

CONOZCA SUS MEDICAMENTOS

Asumimos el compromiso de proporcionar atención de gran calidad y segura a los pacientes. Esto incluye proporcionarle información importante sobre sus medicamentos durante su estadía con nosotros. Si tiene preguntas o inquietudes, analícelas con un miembro de su equipo de atención médica.

SI NECESITA AYUDA

El suicidio es la décima causa principal de muerte en los Estados Unidos y se cobra más vidas cada año que los accidentes de tránsito. Si usted o un ser querido está experimentando depresión o pensamientos de hacerse daño, hay ayuda disponible. Si usted o alguien que conoce necesita hablar con alguien de inmediato, llame a Suicide Prevention Lifeline, las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-800-273-8255 (este número está disponible para cualquier persona en crisis suicida o angustia emocional); o puede acudir al Servicio de Urgencias más cercano. Puede obtener más información sobre el suicidio y la prevención del suicidio en http://www.suicidepreventionlifeline.org/learn/riskfactors.aspx. Usted NO está sola/o. Hay ayuda disponible.

DONACIÓN DE ÓRGANOS

Cuando una persona muere, a menudo es posible salvar o mejorar otras vidas mediante la donación de órganos y tejidos. Sabemos que la muerte de un ser querido es un momento muy difícil y lo tenemos en cuenta al momento de hablar sobre la posibilidad de la donación. Por ley, se nos exige que remitamos a nuestros pacientes a nuestra agencia de donación de órganos local para analizar la posibilidad de la donación de órganos y tejidos. Muchas familias han encontrado consuelo en un momento tan duro al saber que la vida de otra persona mejoró a causa de la donación de órganos o tejidos de su ser querido.

VOLVER A CASA

ADMINISTRACIÓN DE CASOS

El personal de administración de casos está compuesto por profesionales experimentados que, en conjunto, monitorean y coordinan su atención mientras evalúan sus necesidades de forma continua durante su estadía. Trabajan en conjunto con su médico y el equipo de atención médica, al igual que con su compañía de seguro, para garantizar que reciba la atención de más alta calidad. Su personal de administración de casos trabajará con usted y su familia para cubrir las necesidades correspondientes después de que deje el hospital.

PLANIFICACIÓN DEL ALTA

Lo primero que la mayoría de las personas piensa cuando ingresa a un hospital es "¿Cuándo podré volver a casa?". Volver a casa después de estar en el hospital o en otro centro puede presentar necesidades y desafíos particulares. Informe a su enfermero o a algún miembro de su equipo de atención con la mayor anticipación si tiene inquietudes especiales sobre sus necesidades una vez que deja el hospital. Su equipo de atención médica comienza a pensar y a elaborar un plan junto con usted con anticipación para cuando le den el alta. Informe a su enfermero si solicita que el administrador de casos realice una evaluación del plan de alta.

También puede solicitar que un administrador de casos analice los cambios y las preguntas que tenga sobre su planificación y necesidades al momento del alta. Varios miembros del equipo de atención lo ayudarán a minimizar los problemas y a asistirlo en la transición de un nivel de atención a otro. Con su colaboración, la de su familia y la del médico, su administrador de casos, planificador de alta, trabajador social y enfermero pueden asistirlo para organizar los servicios adecuados que puede necesitar tras dejar el hospital. Estos servicios pueden incluir atención médica a domicilio, centros de atención de enfermería especializada y/o recursos para que su estadía en el hospital y su recuperación sean más satisfactorias.

SALIDA DEL HOSPITAL

Cuando usted y su médico deciden que ya está listo, se irá del hospital para continuar su recuperación en su casa o en un centro de transición. Antes de irse, su médico y su enfermero revisarán sus documentos de alta y analizarán la atención que recibirá después del hospital con usted y su familia. Asegúrese de que comprende las indicaciones del médico. Todo el equipo de atención médica está disponible para asistirlo respondiendo a sus preguntas. No olvide organizar el viaje a su casa con un familiar o amigo con mucha anticipación a su alta.

