

Derechos y responsabilidades del paciente

Como paciente de este hospital, o como representante o tutor legalmente autorizados de un paciente, queremos que conozca los derechos que tiene según la ley federal y la ley estatal de Pensilvania antes de que empecemos o suspendamos la atención al paciente, en cualquier momento y lo antes posible durante su estancia en el hospital. Nos comprometemos a respetar sus derechos. Usted puede ayudarnos a cubrir sus necesidades participando activamente en su atención médica. Les pedimos a usted y a su familia que compartan ciertas responsabilidades con nosotros.

Sus derechos

Este hospital cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de edad, sexo, raza, etnia, color, religión, orientación sexual, ingresos, educación, origen nacional, ascendencia, estado civil, cultura, idioma, condición de veterano o militar, estado socioeconómico, discapacidad, género, identidad o expresión de género, capacidad o discapacidad física o mental, o quién pagará su factura. Usted tiene derecho a una atención segura, respetuosa y digna, siempre. Recibirá los servicios y la atención que los médicos hayan sugerido y que estén dentro de los servicios y de la misión establecida del hospital, y según las leyes y reglamentaciones requeridas.

Comunicación

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Que se le avise de inmediato a un familiar, a una persona de su elección y a su médico cuando usted ingresa al hospital.
- Recibir información de una manera que usted entienda. Esto incluye servicios de traducción e interpretación calificados gratis en el idioma que usted prefiera para hablar o leer sobre su atención médica. También lo ayudaremos si tiene necesidades por impedimentos visuales, del habla, auditivos o cognitivos.
- Si es necesario, elija a una persona o agencia de apoyo que lo represente para hacer valer y proteger sus derechos como paciente.

Decisiones informadas

Tiene derecho a designar a cualquier persona como responsable de la toma de decisiones médicas, incluida una pareja de hecho, del mismo sexo o del mismo género.

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Recibir información sobre su salud actual, atención, resultados, recuperación, necesidades de atención médica continua y estado de salud futuro de una manera que usted entienda.
- Que lo informen de las opciones de atención propuestas, incluyendo los riesgos y beneficios, otras opciones de atención, lo que podría ocurrir si no recibe atención y los resultados de cualquier atención médica que reciba, incluyendo resultados inesperados. Cuando no sea médicamente aconsejable darle esta información a usted, se le dará en su nombre al familiar más cercano o a la persona adecuada. Es posible que deba firmar un documento antes de empezar cualquier procedimiento o atención. El "Consentimiento informado" (definido en la sección 103 de la Ley de mala praxis en los servicios de atención médica [40 P.S. §1301.103]) no es necesario si es una emergencia.
- Participar en todos los aspectos de su atención y en las decisiones sobre su atención.
- Tomar decisiones sobre su atención según sus propios valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Pedir atención. Esto no significa que pueda exigir atención o servicios que no sean médicamente necesarios.
- Rechazar la atención. Esto incluye cualquier tratamiento, medicamento o procedimiento contrario al consejo de su profesional médico.
- Espere que el hospital obtenga su consentimiento antes de que le tomen imágenes, lo graben o lo filmen, si el propósito es algo distinto a su atención.
- Puede decidir en cualquier momento si quiere participar o no en investigaciones o ensayos clínicos sobre su condición, o en programas de donantes que su profesional médico podría sugerir. Su participación en dicha atención es voluntaria. Se debe obtener su permiso por escrito o el de su representante legal antes de participar. Si decide no participar en investigaciones o en ensayos clínicos, esto no afectará a su derecho a recibir atención.

Instrucciones anticipadas

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Crear instrucciones anticipadas o documentos legales que le permitan decidir ahora lo que quiere que ocurra si ya no estuviera lo suficientemente sano como para tomar decisiones sobre su atención. Usted tiene derecho a que el personal del hospital cumpla estas instrucciones.
- Preguntar y hablar sobre la ética de su atención, incluyendo la resolución de conflictos que puedan surgir, como denegar, retener o cancelar el tratamiento de soporte vital.

