

Ser un buen paciente no implica ser un paciente callado. Si usted tiene preguntas, problemas, inquietudes respecto de la seguridad o necesidades insatisfechas, por favor infórmenos. Si le gustaría recibir más aclaraciones sobre los derechos y responsabilidades del paciente en cuanto a usted le concierne, quisiera recibir más información en relación con nuestro proceso de presentación que reclamamos y/o quejas, o le gustaría reportar su evento de seguridad del paciente, a continuación figura nuestra información de contacto.

Todas las ubicaciones

Correo electrónico: patient_advocates@geisinger.edu

Geisinger Medical Center

Por correo: Atn.: Patient Liaison
100 N. Academy Ave.
Danville, PA 17822-2112
Teléfono: 570-271-8881

Geisinger Shamokin Area Community Hospital

Por correo: Atn.: Patient Liaison
4200 Hospital Road
Coal Township, PA 17866
Teléfono: 570-644-4357

Geisinger Jersey Shore Hospital

Por correo: Atn.: Patient Liaison
1020 Thompson St.
Jersey Shore, PA 17740
Teléfono: 570-398-3180

Geisinger Lewistown Hospital

Por correo: Atn.: Patient Liaison
400 Highland Ave.
Lewistown, PA 17044
Teléfono: 717-242-7953

Geisinger Holy Spirit Hospital

Por correo: Atn.: Patient Liaison
503 N. 21st St.
Camp Hill, PA 17011
Teléfono: 717-763-2298

Geisinger Community Medical Center

Por correo: Atn.: Patient Liaison
1800 Mulberry St.
Scranton, PA 18510
Teléfono: 570-703-8005

Geisinger Wyoming Valley Medical Center

(incluido The Pearsall Heart Hospital)
Enlaces de pacientes 570-808-7636

Geisinger South Wilkes-Barre

Por correo: Atn.: Patient Liaison
1000 East Mountain Blvd.
Wilkes-Barre, PA 18711-3472
Teléfono: 570-808-7636

Geisinger Clinics, que opera como Geisinger Medical Groups:

Llame al centro donde recibe atención y solicite hablar con el gerente de operaciones.

