



Aspectos Legales, Derechos y Manual del Paciente Hospital Dr. Federico Trilla

Rev. 2017



PROCESO DE PRE- ADMISIONES

El Departamento de Admisiones procesará tanto tu pre-admisión como admisión y queda ubicado en el piso G , Lobby Principal, antes de la caja central.

El personal de admisiones procesará la orden de admisión según el criterio médico, condición del paciente, tipo de cama disponible y tipo de servicio requerido. El oficial de admisiones te indicará tus derechos y responsabilidades como paciente, solicitará información personal y de seguro médico, y explicará los pasos a seguir. Te registrará como paciente, asignándote un expediente clínico aclarando sus dudas. El Departamento de Admisiones cuenta con un área para procesar y coordinar los servicios electivos con la anterioridad requerida de programación para tu cirugía y/o cuidado de obstetricia.

➤ Guía de Pre-Admisión (Procedimientos Quirúrgicos - General)

- Acudir al Departamento de Admisiones a procesar pre admisión siete días laborables previo a la fecha en que se efectuará tu procedimiento.
- Deberás traer los formularios debidamente completados por tu médico. Los documentos que deberás traer a tu admisión dependerán del seguro médico que poseas. Esto lo va a indicar la persona que asigne tu cita en las clínicas. Los documentos necesarios pueden ser:
 - Orden médica
 - Examen físico/ historial médico
 - Autorización de su plan médico
 - Consentimiento de operación
 - Pre-natal (si aplica)
 - Tarjeta del plan médico vigente
 - Carta cubierta especial catastrófica (si aplica)
 - Identificación con foto
 - Evidencia de dirección residencial o postal (recibo agua o electricidad)
 - Referido de Internista
 - Referido de facilidades (cirugía)
 - Referido de anestesia
 - Referido de cirugía
 - Referido de equipo especial
 - Bandeja ortopedia
 - Lente intraocular
 - Malla
 - Double J
 - Med Port
 - Otros – será informado
 - Referido de servicios profesionales
 - (Laboratorios, rayos x, EKG)
 - Requisición de sangre – Banco de sangre
 - Depósito o deducible de hospitalización
- De necesitar una evaluación con el médico internista, deberás pasar por la Clinica de Medicina Interna ubicada en el Lobby del hospital
- Debes acudir en ayuna si las pruebas que le ordenó su médico así lo requieren.
- Luego de preparar el expediente clínico y financiero, la oficinista de pre admisiones te enviará a la entrevista con la enfermera y el anestesiólogo ubicado en tercer piso, de la Sala de Operaciones.

- Todo paciente que procese una pre - admisión debe estar acompañado por un adulto, el cual firmará el Consentimiento de Operación. En caso de menores de 21 años de edad, deberán acudir ambos padres o el tutor legal. En este caso, deberán traer evidencia de la patria potestad y custodia del menor de ser padres divorciados.
- El día de la cirugía debes acudir al tercer piso, a sala de operaciones, donde se te asignará una habitación y te pondrán un brazalete de identificación, el cual debe utilizar en todo momento. De ser identificado como un paciente con alto riesgo a caída se asignará un brazalete con un código de colores para identificarte.
- Tu familiar o acompañante asumirá responsabilidad por tus pertenencias al ser pasado a la Sala de Operaciones.
- Favor ver responsabilidad y políticas de pago, más adelante.