Planificación de la atención

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Recibir un examen médico para determinar el tratamiento.
- Participar de la atención que reciba en el hospital. Esto incluye el derecho a participar en el desarrollo y la implementación del plan de atención.
- Recibir instrucciones sobre la atención de seguimiento y participar en las decisiones sobre su plan de atención después de salir del hospital.
- Solicitar un cambio de proveedores por determinadas razones de necesidades personales, religión, modestia o trauma psicológico previo, si hay otros proveedores calificados disponibles. Sin embargo, no se aceptarán las solicitudes de cambio de proveedor debidas a sus características personales.

- Ser trasladado de forma rápida y segura al cuidado de otras personas cuando este hospital no pueda satisfacer su solicitud o necesidad de atención o servicio. Tiene derecho a saber por qué podría ser necesaria una transferencia a otro centro de atención médica, y a conocer otras opciones de atención. Este hospital no puede transferirlo a otro hospital, a menos que ese hospital lo acepte.
- Pedir una evaluación de la planificación del alta.

Prestación de la atención

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Esperar que se implementen procedimientos de emergencia sin retrasos innecesarios.
- Recibir atención en un entorno seguro sin ninguna forma de abuso, negligencia, explotación ni acoso.
- Recibir atención amable, respetuosa, segura y de calidad de personal calificado.
- Conocer los nombres y las funciones de los profesionales médicos, de los trabajadores de atención médica y del personal que lo atiende.
- Recibir ayuda para hacer una consulta con otro proveedor de atención médica, que usted paga, si usted lo pide.
- Recibir una evaluación adecuada y tratamiento del dolor, incluyendo el derecho a pedir o a rechazar cualquiera o todas las opciones para aliviar el dolor.
- Recibir atención sin restricciones ni aislamiento, a menos que sean necesarios para dar atención médica, quirúrgica o conductual. El uso de restricciones o aislamiento no se utilizará como medio de castigo corporal, coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Recibir atención eficiente y de calidad con altos estándares profesionales que se mantengan y se revisen continuamente.
- Esperar que se implementen buenas técnicas de administración dentro de este hospital, considerando el uso efectivo de su tiempo y para evitar su malestar personal.
- Recibir información sobre las prácticas de monitoreo de infecciones, incluyendo lavado de manos, higiene respiratoria (tos) y medidas de seguridad de contacto (aislamiento).
- Estar en un entorno que preserve la dignidad y contribuya a una imagen positiva de uno mismo.

Privacidad y confidencialidad

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- La privacidad personal.
- Limitar quién sabe de su estancia en este hospital.
- Que lo entrevisten y lo evalúen, y a hablar de su atención en lugares designados para proteger su privacidad.
- Saber por qué hay determinadas personas presentes y pedirles a otras que se vayan durante charlas o procedimientos confidenciales.
- Esperar que todas las comunicaciones y los expedientes relacionados con la atención, incluyendo quién paga su atención, se traten con confidencialidad, excepto que la ley o acuerdos contractuales de terceros exijan lo contrario.
- Recibir un aviso por escrito explicando cómo se utilizará su información médica personal y cómo se compartirá con otros profesionales de la salud que participan en su atención.
- Revisar y pedir copias de su expediente médico, a menos que no esté permitido por motivos médicos o legales.
- Acceder, pedir una modificación y recibir un listado de las revelaciones de su información médica protegida.
- Que su expediente médico se use para fines de tratamiento, de pago y de operaciones de atención médica excepto que la ley, la regla o la reglamentación aplicables exijan o permitan lo contrario. Tiene derecho a acceder a la información del expediente médico, incluyendo expedientes médicos actuales, si se pide verbalmente o por escrito, en la forma o en el formato que se pida. Podrá acceder al expediente médico siguiendo los procedimientos correspondientes, tan rápido como lo permita el sistema de registros, a menos que dicho acceso esté restringido por el profesional médico por motivos médicos o la ley lo prohíba. Los expedientes de los pacientes solo se usarán o revelarán como se menciona en nuestro Aviso de prácticas de privacidad.
- Que la privacidad de su información médica protegida se mantenga según lo exija la ley. Tiene derecho a recibir el folleto correspondiente de Aviso de prácticas de privacidad que explica las prácticas de privacidad relacionadas con su información médica protegida, en su primer contacto a partir del 14 de abril de 2003, y cuando el folleto se actualice. Para recibir una copia, comuníquese con cualquiera de nuestros empleados.