- Un paciente tiene derecho a recibir comunicados orales o escritos efectivos de parte del personal de atención médica de una manera que se adecue a sus discapacidades visuales, de expresión, auditivas o cognitivas y de acuerdo con sus necesidades comunicativas.
- A solicitud, el hospital deberá proveerle al paciente o a su representante acceso a la información contenida en su historia clínica, salvo que el médico tratante decida restringir el acceso específicamente por razones médicas.
- Un paciente tiene derecho a esperar que se implementen buenas técnicas de gestión dentro del hospital. Estas técnicas deberán hacer un uso efectivo del tiempo del paciente y evitar su incomodidad personal.
- Cuando sea médicamente justificable, un paciente puede ser transferido a otro establecimiento solo luego de que su familiar más cercano y otro representante legalmente responsable haya recibido información completa y una explicación relacionada con la necesidad de dicho traslado y las diferentes alternativas. La institución a la cual el paciente debe ser transferido deberá ser notificada de antemano y aceptar al paciente que será trasladado.
- Un paciente tiene derecho a examinar y recibir explicaciones detalladas acerca de su factura.
- Un paciente tiene derecho a información completa y asesoramiento sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención médica.
- Un paciente o su representante tiene derecho a solicitar la evaluación de la planificación de su alta.
- Un paciente tiene derecho a esperar que el establecimiento de atención médica le provea un mecanismo por el cual pueda estar informado(a) al momento de su alta acerca de los requerimientos de continuidad de la atención médica luego del alta y los medios para cumplir con ellos.
- Un paciente tiene derecho a ser informado acerca de sus derechos tan pronto como sea posible durante el curso de su internación.
- Un paciente tiene derecho a que un miembro de su familia o representante de su elección, y que sus propios médicos sean notificados de inmediato acerca de su admisión en el hospital.
- Un paciente o su representante (tal como lo permiten las leyes de Pensilvania) tiene derecho a tomar decisiones informadas en relación con su atención médica. Los derechos del paciente incluyen el ser informado de su estado de salud, involucrarse o participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención médica y tratamiento, y ser capaz de solicitar o rechazar un tratamiento, de acuerdo con las leyes y reglamentaciones aplicables. Este derecho no se debe interpretar como un mecanismo para exigir la prestación de tratamiento o servicios que se consideran médicamente innecesarios o inapropiados.
- Un paciente tiene derecho a cambiar de proveedor si existen otros proveedores calificados disponibles.
- Un paciente tiene derecho a recibir asistencia para la obtención de asesoramiento con otro médico a su solicitud, asumiendo los costos correspondientes.
- Un paciente tiene derecho a formular directivas anticipadas y, si fuera transferido a otro hospital, a solicitar que el personal del hospital y los médicos que le brindan atención médica en el hospital cumplan con estas directivas de acuerdo con la reglamentación federal.
- A un paciente no se le puede negar el derecho a acceder a un individuo o mandatario autorizado a actuar en su nombre para reivindicar o proteger sus derechos establecidos en esta sección.
- Un paciente o su representante (tal como lo permite la ley de Pensilvania) tiene derecho a la información sobre las prácticas de control de infecciones, inclusive medidas para el lavado de manos, higiene respiratoria (tos) y seguridad del contacto (aislamiento).
- Un paciente tiene derecho a ser informado acerca de resultados inesperados durante su atención médica.
- Un paciente tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, el tratamiento y los servicios recibidos en sus últimos días de vida.
- Un paciente tiene derecho a no ser sometido a medidas de restricción por atención médica o quirúrgica aguda que no sea médicamente necesaria o que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalias del personal.
- Un paciente tiene derecho a no ser sometido a situaciones de abuso mental, físico, sexual o verbal, negligencia, explotación u hostigamiento.
- Un paciente tiene derecho a acceder a servicios de protección y de enlaces de pacientes.
- Un paciente tiene derecho, sin recriminación, a verbalizar sus quejas en relación con su atención médica, a que se revisen las quejas que ha presentado y a que se resuelvan, toda vez que sea posible.
- Un paciente tiene derecho a una resolución inmediata de sus quejas y/o reclamos, ya sean presentados por el mismo paciente o por su familia.
- Un paciente tiene derecho a una evaluación y manejo apropiado del dolor.
- Un paciente tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Un paciente tiene derecho a acceder, solicitar modificaciones y recibir un reporte detallado de las divulgaciones relacionadas con su propia información de salud protegida, tal como lo permite la ley aplicable.
- Un paciente tiene derecho a recibir atención médica en un entorno seguro.
- Un paciente tiene derecho a un ambiente que preserve su dignidad y contribuya a generar una imagen positiva de su ser.
- La historia clínica de un paciente se usa únicamente a los fines del tratamiento, pagos y actividades del ámbito de la salud, salvo que sea requerido lo contrario o permitido por las leyes, normas o reglamentaciones aplicables. Un paciente tiene derecho a acceder a la información que consta en su historia clínica, siguiendo los procedimientos correspondientes y dentro de un marco temporal razonable, salvo que dicho acceso a la historia clínica sea restringido por el médico por razones clínicas o prohibido por ley. Los registros del paciente solo se pueden usar o divulgar tal como se menciona en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad.
- Se deberá mantener la privacidad de la información de salud protegida del paciente según lo exige la ley. Un paciente tiene derecho a recibir el correspondiente folleto de Aviso de Prácticas de Privacidad que indica las prácticas de privacidad con respecto a la información de salud protegida de un paciente en el primer contacto con el paciente a partir del 14 de abril de 2003, o con posterioridad a dicha fecha, o cuando el folleto sea modificado en forma sustancial. Para recibir una copia, comuníquese con nuestros empleados.

