



Una alianza para atender al paciente

Entender las expectativas, los derechos y las responsabilidades

Qué puede esperar durante su estadía en el hospital:

- Atención hospitalaria de la mejor calidad.
- Un ambiente limpio y seguro.
- Participación en su atención.
- Protección de su privacidad.
- Ayuda al salir del hospital.
- Ayuda con los reclamos de facturación.



American Hospital
Association



Una alianza para atender al paciente

Entender las expectativas, los derechos y las responsabilidades

Cuando usted necesita atención hospitalaria, su médico y los enfermeros y demás profesionales de nuestro hospital trabajan junto con usted y su familia para satisfacer sus necesidades de atención médica. Nuestros dedicados médicos y empleados atienden a la comunidad en toda su diversidad étnica, religiosa y económica. Nuestro objetivo es que usted y su familia reciban la misma atención que nosotros deseáramos para los nuestros.

Las siguientes secciones explican algunos de los aspectos básicos de la atención que puede esperar durante su estadía en el hospital. También describen qué necesitaremos de usted a fin de poder atenderlo mejor. Si en algún momento tiene una duda, por favor pregunte. Tener dudas contribuye a aumentar el estrés de una estadía en el hospital. Su tranquilidad y confianza en la atención que recibe son muy importantes para nosotros.





Qué puede esperar durante su estadía en el hospital

Atención hospitalaria de la mejor calidad.

Nuestra prioridad número uno es brindarle la atención que usted necesita, cuando la necesita y con profesionalismo, compasión y respeto. Avise a quienes lo atienden si hay algo que le preocupa con respecto a su tratamiento o si tiene dolor. Usted tiene derecho a conocer la identidad de sus médicos, enfermeros y demás personas que intervienen en su atención, además de saber si son estudiantes, residentes o practicantes.

Un ambiente limpio y seguro.

Nuestro personal del hospital trabaja arduamente para que usted no corra riesgos. Empleamos políticas y procedimientos especiales para evitar errores en su atención y para que no sufra las consecuencias del abuso o la negligencia. Si sucede algo inesperado y significativo durante su estadía en el hospital, se le informará qué sucedió y cualquier cambio efectuado en su atención se le explicará.

Participación en su atención.

Usted y su médico con frecuencia toman decisiones sobre su atención antes de que usted acuda al hospital. Otras veces, especialmente en emergencias, estas decisiones se toman durante su estadía hospitalaria. Cuando se toman decisiones, éstas deben incluir:



Una explicación de su problema de salud e información sobre opciones de tratamiento adecuadas desde el punto de vista médico.

Para tomar decisiones informadas junto con su médico, necesita comprender varias cosas:

- Los beneficios y riesgos de cada tratamiento.
- Si el tratamiento es experimental o parte de un estudio de investigación.
- Qué puede esperar razonablemente de su tratamiento y qué efectos a largo plazo puede tener sobre su calidad de vida.
- Qué es lo que usted y su familia necesitan hacer una vez que salga del hospital.
- Las consecuencias económicas de usar servicios no cubiertos o proveedores ajenos a la red.

Es importante que avise a quienes lo atienden si necesita más información sobre sus opciones de tratamiento.

Una explicación de su plan de tratamiento.

Al internarse en el hospital, usted firma un consentimiento general para recibir tratamiento. En algunos casos, como cuando vaya a practicarse una cirugía o le vayan a proveer tratamiento experimental, es posible que le pidan que confirme por escrito que comprende qué es lo que se planea y que dé su acuerdo. Este proceso protege su derecho a consentir o rehusarse a recibir un tratamiento. Su médico le explicará las consecuencias médicas de rehusarse a recibir el tratamiento recomendado. También protege su derecho a decidir si quiere participar en un estudio de investigación.



Obtener información sobre usted. Quienes lo atienden necesitan contar con información completa y correcta sobre su salud y su cobertura médica para que puedan tomar decisiones acertadas acerca de su tratamiento. Esto incluye:

- Enfermedades, cirugías y hospitalizaciones previas.
- Reacciones alérgicas en el pasado.
- Cualquier medicamento o suplementos dietéticos que esté tomando (como vitaminas o hierbas).
- Todos los requisitos de su plan de salud con respecto a la red de proveedores e internaciones.

Comprender cuáles son sus objetivos y valores en relación con su atención médica. Es posible que usted tenga objetivos en cuanto a su atención médica y valores o creencias espirituales que son importantes para su salud y bienestar. Éstos se tendrán en cuenta lo más posible durante su estadía hospitalaria. Asegúrese de que su médico, su familia y su equipo de atención médica conozcan sus deseos.

Entender quién debe tomar decisiones cuando usted no puede hacerlo. Si ha firmado una carta poder de atención de salud indicando quién lo representará si no puede tomar decisiones sobre su atención médica o un "testamento en vida" o un documento de "instrucciones por adelantado" que indique cuáles son sus deseos acerca de la atención en el estado terminal, debe entregarles copias a su médico, a su familia y a su equipo de atención médica. Si usted o su familia necesitan ayuda para tomar una decisión difícil, contamos con asesores, capellanes y otras personas que pueden ayudar.

Protección de su privacidad.

Respetamos la confidencialidad de la relación con su médico y demás personas que lo atienden, y la información privada sobre su salud y atención médica que hacen parte de dicha relación. Las leyes estatales y federales, así como las políticas de funcionamiento del hospital, protegen la privacidad de su información médica. Recibirá un Aviso de Prácticas sobre Privacidad que describe las maneras en que usamos, revelamos y protegemos la información de los pacientes y que explica cómo puede obtener una copia de la información contenida en los registros hospitalarios sobre su atención médica.

Ayuda para usted y su familia al salir del hospital.

Su médico trabaja conjuntamente con el personal hospitalario y con profesionales de su comunidad. Usted y su familia también cumplen una función muy importante. El éxito de su tratamiento depende muchas veces de su esfuerzo por cumplir con los planes de medicación, dieta y terapia. Es posible que usted necesite ayuda de su familia para su cuidado en su hogar.



Puede esperar de nosotros que le informemos dónde puede recibir atención de control posterior y que le digamos si el hospital tiene algún interés económico en los lugares o en profesionales a los cuales lo remitimos. Siempre y cuando usted esté de acuerdo en que compartamos información sobre su atención con ellos, coordinaremos nuestras actividades con los profesionales que lo atienden fuera del hospital. También puede esperar recibir información y, cuando sea posible, que le enseñen cómo cuidar de sí mismo cuando regrese a su casa.

Ayuda con su factura y a presentar los reclamos al seguro médico.

Nuestro personal enviará los reclamos a su seguro médico y otros programas como Medicare y Medicaid. También ayudará a su médico con la documentación necesaria. Las facturas del hospital y las coberturas de seguro suelen ser confusas. Si tiene alguna pregunta sobre su factura, llame a nuestra oficina comercial. Si necesita ayuda para entender su cobertura de seguro y su plan de salud, comience preguntando a su compañía de seguros o al gerente de beneficios de salud. Si no tiene cobertura de salud, trataremos de ayudarlos a usted y a su familia a obtener ayuda económica o a hacer otros arreglos. Necesitamos su ayuda para reunir la información necesaria y otros requisitos para obtener cobertura o asistencia.





Mientras se encuentre aquí, recibirá información más detallada sobre algunos de los derechos que tiene como paciente hospitalario y sobre cómo ejercerlos. Siempre nos interesa mejorar. Si tiene alguna pregunta, comentario o hay algo que le preocupa, póngase en contacto con: