

Guía e información acerca de los derechos del paciente de *Eskenazi Health*



Estimado Paciente de *Eskenazi Health* :

Nos sentimos honrados de que nos haya elegido para prestarle servicios médicos. Nuestra misión es apoyar, atender, educar y servir a la población, pero sobre todo a los habitantes menos favorecidos del condado de *Marion*. No solo nos sentimos orgullosos de nuestros prestigiosos médicos, formados en la Facultad de Medicina de la Universidad de Indiana *IU School of Medicine*, sino también de ser una de las instituciones líderes en la prestación de servicios médicos de la ciudad. *Eskenazi Health* cuenta con el centro de traumatología de nivel I, más antiguo de Indiana; con el centro de atención mental, reconocido en todo el país; y con el único centro regional de quemados. Todo esto, sumado a nuestro compromiso con la excelencia y la calidad, nos hace una entidad de salud plenamente preparada para atender todo tipo de urgencias médicas y procurar el bienestar de los pacientes y sus familias.

En *Eskenazi Health*, usted es el integrante más importante de nuestro equipo. Como tal, le recomendamos que haga preguntas y opine sobre las decisiones que se relacionan con su salud.

En este folleto encontrará información sobre nuestros servicios médicos y sus derechos como paciente. Si se encuentra hospitalizado en *Sidney & Lois Eskenazi Hospital*, en su propia habitación podrá sintonizar los canales de televisión para que conozca nuestros servicios.

Si el personal que le asignamos no le resuelve con prontitud su pregunta, inquietud o queja sobre los servicios de *Eskenazi Health*; o si considera que usted o una de sus visitas han sido víctimas de discriminación por motivo de su edad, raza, etnia, color, nacionalidad, vinculación con las fuerzas armadas, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo u orientación, identidad y expresión sexual, llame a la oficina de quejas *Eskenazi Health Office of Patient Experience*, al 317.880.8333. El personal atiende de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y las 5 p. m.; fuera de este horario y los fines de semana, presénteles su queja a la enfermera jefe de la unidad o del centro de salud.

Si nuestro personal no le resuelve el problema, presente su queja ante el departamento de salud o ante la organización llamada *The Joint Commission*. Departamento de Salud de Indiana, *Indiana State Department of Health*: Llame al 317.233.1325 o, si sufre alguna deficiencia auditiva, llame al 317.233.5577. Envíe una carta con su queja a: *Indiana State Department of Health*, 2 N. Meridian St., Indianapolis, IN 46204. *The Joint Commission* (organización que acredita y audita a las entidades de salud): Envíe un correo electrónico a patientsafetyreport@jointcommission.org. Envíe una carta con su queja *Office of Quality Monitoring The Joint Commission*: 1 Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181.

Los derechos del paciente

En primer lugar, en *Eskenazi Health* no discriminamos a ninguna persona por su edad, raza, etnia, color, nacionalidad, vinculación con las fuerzas armadas, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo u orientación, identidad y expresión sexual.

Guía e información acerca de los derechos del los paciente de *Eskenazi Health* (continuación)

Dicho lo anterior, detallamos a continuación los derechos del paciente:

Derecho a que lo atiendan con compasión, dedicación y comprensión

- Derecho a que lo traten digna, compasiva, esmerada y respetuosamente.
- Derecho a expresar sus creencias personales, culturales y espirituales.
- Derecho a que le presten los servicios médicos más adecuados para tratar su enfermedad, teniendo en cuenta nuestra misión, visión y valores.

Derecho a manifestar su voluntad

- Derecho a que lo ayuden a entender, preparar y revisar los documentos de instrucciones previas. Estos documentos le permiten al paciente establecer las instrucciones sobre el tipo de servicios médicos que aceptaría en el futuro, en caso de que perdiera su capacidad de comunicarse o de tomar decisiones libremente.
- Derecho a que se respeten y se cumplan sus instrucciones previas y a que se le informe si no fuera posible hacerlo.

