

Como paciente de este hospital, o como representante o tutor legalmente autorizado de un paciente, queremos que conozca los derechos que tiene bajo la ley federal y la ley estatal de Pennsylvania antes de dar o suspender 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. Le pedimos a usted y a su familia que compartan ciertas responsabilidades con nosotros.

Sus derechos

Este hospital cumple las leyes de los derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos de edad, sexo, raza, color, religión, orientación sexual, ingresos, nivel educativo, país de origen, ascendencia, estado civil, nivel cultural, idioma, discapacidad, identidad de género, 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 del hospital, la misión establecida, y también las leyes y reglamentaciones requeridas.

Comunicación

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- 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 le ayudaremos si tiene necesidades por deficiencias visuales, expresivas, auditivas o cognitivas.
- Si es necesario, elija a una persona o agencia de apoyo que actúe en su nombre para ejercer y proteger sus derechos como paciente.

Decisiones de tratamiento

Usted o su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Recibir información sobre su salud, atención, necesidades de atención médica continua, resultados y recuperación actuales y sobre su estado de salud futuro de una manera que usted entienda.
- Estar informado sobre las opciones de atención propuestas, incluyendo los riesgos y beneficios, otras opciones de atención, lo que podría ocurrir si no recibe atención médica y los resultados de cualquier atención médica dada, incluyendo resultados imprevistos. Cuando no sea aconsejable desde el punto de vista médico 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 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 en caso de emergencia.
- Involucrarse en todos los aspectos de su atención y participar en las decisiones sobre su atención.
- Elegir su atención según sus propios valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Pedir atención médica. Esto no significa que puede exigir atención o servicios que no sean médicamente necesarios.
- Rechazar la atención médica. Incluye cualquier tratamiento, medicamento o procedimiento, contra el consejo de su médico.
- Esperar que el hospital le pida permiso antes de tomar imágenes suyas, filmarlo o grabarlo, si el propósito es otro además de su atención.
- Decidir en cualquier momento si quiere participar o no de un ensayo clínico o de una investigación sobre su condición, o de programas de donantes que su 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 los ensayos clínicos o de investigación, esto no afectará su derecho a recibir atención médica.

Directivas anticipadas

Usted, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Crear directivas anticipadas, o documentos legales que le permitan decidir ahora lo que quiere que ocurra en caso de ya no estar lo suficientemente saludable en el futuro como para tomar decisiones sobre su atención. Usted tiene derecho a que el personal del hospital cumpla estas directivas.
- Preguntar y analizar la ética de su atención, incluyendo la resolución de conflictos que puedan surgir, como denegar, retener o retirar el tratamiento de soporte vital.

Planificación de la atención

Usted, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Recibir un examen médico para determinar el tratamiento.
- Participar de la atención que recibe en el hospital. Esto incluye el derecho de participar en el desarrollo y la implementación del plan de atención.
- Recibir instrucciones sobre la atención de seguimiento y participar de las decisiones sobre su plan de atención después de salir del hospital.
- Cambiar de proveedores si hay otros proveedores calificados disponibles.
- Recibir una transferencia 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 haya aceptado.
- Pedir una evaluación de planificación del alta.

Prestación de la atención médica

Usted, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Esperar que se implementen procedimientos de emergencia sin demoras innecesarias.
- Recibir atención en un entorno seguro sin ninguna forma de abuso, negligencia, explotación y acoso.
- Recibir atención amable, respetuosa, segura y de calidad de parte del personal calificado.
- Conocer los nombres y funciones de los profesionales médicos, trabajadores de la salud y del personal que lo atiende.
- Recibir ayuda para hacer una consulta con otro proveedor de atención médica a su cargo, si usted lo pide.
- Recibir una correcta evaluación y manejo del dolor, incluyendo el derecho de pedir o rechazar cualquiera o todas las opciones para aliviar el dolor.
- Recibir atención sin restricción o aislamiento, a menos que sea necesario para dar atención médica, quirúrgica o conductual. El personal no podrá usar la restricción o el 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 de manera continua.
- 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 con una imagen positiva de sí mismo.