Para compartir sus preocupaciones sobre estos derechos, comuníquese con nuestra Oficina de Privacidad: Teléfono: 570-271-7360 Correo electrónico: SystemPrivacyOffice@geisinger.edu

Régimen de visitas

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Decidir si quiere recibir visitas mientras está aquí. Es posible que el hospital deba limitar las visitas para dar una mejor atención a usted o a otros pacientes, pero no restringirá, limitará ni negará de otro modo los privilegios de visita por motivos de edad, sexo, raza, etnia, color, religión, orientación sexual, ingresos, educación, origen

- nacional, ascendencia, estado civil, cultura, idioma, condición de veterano o militar, condición socioeconómica, discapacidad, género, identidad o expresión de género, capacidad o discapacidad física o mental, o quién pagará su factura.
- Elegir quién puede o no visitarlo durante su estancia. No es obligatorio que estas personas estén legalmente relacionadas con usted. Las visitas tendrán privilegios totales e iguales según las preferencias que usted tenga.
- Designar a una persona de apoyo que pueda determinar quién puede visitarlo si usted quedara incapacitado.
- Acceder a que una persona o agencia estén autorizadas para actuar en su nombre para ejercer o proteger sus derechos como paciente.

Facturas del hospital

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Revisar, obtener, pedir y recibir una explicación detallada de los cargos y las facturas del hospital.
- Recibir información y orientación sobre las formas de pagar las facturas del hospital.
- Pedir información sobre cualquier acuerdo comercial o financiero que pueda afectar su atención.

Quejas, preocupaciones y preguntas

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen derecho a:

- Decirnos sus preocupaciones o quejas sobre la atención. Compartir preocupaciones o quejas no afectará a su atención en el futuro.
- Que sus preocupaciones o sus quejas se revisen y se resuelvan siempre que sea posible.
- Pedir la revisión de las preocupaciones sobre la calidad de la atención, las decisiones de cobertura y las preocupaciones sobre su alta.
- Esperar una respuesta y una resolución oportunas del hospital para su queja o queja formal, de una manera que usted entienda.
- Acceder a servicios de protección y defensa del paciente.

Para compartir sus preocupaciones o presentar una queja/queja formal, comuníquese con nuestra Oficina de Enlace con el Paciente: Correo electrónico: PXL@geisinger.edu Sitio web: geisinger.org/about-geisinger/contact-us Teléfono: 570-271-8881

Geisinger Medical Center

Correo: Attn: Patient Liaison
100 N. Academy Ave.
Danville, PA 17822-2112

Geisinger Shamokin Area Community Hospital

Correo: Attn: Patient Liaison
4200 Hospital Road
Coal Township, PA 17866

Geisinger Jersey Shore Hospital

Correo: Attn: Patient Liaison
1020 Thompson St.
Jersey Shore, PA 17740

Geisinger Medical Center Muncy

Correo: Attn: Patient Liaison
255 US Route 220
Muncy, PA 17756

Geisinger Lewistown Hospital

Correo: Attn: Patient Liaison
400 Highland Ave.
Lewistown, PA 17044

Geisinger Community Medical Center

Correo: Attn: Patient Liaison
1800 Mulberry St.
Scranton, PA 18510

Geisinger Wyoming Valley Medical Center/ Geisinger South Wilkes-Barre (incluido Pearsall Heart Hospital)

Correo: Attn: Patient Liaison
1000 East Mountain Blvd.
Wilkes-Barre, PA 18711-3472

Grupos médicos/clínicas de Geisinger:

Llame al centro donde recibe atención y pregunte por el gerente de operaciones.

También tiene derecho a comunicarse con cualquier agencia estatal de inspección, sin interferencias.