Derecho a comunicarse e interactuar con otros

- Derecho a que lo visiten las personas que quiera, a recibir correspondencia y llamadas telefónicas, y a utilizar otros métodos para comunicarse.
- Derecho a participar en la decisión de restringir los métodos que usa para comunicarse.
- Derecho a contar con el apoyo afectivo de un familiar, amigo o acompañante durante su estancia en el hospital.
- Derecho a que no discriminen a sus visitas y acompañantes debido a su edad, raza, etnia, color, nacionalidad, vinculación con las fuerzas armadas, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo o identidad, orientación y expresión sexual. En *Eskenazi Health*, respetamos el derecho que tienen nuestros pacientes de recibir las visitas de sus parejas o padres del mismo sexo.

Derecho a que su información sea confidencial y privada

- Derecho a que la información médica y toda la información relacionada con los servicios que le prestamos, sea confidencial.
- Derecho a que le informen sobre las leyes que protegen la información médica de los pacientes.

Derecho a que avisemos sobre su hospitalización

- Derecho a que le avisen, a un familiar o a su representante, que usted se encuentra hospitalizado en el hospital.

- Derecho a que le informen inmediatamente a su médico que usted se encuentra hospitalizado en el hospital.

Derecho a autorizar los servicios médicos

- Derecho a que le expliquen, clara y sencillamente, el tratamiento o los servicios médicos que desean prestarle, antes de autorizarlos.
- Derecho a que le consulten con anticipación cualquier tipo de tratamiento o de decisión que se deba tomar.
- Derecho a que sus familiares estén informados, ayuden con sus cuidados y opinen sobre los servicios médicos que le prestan, si así lo desea.
- En la medida en que lo permita la ley, derecho a designar a otra persona para que tome decisiones médicas en su nombre, si el paciente no pudiera hacerlo.
- Derecho a decidir si quiere participar en alguna grabación o filmación de divulgación institucional, o en algún acto de difusión mediática.
- Derecho a donar órganos, únicamente si así lo desea.

Derecho a hacer reclamos

- Derecho a que se investiguen y resuelvan las quejas y reclamos que presente.
- Derecho a que le informen cómo presentar las quejas y reclamos ante el hospital o las autoridades estatales. Para presentar una queja debe llamar a la oficina de quejas *Eskenazi Health Office of Patient Experience*, al 317.880.8333.

Derecho a que le informen sobre el costo de los servicios hospitalarios

- Derecho a recibir tratamientos y servicios médicos apropiados, independientemente de su capacidad de pago.
- Derecho a recibir información sobre las facturas.
- Derecho a recibir asesoría sobre los métodos de pago.

Derecho a que se cumplan las normas y los reglamentos del hospital

- Derecho a que nuestro personal se desempeñe con profesionalismo y respete las normas que regulan la ética del hospital.
- Derecho a que identifiquemos y resolvamos cualquier conflicto de interés que pueda surgir.

Derecho a conocer la identidad del personal

- Derecho a saber quién lo atiende.
- Derecho a que le informen qué convenios o relaciones comerciales con otras entidades pueden influir en el tratamiento y los servicios médicos que le prestan.

Guía e información acerca de los derechos del los paciente de *Eskenazi Health* (continuación)

Derecho a recibir información

- Derecho a recibir información, clara y fácil de entender, sobre sus derechos y los servicios médicos que le prestamos.
- Derecho a que le informen sobre cualquier cambio en el personal que lo atiende.
- Derecho a que le informen si un tratamiento o servicio médico puede tener consecuencias, efectos o complicaciones imprevistas.
- Derecho a recibir información, clara y fácil de entender, sobre la oportunidad de participar en investigaciones clínicas.

Derecho a recibir atención médica en un lugar seguro y cómodo

- Derecho a que le presten atención médica en un lugar que garantice su seguridad personal y la de sus pertenencias.
- Derecho a que se garanticen los derechos contemplados en la ley contra la discriminación por discapacidad (*Americans with Disabilities Act*).
- Derecho a que se preserve su dignidad y no lo sometan a ningún tipo de maltrato mental, físico y verbal o de abuso sexual.
- Derecho a que le brinden servicios de protección, apoyo y asesoría.
- Derecho a que se evite cualquier método de sujeción física que no sea médicamente necesario.
- Derecho a que le alivien el dolor.
- Derecho a que una persona de su mismo sexo esté presente durante los exámenes.