- Un paciente tiene derecho a brindar o negarse a brindar su consentimiento informado para producir o utilizar grabaciones, filmaciones y otras imágenes del paciente con un propósito diferente de su atención médica.
- Un paciente tiene derecho a decidir si desea recibir visitantes. Un paciente tiene derecho a recibir los visitantes de su elección durante su estadía en el hospital. El hospital puede necesitar limitar la cantidad de visitantes cuando las visitas interfieren con el bienestar, los derechos o la seguridad de terceros, o no está médicamente indicado para la atención médica del paciente.
- Un paciente tiene derecho a designar a visitantes con los cuales puede no estar legalmente vinculado por matrimonio o lazos sanguíneos. Un paciente tiene derecho a solicitar que se limiten sus visitantes.
- Un paciente tiene derecho a designar a su representante (tal como lo permiten las leyes de Pensilvania), que podrá determinar quién puede visitar al paciente si éste se vuelve incapacitado para hacerlo.
- El hospital no negará los privilegios de visitas debido a cuestiones de raza, religión, origen étnico, idioma, género, identidad o expresión de género, sexo, orientación sexual, situación socioeconómica, capacidad o discapacidad física o mental.

Responsabilidades del paciente

Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proveer información sobre enfermedades presentes y pasadas, internaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su historia clínica.
- Hacer que los miembros de su familia autorizados revisen su tratamiento, si usted es incapaz de comunicarse con los médicos o enfermeros.
- Formular una directiva anticipada y designar a un suplente para que tome decisiones sobre su salud por usted, en la medida en que la ley lo permita.
- Hacer preguntas si no comprende las instrucciones o los procedimientos.
- Ayudar a su médico, a los enfermeros, y al personal de asistencia sanitaria en sus esfuerzos por brindarle atención médica, siguiendo sus instrucciones e indicaciones médicas.
- Informar de inmediato a su médico, enfermero o personal de asistencia sanitaria acerca de sus inquietudes respecto de la seguridad.
- Informar si no se ha controlado adecuadamente el dolor, de forma tal que se pueda cambiar el régimen de medicación para satisfacer sus necesidades.
- Evitar drogas, bebidas alcohólicas o sustancias tóxicas que no hayan sido administradas por su médico.
- Aceptar las consecuencias médicas si usted no sigue el plan de atención médica, servicios o tratamiento que se le brinden.
- Ayudar a controlar los ruidos y la cantidad de visitantes en su habitación (o en el consultorio, si es un paciente ambulatorio).
- Respetar la propiedad de terceros y del correspondiente establecimiento.
- Usar la luz de llamada provista para su seguridad.
- Ser respetuoso y considerado con los otros pacientes y con el personal de Geisinger.
- Firmar un reconocimiento escrito de que usted ha recibido el correspondiente Aviso de Prácticas de Privacidad.
- Proveer información precisa necesaria para procesar su cobertura de seguro.
- Hacerse cargo del pago de todos los servicios, ya sea a través de terceros responsables de pago (compañía de seguros) o en forma personal, efectivizando el pago de todos los servicios que no están cubiertos por su(s) póliza(s) de seguros, incluyendo las segundas opiniones o consultas.
- Seguir las políticas y los procedimientos estipulados por el correspondiente establecimiento.
- Avisar al personal de Geisinger si en algún momento desea solicitar límites sobre sus visitantes durante su estadía.