Privacidad y confidencialidad

Usted, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Conservar su privacidad personal.
- Limitar quién sabe de su estancia en este hospital.
- Ser entrevistado, evaluado y hablar sobre 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 expedientes relacionados con la atención, incluyendo quién paga su atención, sean tratados de manera confidencial, excepto que la ley o acuerdos contractuales de terceros exijan lo contrario.
- Recibir avisos 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 los fines del tratamiento, del pago y de las operaciones de atención médica, excepto que la ley, la norma o la reglamentación exijan o permitan lo contrario. Tiene derecho a acceder a la información del expediente médico, incluyendo expedientes médicos actuales, bajo pedido oral o escrito, en la forma o el formato que se pida. El acceso al expediente médico se logra siguiendo los procedimientos correspondientes tan rápido como el sistema de registros lo permita, a menos que dicho acceso al expediente médico esté restringido por el profesional médico por motivos médicos o que 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 indique 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, póngase en contacto con cualquiera de nuestros empleados.

Para revelar sus preocupaciones relacionadas con estos derechos, póngase en contacto con nuestra Oficina de Privacidad al:

Teléfono: 570-271-7360

Correo electrónico: SystemPrivacyOffice@geisinger.edu

Visitas

Usted, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Decidir si quiere recibir visitas mientras esté aquí. El hospital podría tener que limitar las visitas para atenderlo mejor a usted o a otros pacientes, pero no restringirá, limitará ni negará de ninguna forma los privilegios de visita por motivos de raza, religión, grupo étnico, idioma, género, identidad o expresión de género, sexo, orientación sexual, estatus socioeconómico, capacidad o incapacidad física o mental.
- Elegir quién puede visitarlos durante su estancia. No es obligatorio que estas personas estén legalmente relacionadas con usted. Las visitas tendrán privilegios completos e iguales de acuerdo con sus preferencias.
- Designar a una persona de apoyo que pueda determinar quién puede visitarlo si usted quedara incapacitado.
- Tener acceso a una persona o agencia que esté autorizada para actuar en su nombre para defender o proteger sus derechos como paciente.

Facturas del hospital

Usted, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- 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, su representante o tutor legalmente autorizado tienen el derecho de:

- Transmitirnos sus preocupaciones o quejas por la atención. El hecho de compartir sus preocupaciones o quejas no afectará su atención en el futuro.
- Que se revisen y se resuelvan sus preocupaciones y quejas cuando sea posible.
- Buscar la revisión de las preocupaciones por la calidad de atención, decisiones de cobertura y preocupaciones sobre su alta.
- Esperar una respuesta y una resolución oportuna del hospital para su reclamo o queja formal, de una manera que usted comprenda.
- Acceder a servicios de protección y defensoría del paciente.

Para compartir sus preocupaciones o presentar un reclamo/queja formal, póngase en contacto con nuestra Oficina de Atención al Paciente:

Correo electrónico: PatientLiaisons@geisinger.edu

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

Geisinger Medical Center

Correo: Attn: Patient Liaison
100 N. Academy Ave.
Danville, PA 17822-2112
Teléfono: 570-271-8881

Geisinger Shamokin Area Community Hospital

Correo: Attn: Patient Liaison
4200 Hospital Road
Coal Township, PA 17866
Teléfono: 570-644-4357

Geisinger Jersey Shore Hospital

Correo: Attn: Patient Liaison
1020 Thompson St.
Jersey Shore, PA 17740
Teléfono: 570-398-3180

Geisinger Lewistown Hospital

Correo: Attn: Patient Liaison
400 Highland Ave.
Lewistown, PA 17044
Teléfono: 717-242-7953

Geisinger Community Medical Center

Correo: Attn: Patient Liaison
1800 Mulberry St.
Scranton, PA 18510
Teléfono: 570-703-8005

Geisinger Wyoming Valley Medical Center/ Geisinger South Wilkes-Barre

(incluyendo The Pearsall Heart Hospital)
Correo: Attn: Patient Liaison
1000 East Mountain Blvd.
Wilkes-Barre, PA 18711-3472
Teléfono: 570-808-7636

Geisinger Medical Groups/Clinics:

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

También tiene derecho a ponerse en contacto con cualquier agencia estatal de encuestas, sin interferencia.