Derecho a rechazar el tratamiento médico

- En la medida en que lo permita la ley, derecho a rechazar el tratamiento ordenado y a que le expliquen no solo las consecuencias de su decisión, sino también las alternativas que existen.

Deberes del paciente

Detallamos a continuación los deberes del paciente:

- Facilitar información precisa y verídica, sobre su estado de salud, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otro tipo de información de carácter médica.
- Informarnos si nuestros servicios médicos o tratamientos representan algún riesgo o ponen en peligro su salud o si han perjudicado su estado de salud.
- Expresar sus necesidades y expectativas.
- Solicitar que le aclaren las dudas sobre las instrucciones recibidas o cualquier otro aspecto de los servicios médicos.
- Seguir los tratamientos según el plan estipulado o comunicar sus inquietudes, ya que haremos todo lo posible por respetar sus sugerencias.

- Entender que puede haber repercusiones desfavorables si no sigue el tratamiento indicado.
- Cumplir con las normas del hospital para garantizar la seguridad y la protección de los pacientes y profesionales de la salud.
- Demostrar respeto y consideración por los demás pacientes, familias y empleados del hospital.
- Cumplir con las condiciones acordadas sobre el pago de las facturas de *Eskenazi Health*.
- Permanecer en la unidad hospitalaria asignada, para no interferir con el tratamiento.

Privacidad

La privacidad de los pacientes es una prioridad para *Eskenazi Health*; por lo tanto en las normas de privacidad se explican los métodos que empleamos para salvaguardar la información personal y clínica de los pacientes, tal como lo establece la ley *Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA**. Siempre entregamos las normas de privacidad a todos los pacientes cuando ingresan al hospital o acuden a consulta externa, pero también se pueden solicitar a la enfermera o al personal de la recepción, o buscar en nuestra página www.EskenaziHealth.edu.

Pacientes afiliados a Medicare

La siguiente información va dirigida a los pacientes hospitalizados que están afiliados a *Medicare* o al plan de *Medicare*.

Detallamos a continuación sus derechos como paciente afiliado a Medicare:

- Usted tiene derecho a que le presten los servicios médicos y hospitalarios amparados por *Medicare* o por el plan asignado, si los precisa.
- Usted tiene derecho a conocer aquellas decisiones que tomen su doctor, el representante del plan o del hospital, o cualquier otra persona, siempre y cuando estén relacionadas con su estancia en el hospital y con el responsable de pagar dicha estancia.
- Su doctor o los representantes de su plan o del hospital deben coordinar los servicios médicos que usted necesitará después de que le den el alta. *Medicare* o su plan pueden pagar parte de la atención domiciliaria y otro tipo de servicios, si su doctor lo ordena o si lo autoriza su plan. Usted tiene derecho a que le expliquen estos servicios y a que le informen quién se los puede prestar y quién pagará por ellos. Si desea más información al respecto, hable con su doctor o con el personal del hospital o de su plan.

Derecho de apelación a Medicare

El alta médica

Cuando el médico lo estime prudente o cuando se agoten los días amparados por *Medicare*, se le dará el alta del hospital. Si cree que

Guía e información acerca de los derechos del los paciente de *Eskenazi Health* (continuación)

es demasiado pronto, usted tiene derecho de apelar dicha decisión, pero si permanece en el hospital después de la fecha programada, es posible que ni *Medicare* ni *Medicaid* paguen por los días adicionales.

Derecho de apelar sin perjudicar sus prestaciones médicas

Si está afiliado a *Medicare* y cree que es muy pronto para que le den el alta del hospital, tiene derecho de apelar dicha decisión ante la organización llamada *Quality Improvement Organization (QIO*) Livanta*, quien está autorizada por *Medicare* para aconsejarle si debe abandonar el hospital o quedarse en él. Si necesita esta segunda opinión, llame gratis a cualquier hora del día o de la noche, al 1.888.524.9900 o al 1.888.985.8775 si sufre algún tipo de deficiencia auditiva. En cuanto sepa cuándo le darán el alta, comuníquese inmediatamente con la organización QIO para ejercer su derecho de apelación y evitar gastos adicionales. Tenga en cuenta que, aunque esta organización le niegue su petición, no se le cobrarán los días que permanezca en el hospital mientras se revisa su petición, excepto por los copagos o los deducibles. Una vez que reciba la documentación necesaria, la organización tomará la decisión en un día, como máximo.