Usted o un representante de su elección también tiene derecho a hablar con una agencia de encuestas estatal sin intermediarios. La información de contacto se detalla a continuación:

Division of Acute and Ambulatory Care
Pennsylvania Department of Health
625 Forster St.
Health and Welfare Building
Room 532
Harrisburg, PA 17120-0701
Llamadas sin cargo: 800-254-5164
Teléfono: 717-783-8980
Fax: 717-705-6663
Sitio web de DOH: portal.state.pa.us/portal/server.pt

o

Si siente que su inquietud o evento de seguridad del paciente no ha sido resuelto a través del proceso de quejas y/o reclamos en vigencia, usted o un representante de su elección puede contactarse con la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta en:

Sitio Web: JointCommission.org, usando el enlace de "Report a Patient Safety Event" (Informar un Evento de Seguridad del Paciente) en el "Action Center" (Centro de Acción) en la página de inicio del sitio web
Fax: 630-792-5636
Por correo: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
La Comisión Conjunta
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

o

Quality Insights of Pennsylvania
610 Freedom Business Center, Suite 102
King of Prussia, PA 19406
Teléfono: 304-346-9864
Llamadas sin cargo: 800-642-8686
Fax: 717-671-5970
Sitio web: qipa.org

o

Oficina del Defensor del Beneficiario de Medicare
Sitio web: medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/gethelp/ombudsman.html

Derechos del paciente

- Un paciente tiene derecho a cuidados respetuosos brindados por personal competente.
- Un paciente tiene derecho, a solicitud, de que se le informe el nombre de su médico tratante, los nombres de todos los otros profesionales que participan directamente en su atención médica, y los nombres y cargos de las demás personas del entorno sanitario que tienen contacto directo con el paciente.
- Un paciente tiene derecho a que se considere su privacidad en relación con su propio programa de atención médica. La discusión del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento se consideran confidenciales y la información relacionada con dichos asuntos no debería ser divulgada.
- Un paciente tiene derecho a que todos los registros que pertenecen a su atención médica sean tratados como confidenciales, salvo que lo contrario sea determinado por ley o por acuerdos contractuales con terceros.
- Un paciente tiene derecho a conocer qué normas y reglamentaciones de un hospital se aplican a su caso como paciente.
- Un paciente tiene derecho a esperar que se implementen procedimientos de emergencia sin una demora innecesaria.
- Un paciente tiene derecho a recibir atención médica de buena calidad y conforme a altos estándares profesionales, que se mantengan y revisen en forma continua.
- Un paciente tiene derecho a recibir información completa en términos sencillos de comprender en relación con su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluida la información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones. Cuando no sea médicamente recomendable brindar tal información al paciente, se deberá brindar en su nombre dicha información a la persona responsable.
- Salvo en caso de emergencias, el médico deberá obtener el consentimiento informado necesario antes de iniciar cualquier procedimiento o tratamiento, o ambos. El consentimiento informado se define en la sección 103 de la Ley de mala praxis en los Servicios de Salud (Health Care Services Malpractice Act) (40 P. S. § 1301.103).
- Un paciente o, si el paciente es incapaz de brindar su consentimiento informado, una persona legalmente responsable, tiene derecho a ser informado cuando un médico considera al paciente como parte de un programa de investigación médica o un programa de donantes, y el paciente o la persona legalmente responsable deberá brindar su consentimiento informado antes de participar concretamente en el programa. Un paciente o la persona legalmente responsable puede, en cualquier momento, negarse a continuar participando en un programa para el cual él o ella ha brindado previamente su consentimiento informado.
- Un paciente tiene derecho a negarse a tomar ciertos medicamentos, someterse a tratamiento o realizarse ciertos procedimientos ofrecidos por el hospital, en la medida en que la ley o el derecho lo permitan, y un médico deberá informar al paciente acerca de las consecuencias médicas de la negativa del paciente a tomar dicho medicamento, someterse al tratamiento o realizarse los procedimientos indicados.
- Un paciente, o la persona legalmente responsable designada por el paciente, tiene derecho a recibir atención médica sin discriminación por motivos de edad, sexo, raza, color, religión, orientación sexual, ingresos, educación, nacionalidad, antepasados, estado civil, cultura, idioma, discapacidad, identidad de género o considerando quién pagará su cuenta.
- Un paciente tiene derecho a comunicarse en su idioma de preferencia. Un paciente que no hable en inglés debería tener acceso a un intérprete certificado habilitado.