PROCESO DE ADMISIONES

➤ **Al momento de tu admisión:**

- Al momento de admitirte deberás traer:
 - Artículos personales tales como pasta de diente, cepillo, jabón, toallas, batas, desodorante, almohada, frisa, edredón, etc.
 - Si eres hospitalizado en área de cuidado Intensivo no se permitirá traer sábanas, edredones, toallas, ni batas. Todo lo necesario será provisto por el hospital.
- Como medida de seguridad y prevención de cruce de procesos infecciosos, es necesario que adquieras su propio "kit" de admisiones. Si posees uno, puedes traerlo, de lo contrario deberá adquirir uno al momento de realizar el proceso de admisión. El mismo se puede conseguir en la tiendita del hospital, el cual contiene los siguientes artículos: **jarra con bandeja y sorbeto, urinal, jabonera con jabón, toallita desechable, bandeja grande, envase para lavado de boca.**
- Favor de dejar en el hogar objetos de valor como prendas, dinero y documentos importantes. **El Hospital no será responsable por la pérdida de estos si no los dejas en la caja central donde guardaran y se devolverán de forma coordinada al momento de tu alta.**
- No se recomienda la entrada de visitantes menores de 12 años por su seguridad.
- Serás admitido en una habitación semi privada. Si al momento de la admisión no hubiese disponibilidad de una habitación, o tu condición, médica lo amerite, serás ubicado en una habitación privada. Tan pronto se resuelva tu situación serás transferido a una habitación semi - privada.
- Si al admitirte deseas una habitación privada, puedes depositar la diferencia de la misma.

➤ **Ya hospitalizado(a):**

- Debes permanecer en el cuarto o unidad clínica asignada.
- Pacientes varones deben utilizar pijamas y calzado. Para las damas se requieren batas encubridoras y calzado en todo momento. Pueden utilizar su ropa de diario siempre y cuando no interfiera con el tratamiento.

- No está permitido abandonar el hospital hasta que no seas dado de alta.
- **El paciente adulto debe estar acompañado de otro adulto durante su hospitalización.** Máximo de dos visitantes por paciente a la vez.
- Los horarios de visitas a habitaciones de aislamientos están establecidas y el visitante tendrá que seguir los protocolos de seguridad y control de infecciones establecidos.
- El horario de visitas lo puedes encontrar en este manual. Estos están identificados por Unidad Clínica.
- Se permite sólo un acompañante del mismo sexo por paciente en las noches, quien debe obtener y estar identificado con un pase para eso. Este lo solicita al Supervisor de enfermería de la Unidad Clínica o el Supervisor General.
- El Hospital proveerá los servicios de alimentos incluyendo meriendas según ordenadas por su médico y evaluado por la Dietista Clínica. Para el bienestar de su condición y su rápida recuperación no se permite traer alimentos de afuera, a menos que sea autorizado por su médico.
- Se prohíbe fumar dentro del Hospital (Ley 40 del 3 de agosto de 1993).
- Por tu seguridad no se permite traer equipo electrónico como televisores, radios y/o muebles externos. Tu Hospital cuenta con el servicio de televisor provisto por una compañía privada quienes diariamente visitan tu habitación para ofrecerte el servicio.
- Se provee un “Nurse Call” para cuando necesites asistencia. La enfermera te enseñará como utilizarlo. Favor utilizarlo para cuando necesites levantarse, ir al baño u otra asistencia del personal de enfermería.
- El equipo del Hospital, como los “IV Pumps”, máquinas de succión, telemetrías, etc. serán sólo manejados por personal autorizado. Se prohíbe al paciente cambiar o ajustar o llevarse estos equipos al momento del alta..
- **Las telemetrías serán colocadas y desconectadas sólo por personal de enfermería. De provocar daño a este equipo voluntariamente o no entregarlo antes de tu alta, serás responsable por el pago para el reemplazo del mismo según el valor en el mercado en ese momento.**
- Por razones de salud no se debe colocar ningún artículo sobre los zafacones para desperdicios biomédicos (rojos) ni en el piso.
- Las gasas y artículos con sangre deben ser depositados en el zafacón rojo para desperdicios biomédicos.
- No se permite que los visitantes se sienten o recuesten en las camas de los pacientes por su seguridad y para evitar el cruce de infecciones.
- Está prohibido distribuir literatura de clase alguna, ni ventas, colectas, rifas, préstamos o cobros.
- Las armas de fuego, armas blancas, encendedores o explosivos están prohibidos en nuestra Institución. Se considera arma blanca cualquier objeto punzante, cortante o contundente que pueda ser utilizado como instrumento de agresión capaz de infligir grave daño corporal a una persona.
- En caso de necesitar el servicio de ambulancia para un traslado, realizarse un estudio fuera del hospital o para transporte al hogar u otro lugar al darte de alta, se verificará cubierta de ambulancia con el plan médico. De este no proveer cubierta de ambulancia, **será responsabilidad del paciente el costo del transporte.** .