Division of Acute and Ambulatory Care Pennsylvania Department of Health

625 Forster St.
Health and Welfare Building
8th Floor West
Harrisburg, PA 17120-0701
Teléfono: 717-783-8980
Llamada gratis: 800-254-5164
Presente una queja en línea: apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx

Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (Office of Quality and Patient Safety of The Joint Commission)

Sitio web: JointCommission.org → "Connect with Us" (Contáctese con nosotros) → "Report a Safety Event" (Informe de un evento de seguridad)
Fax: 630-792-5636
Correo postal: Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

Organización de Mejora de la Calidad:

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

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

Sus responsabilidades

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

Dar información

Como paciente, 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 de su salud.
- Informe de cualquier condición que lo ponga en riesgo (por ejemplo, alergias o problemas auditivos).
- Informe de cualquier cambio imprevisto en su condición a los profesionales de la atención médica que se ocupan de usted.
- Dé a los profesionales de atención médica que lo atienden una copia de sus directivas 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.
- Nos diga qué visitas quiere tener durante su estancia (si quiere alguna).

Respeto y consideración

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

- Reconozca y respete los derechos de otros pacientes, de familiares y del personal. No se tolerarán amenazas, violencia, comunicación ofensiva ni acoso de otros pacientes y del personal del hospital.
- Ayude a controlar el ruido y la cantidad de visitas en su habitación.
- Cumpla las reglas del hospital sobre ambiente libre de tabaco. No se permiten productos derivados del tabaco ni cigarrillos electrónicos en las instalaciones de Geisinger.
- Evite las actividades ilegales en las instalaciones del hospital. Esto incluye respetar la propiedad de los demás y las instalaciones correspondientes, y evitar el consumo de drogas, bebidas alcohólicas o sustancias tóxicas que no hayan sido administradas por su proveedor. Si ocurre alguna de estas circunstancias, el hospital le informará a la policía.

Seguridad

Como paciente, 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 cualquier preocupación de seguridad a su médico, enfermero o miembro del personal.
- Haga preguntas si algo le preocupa sobre su salud o seguridad.
- Use la luz de llamada que se le da para su seguridad.
- Se asegure de que el proveedor esté informado del 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, administrar la 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.
- Está informado sobre qué medicamentos está tomando y por qué los está tomando.
- Le pida a todo el personal del hospital que se identifique.

Rechazo de la atención

Como paciente, representante o tutor legalmente autorizado:

- Es responsable de sus acciones si rechaza la atención o no sigue las instrucciones de la atención médica.

Cargos

Como paciente, representante o tutor legalmente autorizado:

- Es responsable de dar la información precisa necesaria para procesar su cobertura de seguro.
- Es responsable de pagar por la atención médica que reciba lo antes posible.

Cooperación

Como paciente, representante o tutor legalmente autorizado:

- Se espera que siga los planes de atención sugeridos por los profesionales de atención médica que se ocupan de usted mientras está hospitalizado. Debería trabajar con su equipo de atención médica para desarrollar un plan que pueda seguir mientras está en el hospital y después de salir del hospital.
- Debe firmar el acuse de recibo del Aviso de Prácticas de Privacidad en vigor.
- Debe seguir las políticas y los procedimientos establecidos por la institución correspondiente.
- Le pedimos que nos ayude a proteger sus pertenencias personales.