Pennsylvania Department of Health (Departamento de Salud de Pensilvania)

Commonwealth of Pennsylvania HUB
Attn: Division of Acute and Ambulatory Care
2525 North 7th Street, Suite 210
Harrisburg, PA 17110
Teléfono: 717-783-8980
Número gratuito: 800-254-5164
Presente una queja en línea: apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx

Office of Quality and Patient Safety of The Joint Commission

Sitio web: JointCommission.org → "Connect with Us" (Conéctese con nosotros) → "Report Patient Safety Event" (Informar sobre un acontecimiento que afecta la seguridad del paciente)
Correo: Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

Organización de Mejora de la Calidad (Quality Improvement Organization)

Teléfono: 888-396-4646
Sitio web: qioprogram.org

Quejas sobre Medicare

Sitio web: medicare.gov → Claims and Appeals (Reclamos y apelaciones)

Sus responsabilidades

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizados, le pedimos que esté informado y respete todas las normas del hospital y sepa lo que esperamos de usted durante su estancia en el hospital.

Dar información

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizado, le pedimos que:

- Dé información precisa y completa sobre los problemas de atención médica actuales, las enfermedades anteriores, las hospitalizaciones, los medicamentos y otros asuntos sobre su salud.
- Informe de cualquier condición que lo ponga en riesgo (p. ej., alergias o problemas de audición).
- Informe de cualquier cambio inesperado en su condición a los profesionales de atención médica que lo atiendan.
- Dé a los profesionales de atención médica que lo atiendan una copia de sus instrucciones anticipadas, testamento en vida, poder legal duradero para la atención médica y cualquier permiso para la donación de órganos/tejidos.
- Autorice a sus familiares a revisar su tratamiento, si usted no puede comunicarse con su equipo de atención.
- Diganos qué visitas (si las hay) desea recibir durante su estancia.

Respeto y consideración

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizado, esperamos que usted:

- Reconozca y respete los derechos de los otros pacientes, de las familias y del personal. No se tolerarán amenazas, violencia, comunicación grosera, discriminación o acoso a otros pacientes ni al personal del hospital.
- Ayude a controlar el ruido y el número de visitas en su habitación.
- Cumpla las reglas del hospital sobre un ambiente libre de tabaco. No se permiten productos derivados del tabaco ni cigarrillos electrónicos en los campus de Geisinger.
- Evite las actividades ilegales en las instalaciones del hospital. Esto incluye respetar la propiedad de otras personas y de las instalaciones correspondientes, además de evitar drogas, alcohol o sustancias tóxicas que no hayan sido administradas por nuestro proveedor. Si ocurre algo de esto, el hospital lo informará a la policía.

Seguridad

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizado, le pedimos que:

- Fomente su propia seguridad siendo un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica. Informe de inmediato de cualquier preocupación de seguridad a su médico, al enfermero o al personal.
- Haga preguntas si le preocupan su salud o su seguridad.
- Use la luz de llamada que se le dio para su seguridad.
- Se asegure de que el proveedor sepa cuál es el lugar/lado del cuerpo que se va a operar antes de un procedimiento.
- Le recuerde al personal que verifique su identificación antes de darle medicamentos, administrarle sangre/derivados de la sangre, tomarle muestras de sangre o antes de cualquier procedimiento.
- Les recuerde a los cuidadores que deben lavarse las manos antes de atenderlo.
- Esté informado de qué medicamentos está tomando y por qué.
- Le pida a todo el personal del hospital que se identifique.

Rechazo de la atención

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizado:

- Usted es responsable de sus acciones si rechaza la atención o no sigue las instrucciones de la misma.

Cargos

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizado:

- Usted es responsable de dar la información precisa y necesaria para procesar su cobertura de seguro.
- Usted es responsable de pagar, lo antes posible, la atención médica que reciba.

Cooperación

Como paciente o como representante o tutor legalmente autorizado:

- Se espera que siga los planes de atención sugeridos por los profesionales de atención médica que lo atiendan mientras esté en el hospital. Debería trabajar con su equipo de atención para desarrollar un plan que pueda seguir mientras esté hospitalizado y después de salir del hospital.
- Debe firmar para acusar recibo del Aviso de prácticas de privacidad en vigor.
- Debe seguir las políticas y los procedimientos establecidos por el centro correspondiente.
- Le pedimos que nos ayude a proteger sus objetos personales.