- **En el caso de menores:**
 - Un infante o menor hospitalizado tiene que estar acompañado de su padre/madre o acompañante en todo momento
 - EN NICU sólo se autoriza la entrada a ambos padres para recibir la información médica.
 - Además recomendamos lo siguiente:
 - Nunca lo dejes solo o desatendido
 - Nuestro personal está debidamente identificado. Verifica la identificación antes de que sea sometido a algún tratamiento. Solamente la enfermera puede cargar al bebé
 - El Hospital utiliza un sistema de cámaras de seguridad para su protección.

➤ **Al momento del alta:**

- Tu medico comenzara el proceso de planificación de alta desde tu admisión y cuando entienda que tu condición clínica ha mejorado completa el mismo en coordinación con el Departamento de Trabajo Social y Planificación de Alta.
- Deberás prepararte e informar a tu familiar el momento del alta para desocupar a tiempo la habitación, preferiblemente durante la mañana. Para tu conveniencia tienes dos horas luego de que su médico le dé el alta para desocupar la habitación. Se incurre en costo por el tiempo adicional después del alta incluyendo el costo usual de “Room & Board” por día.
- El balance de tu cuenta y cualquier información solicitada pendiente debe ser completada antes del alta.
- Un familiar o acompañante deberá pasar por el Departamento de Admisiones, área de alta, y firmar una boleta indicando que completaste el proceso en ese departamento. Luego entregarás la boleta a la enfermera o secretaria de la Unidad Clínica en donde estás admitido, y te indicaran los siguientes pasos a seguir hasta completar el alta.
- Es importante que sigas las instrucciones impartidas por el médico y enfermera para que continúes el tratamiento adecuadamente y no tengas que ser readmitido por la misma condición al hospital.

Asegúrate de:

1. Orientarte de los síntomas o señales a los que tienes que estar atento en caso de que ocurra un cambio en tu condición clínica incluyendo por ejemplo: sangrado excesivo, hinchazón, temperatura alta, etc.
2. Obtener los teléfonos contactos de tu médico y del hospital en caso de algún cambio o que te sientas mal.
3. Obtener lista de recetas y que te expliquen dosis y medicamentos a utilizar en el hogar.
4. Programar o informarte de las próximas visitas a tu médico o a los especialistas que te refieran.
5. Verificar si tienes algún resultado pendiente de las pruebas realizadas durante tu estadía.

6. No abandones el hospital hasta que entiendas todo lo que te han explicado . Si tienes dudas, pregunta. Estamos para servirte.
7. Entregar a la enfermera o secretaria de la Unidad Clínica la boleta del alta firmada por el representante del Departamento de Admisiones.

De no estar de acuerdo con que seas dado de alta, puedes consultarlo con tu médico y /o llamar a la línea de Medicare, si eres paciente de Advantage y/o Medicare.

Servicios adicionales que ofrece Tu Hospital

Televisores: El servicio de televisores es ofrecido por una compañía privada. El servicio de televisión tiene un costo diario, el cual le informará el técnico de turno. Favor de notificar en el “counter” o recepción de tu Unidad Clínica de estar interesado. Te informarán el horario dentro del cual el técnico te visitará.

