

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 las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por motivos de edad, sexo, raza, color, religión, orientación sexual, ingresos, educación, país de origen, ascendencia, estado civil, cultura, idioma, discapacidad, identidad de género ni por 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 informe de inmediato a un familiar, a una persona que usted elija y a su profesional médico cuando lo ingresen en el hospital.
- Recibir información de una manera que usted entienda, incluyendo servicios gratis calificados de interpretación y traducción 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.
- Elegir una persona o una agencia de apoyo, si es necesario, que actúen en su nombre para ejercer y proteger sus derechos como paciente.

Decisiones informadas

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

- Recibir información sobre su salud, su atención, sus resultados, su recuperación y sus necesidades de atención médica continua actuales y sobre su 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, incluyendo cualquier tratamiento, medicamento o procedimiento, contra el consejo de su profesional médico.
- Esperar que el hospital le pida permiso antes de tomar imágenes o grabaciones de usted, o antes de filmarlo (si es con un fin que no sea su atención).
- 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 autorizados 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 autorizados tienen derecho a:

- Recibir un examen médico para determinar el tratamiento.
- Participar de la atención que reciba en el hospital, incluyendo 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.
- Cambiar de proveedores si hay otros proveedores calificados disponibles.
- Que lo transfieran de manera rápida y segura al cuidado de otros, cuando este hospital no pueda cumplir su pedido o cubrir su 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 autorizados 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 personal no podrá usar restricciones ni aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- 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 control 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 autorizados 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 notificaciones por escrito que expliquen cómo se usará y se compartirá su información médica personal con otros profesionales de atención médica que participan de 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 se mantenga la privacidad de su información médica protegida según lo que exige 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.
- Que se mantenga la privacidad de su información médica protegida según lo que exige 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

Visitas

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

- Decidir si quiere recibir visitas mientras esté aquí. Es posible que el hospital necesite limitar las visitas para darle una mejor atención a usted o a otros pacientes, pero no restringirá, limitará ni negará de ninguna forma los privilegios de visita por motivos de raza, religión, etnia, idioma, género, identidad o expresión de género, sexo, orientación sexual, nivel socioeconómico, capacidad o discapacidad física o mental.
- Elegir quién puede 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 una persona o agencia que 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 autorizados 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 a su atención.

Quejas, preocupaciones y preguntas

Usted o su representante o tutor legalmente autorizados 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.
- Buscar la revisión de las preocupaciones sobre la calidad de 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: PatientLiaisons@geisinger.edu

Sitio web: geisinger.org/about-geisinger/connect/contact-us

Geisinger Bloomsburg Hospital

Correo: Attn: Enlace con el paciente
549 Fair St.
Bloomsburg, PA 17815

Teléfono: 570-387-2182

Geisinger Medical Center Muncy

Correo: Attn: Gerente de Calidad/Seguridad
255 Route 220 Highway
Muncy, PA 17756

Teléfono: 570-308-2465

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

División de Atención Aguda y Ambulatoria del Departamento de Salud de Pensilvania

625 Forster St.
Health and Welfare Building
8th Floor West
Harrisburg, PA 17120-0701
Teléfono: 717-783-8980
Número gratis: 800-254-5164

Presente una queja en línea: apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx

Organización de Mejora de la Calidad:

Teléfono: 888-396-4646
Sitio web: ASETT.CMS.GOV

Quejas sobre Medicare

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

Geisinger

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 autorizados, 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 auditivos).
- 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, su testamento en vida, su poder notarial para 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.
- Nos diga qué visitas quiere tener durante su estancia (si quiere tenerlas).

Respeto y consideración

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

- Reconozca y respete los derechos de los otros pacientes, de las familias y del personal. No se tolerarán amenazas, violencia, comunicación ofensiva ni acoso hacia otros pacientes ni hacia el 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 los demás y del centro correspondiente, y evitar el consumo de drogas, bebidas alcohólicas o sustancias tóxicas que no le haya administrado su proveedor. Si ocurre algo de esto, el hospital lo informará a la policía.

Seguridad

Como paciente, o como representante o tutor legalmente autorizados, 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 autorizados:

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

Cargos

Como paciente, o como representante o tutor legalmente autorizados:

- Usted es responsable de dar la información precisa 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 autorizados:

- 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.