SEPA CÓMO CUIDARSE EN CASA

Recuperarse de una enfermedad o una lesión puede ser un desafío, y es posible que usted y su familia estén preocupados sobre cómo va a manejar su cuidado en su casa. Su médico, sus enfermeros, el equipo de administración de casos y el equipo de alta del hospital le proporcionarán indicaciones escritas para el alta, y las repasarán con usted para que comprenda cómo cuidarse después de dejar el hospital. Es importante que siga estas instrucciones para lograr la mejor recuperación posible.

RECURSOS SOBRE LOS PRECIOS

Cargos estándar
Contamos con listas de precios estándares para determinados procedimientos que están a su disposición. No obstante, el monto real que paga el paciente varía mucho y depende principalmente del tipo de seguro que el paciente tenga, si tiene. Para aquellos pacientes que no tienen seguro o cuyo seguro es insuficiente, hay programas de asistencia financiera y de descuentos disponibles a través de nuestro hospital, y contamos con personal que puede ayudarlo con la elegibilidad para programas gubernamentales como Medicaid. Si está interesado, puede ver nuestros cargos estándares o nuestro informe de precios promedio por procedimiento para pacientes internados en el sitio web de nuestro hospital, o preguntarle a un miembro de su atención médica.

Protecciones contra facturas médicas sorpresa
Para obtener más información sobre sus derechos y protecciones contra facturas médicas sorpresa, visite el sitio web de nuestro hospital.

ASUNTOS FINANCIEROS

Su Factura
Sabemos que las facturas médicas pueden resultar confusas. Para simplificar el asunto, lo asistiremos en la verificación de su seguro y la identificación de requisitos de autorización previa, deducibles y copagos. Prepárese para pagar todos los deducibles y copagos aplicables de su seguro antes de ingresar al hospital o al momento de ingresar.

Una vez que deja el hospital, le cobraremos a su compañía de seguro directamente. Cuando hayamos reconciliado su cuenta con su compañía de seguro, usted recibirá una factura por los copagos o deducciones restantes, al igual que por los artículos y servicios no cubiertos. Para su conveniencia, puede pagar en efectivo, con cheque, Discover, American Express, Visa o MasterCard. Si tiene dudas sobre nuestros procedimientos de facturación o inquietudes sobre su factura del hospital, con gusto las responderemos. Llame a nuestra Oficina comercial de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Consulte en su hospital para conocer el horario específico.

Además de su factura del hospital, es posible que también reciba facturas individuales separadas del médico, el anestesiólogo, el radiólogo, el patólogo y otros especialistas que lo hayan atendido.

Medicare
Si está inscrito en Medicare, le enviaremos una factura solo si tiene un monto deducible pendiente o si incurrió en cargos por artículos o servicios no cubiertos. Esto también se aplica a pacientes inscritos en pólizas complementarias. Si no hay artículos no cubiertos por el seguro, le facturaremos a Medicare directamente y usted no recibirá ninguna factura nuestra.

Las organizaciones de mejoramiento de la calidad Kepro y Livanta trabajan bajo la dirección de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Si tiene inquietudes sobre la atención que recibió, llame al número correspondiente a su estado.

PA, NJ, RI	Livanta	877-588-1123
GA, FL	KEPRO	844-455-8708
TX, AL	KEPRO	844-430-9504
KS, MO, IN, MI, OH	KEPRO	855-408-8557
CA, NV	Livanta	877-588-1123

TARJETA DE CRÉDITO CARECREDIT

Pague sus costos de atención médica a lo largo del tiempo
Prime Healthcare se complace en anunciar que nos hemos asociado con CareCredit® para ofrecer opciones de financiamiento promocional* para ayudarlo a obtener la atención que necesita, cuando la necesita. Hay varias opciones de financiamiento promocional disponibles para ayudarlo a adaptar la atención a su presupuesto.* Use CareCredit para pagar deducibles, copagos y gastos de bolsillo no cubiertos por el seguro.