1. **Trabajo Social :** Como parte de nuestros servicios y de acuerdo a la situación social del paciente, el médico u otro profesional del equipo de salud podrá solicitar una consulta al Trabajador Social para que una evaluación y brindar ayuda al paciente durante su hospitalización.
2. **Servicios de apoyo al paciente:** A fin de orientar salvaguardar la seguridad y brindarle apoyo a nuestros pacientes, te ofrecemos los siguientes servicios:
 - a. Voluntarios y Capellanes: Para cubrir sus necesidades espirituales Comunícate al Departamento de Recursos Humanos a la ext. 362.
 - Pacientes con problemas auditivos, del habla, sordomudos y/o pacientes que no hablan español, favor de comunicarse para solicitar un facilitador o un traductor a:
 - b. Oficial de Derechos del Paciente – L-V, 8:00 a.m. – 5:00 p.m., ext. 360.
 - c. Fuera de horas laborables - Supervisor General de enfermería en Sala de Emergencias o en el cuadro telefónico - (787) 757-1800 , ext. 360.
3. **Cafetería:** Para el beneficio de tus acompañantes y/o visitantes encontrarás la cafetería en el piso B o Sotano del hospital. El horario es de Lunes a Viernes de 7:00 am a 6:00 pm. Sábados, domingos y días feriados, de 7:00 am a 2:00 pm.
4. **Óptica:** Ubicada en el Lobby. Su Hossrario de Servicio de 8:00 AM a 4:00 PM
5. **Cuarto de lectura y entretenimiento pacientes pediátricos** – En el segundo piso encontrarás un cuarto para lectura y entretenimiento para niños que se encuentran hospitalizados. Es importante seguir las reglas del mismo. Puedes utilizarlo según disponibilidad de horario
6. **Servicio de Estacionamiento y Valet Parking** – El estacionamiento del hospital esta disponible 24/7 y el de Valet Parking de Lunes a Viernes de 7:00 AM a 4:00 PM.

Pacientes de las Islas Municipios de Vieques y Culebra

Reconocemos los retos de transportación de los pacientes, familiares y acompañantes, residentes bonafides de las islas municipios de Vieques y Culebra. Por ello, éstos tendrán prioridad en la obtención de los servicios, siempre y cuando no haya otros pacientes cuya condición médica requiera atención inmediata. (Se requerirá evidencia para evaluación de dirección).

INFORMACIÓN FINANCIERA

Para presentar información de tu plan médico debes visitar la Oficina del Departamento de Cobros, ubicada en el lobby principal, L-V de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., o puedes enviar la información al facsímil (787) 757-3709 o llamar al (787) 757-1800 ext. 377

Con el propósito de que conozcas tu responsabilidad de pago, informamos que serás responsable del pago de los servicios hospitalarios si:

- No tenemos contrato con tu plan médico
- No presentas evidencia en 24 horas de la cubierta de tu plan medico
- Tu plan médico no paga los servicios recibidos por no ser elegible
- Tu plan no aplica el pago de deducibles por contrato
- Estudios no cubiertos por el plan médico (Ejemplo: CT, Medicina Nuclear, MRI, otros)
- Medicamentos especiales no cubiertos

Tienes la opción de solicitar traslado a una institución que tenga contrato con tu plan médico. De interesar permanecer con nosotros, puedes solicitar reembolso al plan médico. Así lo establece la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente; Ley 194 de 2000, Artículo 8, Sección d.

Deducibles, co-aseguros y depósitos deben ser pagados al momento de la pre-admisión o admisión en el Departamento de Admisiones. De usted no poder acceder al departamento, favor de llamar a la ext. 608 para que una persona del departamento te visite en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Te puedes dirigir 24/7 a la Oficina de Admisiones ubicada en la Sala de Emergencias. No dejes de solicitar tu recibo como evidencia al realizar el pago.

ACAA – Para procesar las reclamaciones de ACAA:

- o Debes hacerlo durante las primeras 48 horas de ocurrido el accidente, presentar licencia de conducir, número de querrela de la policía y firmar la boleta correspondiente.
- o Deberás solicitar la tarjeta de reclamación en ACAA y entregarla en la Oficina de Facturación para poder procesar el cobro correspondiente.
- o De no completar el proceso según orientado, serás responsable de la cuenta.

Coordinación de Beneficios

- o Si el paciente posee más de un seguro médico, debe presentarlos en la admisión para determinar el primario y el secundario.

Admisión Privada

Si no posees un plan médico, te exhortamos a visitar la oficina satélite del Programa de Asistencia Médica, ubicada en el Lobby Principal del Hospital de L-V de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.