Si no presentó la apelación cuando le indicaron que le iban a dar el alta, aún puede solicitar que revisen su caso antes de salir del hospital. No obstante, de negársele la petición, deberá pagar por los días que haya permanecido en el hospital tras la fecha oficial del alta. Llame al 317.880.6802 para que consulte sus dudas con un representante de *Eskenazi Health* y se informe en detalle sobre su derecho de apelar a *Medicare*.

Otros derechos de apelación

Si no está afiliado a *Medicare* y cree que es muy pronto para que le den el alta, tiene derecho de apelar dicha decisión ante su seguro médico. Ya que cada seguro es diferente, en el reverso de la tarjeta encontrará el número de la persona encargada de las apelaciones. Para facilitar este trámite y evitar demoras y cargos innecesarios por parte del seguro, pida ayuda al coordinador asistencial del hospital. Si le dan el alta y usted aún no se siente satisfecho con su recuperación, escriba a la dirección que se encuentra en su tarjeta del seguro o llame y solicite que revisen su caso. Si desea hablar con uno de los representantes de *Eskenazi Health*, llame al 317.880.6802.

Autorización

Salvo en casos de urgencia o emergencia médica, el paciente o su representante legal deben autorizar previamente todas las intervenciones quirúrgicas y algunas pruebas diagnósticas. Las leyes estatales prohíben que en *Eskenazi Health* se trate a los menores de 18 años sin la debida autorización de un representante legal, excepto en casos de emergencia.

Intérpretes

Si usted no habla inglés, tiene derecho a solicitar un intérprete durante su estancia. En caso de que no estén disponibles, nuestro personal utilizará servicios de interpretación telefónica o virtual. Contamos además con intérpretes especializados en lengua de señas, para asistir a los pacientes que padecen deficiencias auditivas. Todos estos servicios son gratis. Informe a la enfermera si usted necesita un intérprete.

Alivio del dolor

Los profesionales responsables de prestarles servicios médicos intentarán aliviarle el dolor de muchas maneras, así que lo instamos a que le informe al doctor o a la enfermera cada vez que sienta dolor. Aproveche también para despejar sus dudas sobre el dolor y sobre los métodos para aliviarlo.

Como paciente, usted tiene los siguientes derechos:

- Derecho a que le informen claramente sobre los métodos para aliviar el dolor.
- Derecho a que respeten su grado de sensibilidad al dolor y tomen en serio sus síntomas y su malestar.
- Derecho a que le atiendan en corto tiempo cuando informe que siente dolor.
- Derecho a que le prescriban el tratamiento más eficaz para aliviar el dolor.
- Derecho a que le atienda un médico especializado en el tratamiento del dolor, si es necesario.

Ya que aliviar el dolor requiere una estrecha colaboración entre el paciente y los profesionales que lo atienden, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Antes de someterse a algún tipo de tratamiento para aliviar el dolor, hable con el médico o la enfermera sobre los siguientes asuntos:
 - Los resultados del tratamiento.
 - Los tratamientos que existen para aliviar el dolor.
 - Los tratamientos que se utilizarán para aliviar el dolor.
 - El dolor constante, que aún persiste.
- Solicite analgésicos en cuanto comience a sentir dolor.
- Describa a los médicos y a las enfermeras la intensidad del dolor.
- Permanezca en la unidad que le asignaron, para que no se interrumpa el tratamiento.