Tómese un momento para explorar sus opciones y decidir qué se adapta mejor a sus necesidades en www.carecredit.com.

Tres formas fáciles de aplicar:

1. En línea www.carecredit.com
2. Llame al 855-938-3672**
3. Texto HEALTH al 24553 †

Obtenga una decisión de crédito en segundos. Si se aprueba, puede utilizar su cuenta inmediatamente.

*Sujeto a aprobación de crédito. Pagos mínimos mensuales requeridos. Visite carecredit.com para más detalles.
**Debe tener 18 años o más para presentar la solicitud, debe tener 21 años o más para presentar la solicitud por teléfono.
†Se aplican tarifas estándar de mensajes de texto.

MODELO AVANZADO DE PAGO AGRUPADO PARA MEJORAS EN LA ATENCIÓN

Algunos hospitales de Prime Healthcare se ofrecieron como voluntarios para participar en el Modelo Avanzado de Pagos Agrupados para Mejoras en la Atención de los Centros de Atención de Medicare y Medicaid (CMS). Esto no cambia sus derechos ni sus beneficios de Medicare y no es necesario que usted haga nada. ¿Qué son los pagos agrupados?

¿Qué son los pagos combinados?
Un pago agrupado combina, o agrupa, pagos que Medicare les hace a sus proveedores de atención médica para los diferentes tipos de servicios médicos que usted puede recibir en un periodo específico. En el BPCI Avanzado, este periodo puede incluir la estadía de un paciente internado o un procedimiento de un paciente ambulatorio, más 90 días.

¿Por qué Medicare agrupa los pagos?
Los pagos agrupados se consideran una manera "basada en valores" de pagar porque los proveedores de atención médica son responsables tanto de la calidad como del costo de la atención médica que brindan. Esta es una manera relativamente nueva de pagar a los proveedores de atención médica, en comparación con el método "tarifa por servicio" que Medicare tradicionalmente usaba para pagar, el cual implica que a los proveedores se les paga por separado por cada servicio que proporcionan. Los pagos agrupados fomentan el trabajo en equipo de los proveedores para prestar una atención mejor y más coordinada durante su estadía en el hospital, o su procedimiento como paciente ambulatorio, y a través de su recuperación.

¿Qué significa BPCI Avanzado para mí?
Hay más probabilidades de que usted reciba una atención aún mejor cuando los hospitales, los médicos y otros proveedores de atención trabajan juntos. En BPCI Avanzado, los hospitales, los médicos y otros proveedores de atención médica podrían ser recompensados por prestar una atención médica mejor y más coordinada. Medicare monitoreará de cerca a los participantes de BPCI Avanzado para asegurarse de que usted y otros pacientes continúen recibiendo atención eficiente y de gran calidad.

¿Qué necesito saber sobre BPCI Avanzado?
Lo más importante que usted debe saber es que sus derechos y beneficios de Medicare no cambian porque su proveedor de atención médica esté participando en BPCI Avanzado. Medicare seguirá cubriendo todos los servicios que le sean médicamente necesarios.

Aunque Medicare le pague a su médico de una manera diferente dentro de BPCI Avanzado, el monto que usted debe pagar no cambiará. Los proveedores de atención médica inscritos en Medicare presentarán sus reclamos ante Medicare de la misma manera en que venían haciéndolo.

Usted tendrá los mismos derechos y protecciones de Medicare, incluido el derecho a elegir en qué hospital y qué médico u otro proveedor de atención médica desea que lo atiendan. Si no quiere recibir atención de un proveedor de atención médica que participe en BPCI Avanzado, tendrá que elegir un proveedor de atención médica que no participe en el modelo.