Si el paciente no tiene plan médico o no cualifica para recibir el Plan de Salud del Gobierno de Puerto Rico, se requerirá un depósito inicial, sujeto a una factura final, dependiendo del servicio requerido, a saber:

- \$1,500.00 – Medicina Interna, Medicina de familia, Geriátría
- \$1,800.00 – Cirugía y telemetría
- \$2,000.00 – Intensivo
- \$1,650.00 – Psiquiatría

o **NOTA:** Los servicios de los médicos, laboratorio, y del Centro de Imágenes son facturados por separado de los servicios de Sala de Emergencias o del Hospital.

Deberás presentar evidencia de dirección postal (factura de agua, electricidad o teléfono) al momento de registrarte en admisión y deberás asumir la responsabilidad de saldar la deuda antes del proceso de alta. Puedes pagar en efectivo, tarjeta de débito o tarjeta de crédito. El personal de admisiones puede pasar por tu habitación para procesar el pago. Favor llamar a la ext. 608.

Consentimiento informado de la NO disponibilidad de camas y la permanencia en Sala de Emergencias

Si al momento del médico indicarte la necesidad de admitirte no hay camas disponibles para ser trasladado de Sala de Emergencias, se te informará la alternativa de permanecer en la sala hasta que haya cama disponible, esto sin afectar el tratamiento, el cual se comenzará en la Sala de Emergencias. Se te orientará además de la alternativa de traslado.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE NO FUMAR

Está **TOTALMENTE PROHIBIDO FUMAR EN LA INSTITUCIÓN** incluyendo: habitaciones de pacientes, pasillos, oficinas, áreas de espera, áreas de descanso, salones de conferencias y en todas las demás instalaciones del Hospital. Esta política aplica a todos los empleados, clientes y visitantes.



AYÚDANOS A PREVENIR ERRORES

- ✓ Ayuda a prevenir errores en el cuidado recibido. Háblanos si tienes preguntas o preocupaciones, y si no entiendes, vuelve a preguntar.
- ✓ No te sienta avergonzado si no entiendes lo que el médico o enfermera(o) dice. *Pregunta nuevamente.*
- ✓ Pregunta acerca de tu seguridad. Pídele al médico que marque el lugar de la cirugía para evitar confusiones en la Sala de Operaciones.
- ✓ No dudes en informar al médico o personal de enfermería si crees que te han confundido o que vas a recibir el medicamento inapropiado.
- ✓ Informa sobre alergias a ciertos medicamentos.
- ✓ Si estás tomando múltiples medicamentos, pregúnta al médico o farmacéutico si es seguro combinarlos.
- ✓ Asegúrate de poder leer la letra a mano de cualquier receta escrita por el médico.
- ✓ Antes de salir de tu Unidad Clínica en el Hospital, pregunta sobre futuros cuidados y asegúrate de entender todas las instrucciones.
- ✓ Tu médico y tu deben llegar a un acuerdo sobre lo que se hará durante cada paso del tratamiento.
- ✓ Asegúrate de que el profesional de la salud que te atienda verifique la banda de identificación colocada en tu muñeca y pregunte tu nombre antes de que te administren un medicamento o tratamiento.
- ✓ No temas en preguntar aquellos datos que no entiendes o no conoces. Edúcate respecto a tu condición y diagnóstico.
Familiarízate con el manejo de cualquier equipo que se utilice para tu cuidado. (Si vas a utilizar oxígeno en casa, no fumes ni permitas que nadie fume cerca de ti mientras se está utilizando el oxígeno).
- ✓ Permite que un miembro de tu familia o amigo de confianza actúe como tu representante. Esta persona puede hacer preguntas que quizás no se te ocurrirían bajo momentos de estrés.
- ✓ Asegúrate de que esa persona conozca tus preferencias respecto a cuidados médicos. Revisa con esa persona la aceptación de tratamientos antes de firmarlos.
- ✓ Pregunta el propósito de los medicamentos y solicita información respecto a marca, nombre genérico y efectos secundarios de los medicamentos que te ordenaron.
- ✓ Siempre que vayas a recibir un nuevo medicamento, menciónale a los médicos y personal de enfermería tus alergias o reacciones adversas.
- ✓ Recuerda a qué horas del día recibes normalmente tus medicamentos. De no ser así, llama la atención del personal de enfermería o médico.
- ✓ Observa si quienes te atienden se han lavado las manos.
- ✓ Debes saber quién va a estar cuidándote, cuánto tiempo va a durar el tratamiento y cómo te debes sentir.
- ✓ Mantén copias de tu expediente médico correspondiente a hospitalizaciones previas y muéstralas a tu equipo de trabajo de salud.
- ✓ No tengas miedo en pedir una segunda opinión. Si no entiendes tu condición o los tratamientos, consulta con otros especialistas .
- ✓ Habla con otros pacientes que hayan sido sometidos a los tratamientos que estás considerando. Estas personas te pueden decir qué esperar y qué funcionó a medida que se recuperaron.