Guía para describir el dolor

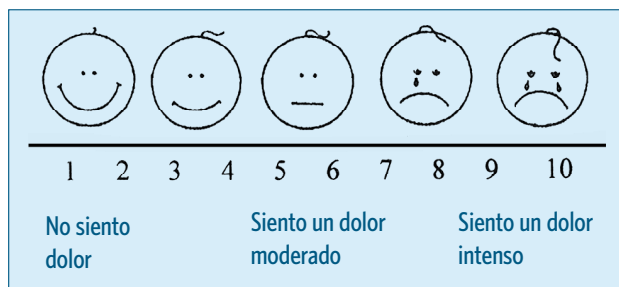
Tenga en cuenta las siguientes preguntas para describir el dolor con mayor precisión y claridad:

- ¿Qué parte del cuerpo le duele?

Guía e información acerca de los derechos del los paciente de Eskenazi Health (continuación)

- ¿Es el dolor intermitente o constante?
- ¿Es el dolor agudo, pulsátil, palpitante, punzante, leve pero constante, lacerante, irradiado, etc.?
- ¿Qué reduce o alivia el dolor?
- ¿Qué empeora el dolor?
- ¿Le impide el dolor realizar actividades como bañarse, vestirse, ponerse los zapatos o comer?

Escala para medir la intensidad del dolor



Medidas de precaución

En *Eskenazi Health* evitamos y limitamos el uso de la fuerza o de los métodos de sujeción para inmovilizar a los pacientes, siempre y cuando podamos emplear otros mecanismos eficaces. Sin embargo, en algunos casos resulta necesario inmovilizarlos para evitar que se hagan daño o interfieran con el tratamiento o los servicios médicos que necesitan. Cabe aclarar que los inmovilizamos como último recurso y durante el menor tiempo posible, ya que primero tomamos las precauciones necesarias y empleamos medios terapéuticos que no impliquen sujetarlos físicamente.

Ética médica

Aunque la medicina moderna nos permite ofrecer los tratamientos más avanzados, es posible que el paciente deba enfrentarse a situaciones inesperadas y se vea en la obligación de tomar decisiones difíciles. Si se encuentra en esta situación, solicite a un asesor de asuntos éticos o a un integrante del comité de ética, *Eskenazi Health Ethics Committee*. También puede solicitarles a la enfermera o a la operadora que lo comuniquen con el representante religioso o espiritual o con el supervisor de turno, quienes le remitirán a la persona más indicada para que lo asesore.

Instrucciones previas

Usted tiene derecho a aceptar o a rechazar los tratamientos o servicios médicos que le ofrezcan; sin embargo, su capacidad de tomar decisiones podría verse afectada en el futuro a causa de una lesión o enfermedad. Las instrucciones previas son declaraciones

que no solo especifican los servicios médicos y los tratamientos que el paciente desea recibir en el futuro, sino también la persona que puede tomar esas decisiones en su lugar, en caso de que más adelante no pueda expresar sus deseos. De esta forma, queda garantizado su derecho a decidir sobre su salud, pase lo que pase.

Documentos de instrucciones previas válidos en Indiana

En el estado de Indiana son válidos ocho documentos que dejan establecida la voluntad del paciente:

- Declaración oral ante el médico y los familiares.
- Designación de un representante para que tome decisiones médicas.
- Declaración sobre la donación de órganos y tejidos.
- Poder notarial.
- Declaración sobre el testamento vital y los tratamientos para prolongar la vida.
- Declaración y orden de no reanimar en ámbitos extrahospitalarios.
- Declaración sobre la atención psiquiátrica.
- Formulario para establecer el alcance y los límites del tratamiento médico (POST).

Si desea más información, puede solicitar un folleto sobre los tipos de instrucciones previas reconocidos por la ley.

Información para recordar:

- El paciente tiene derecho a decidir qué tratamiento médico desea en el futuro.
- Nadie puede discriminarlo si no desea dejar establecidas las instrucciones previas.
- Las instrucciones previas le permiten ejercer su autonomía sobre los tratamientos que podría necesitar en el futuro.

Si desea más información al respecto, llame a los siguientes departamentos:

- *Eskenazi Health Center for Spiritual Care & Education* (departamento que maneja los asuntos religiosos o espirituales): 317.880.7120.
- *Eskenazi Health Transition Support* (departamento encargado de remitir al paciente a las instituciones que prestan servicios especializados): 317.880.6802.