¿Cómo puedo proporcionar comentarios sobre mi atención médica?
Medicare puede pedirle que realice una encuesta voluntaria sobre los servicios y la atención que recibe durante su estadía en el hospital o procedimiento para pacientes ambulatorios y por un periodo específico de tiempo después. Puede decidir si quiere realizar la encuesta voluntaria, pero hacerlo significa ayudar a Medicare a mejorar el BPCI Avanzado y la atención de otros pacientes de Medicare.

Si tiene inquietudes o reclamos sobre su atención, puede hacer lo siguiente:

- Hablar con su médico o proveedor de atención médica.
- Comunicarse con su Organización de Mejoramiento de la Calidad del Centro de Cuidado Centrado en el Beneficiario y la Familia (BFCC-QIO). Puede obtener el número de teléfono de su BFCC-QIO en Medicare.gov/contacts o llamando al 1-800-MEDICARE. Los usuarios de TTY pueden llamar
- Llame al 1-877-486-2048.

¿Dónde puedo obtener más información sobre BPCI Avanzado?
Obtenga más información sobre BPCI Avanzado en https://innovation.cms.gov/initiatives/bpci-advanced/:

- Una lista de los hospitales y las prácticas grupales de médicos en el país que participan de BPCI Avanzado.
- Una lista de todos los Episodios Clínicos para pacientes internados y pacientes ambulatorios actualmente incluidos en BPCI Avanzado. Un Episodio Clínico es un grupo de afecciones médicas o diagnósticos que se incluyen en el Modelo de BPCI Avanzado.

Esta carta es solo para su información
No se requiere que tome medidas

Carta de Aviso al Beneficiario

Un equipo de proveedores de cuidados de salud trabaja unido para brindarle una atención óptima

Saludos:

Esta es una carta de los Centros para Servicios de Medicare y Medicaid [Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS, por sus siglas en inglés)], para informarle sobre un novedoso programa de Medicare en el que participa su proveedor de cuidados de salud.

Su proveedor de cuidados de salud _____
ha decidido participar en Pagos Integrados para el Modelo Avanzado de la Mejora del Cuidado de la Salud (BPCI Advanced, en inglés).

Esto no cambia en nada su cobertura, beneficios o derechos bajo Medicare, y usted no tiene que hacer nada al respecto. Esta carta es para informarle sobre la participación de su proveedor en este programa, y ayudar a dar respuesta a las preguntas que pudiera tener.

¿Qué es BPCI Advanced?

BPCI Advanced es un programa de pagos que CMS ha puesto a prueba con el fin de incentivar el trabajo colaborativo entre doctores y hospitales. La meta es brindarle cuidados de salud de la mejor calidad y más asequibles que lo apoyen después de su estadía hospitalaria o de un procedimiento ambulatorio y durante su recuperación.

¿Qué significa para usted BPCI Advanced?

Su cobertura, beneficios y derechos de Medicare no cambian debido a que su proveedor de cuidados de salud es parte de BPCI Advanced.

Usted todavía tiene derecho a:

- Tener acceso a servicios médicos necesarios cubiertos por Medicare.
- Elegir un hospital, doctor u otro proveedor de servicios de salud para que le brinde dichos servicios, estén afiliados o no a BPCI Advanced.
- Apelar decisiones sobre reclamos.

¿Cómo puede opinar sobre el cuidado de su salud?

Medicare le puede pedir que participe en una encuesta y dé su opinión sobre los servicios y cuidados recibidos de _____.

Usted puede decidir si desea o no participar en la encuesta. Si decide participar, las respuestas que proporcione contribuirán a mejorar el cuidado de los pacientes de Medicare.

¿Dónde puede encontrar información adicional?

Puede visitar Medicare.gov o llamar al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**.
Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.
Para informar sobre alguna preocupación o queja relacionada con Medicare, llame a 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

NOTAS

Prime Healthcare

EDITADO 2022