Formulario para establecer el alcance y los límites del tratamiento médico (POST*)

Este formulario contiene instrucciones médicas precisas, que manifiestan la voluntad del paciente y que se deben acatar. Luego de consultar con el paciente o su representante legal, el médico,

Guía e información acerca de los derechos del los paciente de *Eskenazi Health* (continuación)

la enfermera facultativa o el auxiliar del médico escribirán en el formulario las órdenes que reflejen los deseos del paciente con respecto a la reanimación cardiopulmonar, los antibióticos, la alimentación artificial y las intervenciones médicas (cuidados paliativos y tratamientos parciales o completos).

Este documento es apropiado para las personas que:

1. Padecen una enfermedad crónica, progresiva y en etapa avanzada.
2. Se encuentran en un estado debilitante, crónico, progresivo y avanzado.
3. A consecuencia de una lesión o enfermedad, pueden presentar síntomas que les ocasionarían la muerte en poco tiempo, si no se les administran técnicas de reanimación o procedimientos para prolongar la vida.
4. Si llegaran a sufrir una insuficiencia cardíaca o pulmonar, reanimarlos no les servirá o en poco tiempo volverán a sufrir otra insuficiencia cardíaca o pulmonar que les provocará la muerte.

Si quiere llenar este formulario, por favor, solicítelo a su médico. Una vez que termine de llenarlo, se le entregará una copia que podrá llevar con usted en todo momento y se archivará otra en su historia clínica electrónica.

Facturación

Los representantes de *Eskenazi Health* enviarán la factura a su compañía aseguradora y usted deberá pagar cualquier saldo que su aseguradora no pague. Si no tiene seguro, de igual forma se le enviará una cuenta de cobro con el valor que deberá cancelar. Los servicios prestados por los especialistas, tales como anesthesiólogos, radiólogos, patólogos, etc., no están incluidos en la factura del hospital, así que se cobrarán por separado. Si tiene dudas sobre estos cobros, comuníquese directamente con el departamento o el consultorio del especialista. Si tiene preguntas sobre las facturas del hospital, llame a *Eskenazi Health Patient Inquiry Center*, al 317.880.4055 o al 1.866.684.9354.

Asesoría sobre el pago de facturas los programas asistenciales y los seguros médicos públicos

Si no tiene seguro médico o no puede pagar por los servicios que le prestan, pregunte a uno de nuestros asesores si reúne los requisitos para beneficiarse de programas como *Medicare*, *Medicaid*, *HIP (Healthy Indiana Program)* o *Health Advantage*. El asesor llenará los formularios para que usted pueda solicitar cualquiera de estos

programas y también responderá sus preguntas. Tenga en cuenta que, antes de discutir las formas de pago, atenderemos de inmediato a los pacientes que requieran atención urgente.

En *Eskenazi Health* nos comprometemos a prestar servicios médicos de alta calidad a los habitantes del condado de Marion que no cuentan con medios suficientes para pagar. Por esta razón, *Eskenazi Health* ofrece servicios gratis o asequibles, según la capacidad de pago de cada paciente.

Si usted o un familiar desean más información, comuníquense con un asesor del departamento *Eskenazi Health Patient Inquiry Center*, al 1.855.202.1053.

Números importantes

Si desea más información, llame a los siguientes números:

Para llamar fuera del hospital	9 más el número de teléfono
Operadora	317.880.0000
Center for Spiritual Care & Education (Servicios religiosos y espirituales)	317.880.7120
Connections (Central telefónica, programación de citas y consultas a las enfermeras).....	317.880.7666
Frank & Katrina Basile Gift Shop (Tienda de regalos)	317.880.5713
Information Desk (Información general)	317.880.8329
Office of Patient Experience (Oficina de quejas)	317.880.8333
Release of Information (Historias clínicas)	317.880.3454
Safety & Security (Seguridad)	317.880.7071
St. Margaret's Pharmacy (Farmacia)	317.880.4500
Transition Support (Remisión del paciente a centros especializados)	317.880.6802