¡AGRADECEMOS Y CONTAMOS CON SU COOPERACIÓN!

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE EXPEDIENTE MÉDICO

Departamento de Administración de Información de Salud

La información contenida en tu expediente es **confidencial y privilegiada**

- Deberás completar la solicitud para Divulgación de Información médica en la oficina de Divulgación de Información ubicada en el primer pasillo del Lobby, horario 7:00 a.m. – 3:00 pm. Sin tu autorización por escrito no podremos procesar solicitudes en las oficinas de Información de Salud .
- Se proveerá información a personas que traigan una autorización por escrito del paciente dándoles permiso para solicitar información médica a través de fotocopias. Incluir la identificación con foto del paciente y de la persona autorizada.
- En caso de menores de edad (21 años), se requerirá certificado de nacimiento del menor e identificación con foto del padre o madre.
- El expediente clínico de pacientes menores de 21 años se conservará hasta que el paciente (menor) cumpla 22 años de edad.
- En caso donde el paciente haya fallecido se requiere el certificado de defunción y/o declaratoria de herederos cuando aplique.
- Toda persona solicitando copias de información médica deberá presentar una identificación con foto.
- **El costo de las fotocopias es de .75 centavos por página, hasta un máximo de \$25.00.**
- **El Hospital guardará su expediente clínico hasta diez (10) años de su última visita. Luego de esos diez (10) años decomisaremos los expedientes sin tener que mediar autorización alguna posterior a notificación pública.**

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

FAVOR DE LEER DETENIDAMENTE

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO Servicios Médicos Universitarios Inc., HOSPITAL UPR DR. FEDERICO TRILLA (en adelante HOSPITAL UPR), PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA ACERCA DE NUESTROS PACIENTES, Y CÓMO EL PACIENTE PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.

Este Aviso de Practicas de Privacidad se provee como requisito de la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de la Información de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés).

CERTIFICACION DE RECIBO DE ESTE AVISO

Se solicitará que proveas una certificación firmada como acuse de recibo de este Aviso. Tu firma en la certificación de recibo de ningún modo será condición para brindar servicios de cuidado médico. De negarte a proveer el acuse de recibo, continuaremos brindando servicios y usaremos y divulgaremos tu información de salud protegida siguiendo los reglamentos y requerimientos de las leyes federales y estatales.

TUS DERECHOS

Tienes el derecho de:

- Obtener una copia electrónica o en papel y/o inspeccionar la información de tu expediente clínico.
- Autorizar a otra persona como tu representante autorizado para compartir información
- Solicitar la corrección de la información de tu expediente clínico
- Solicitar comunicarnos contigo de forma confidencial
- Solicitar restricción a la información que compartimos
- Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido tu información
- Obtener una copia de este aviso de privacidad
- Presentar una querrela si crees que tus derechos de privacidad han sido violados.

TUS OPCIONES

Tienes opciones para solicitar al HOSPITAL UPR en qué manera o forma utilizamos y compartimos tu información, cómo o cuándo:

- Si podemos compartir tu información con familiares y otros
- Si podemos incluir tu información en el directorio del Hospital
- Si podemos mercadeamos nuestros servicios con tu información
- Recaudación de fondos

NUESTRO USO Y DIVULGACIÓN

Podemos utilizar y divulgar tu información, cuando:

- Proveemos el servicio de salud
- Llevamos a cabo nuestros procesos operacionales
- Facturamos por los servicios prestados
- Apoyamos asuntos de salud pública y seguridad nacional
- Investigación científica
- Cumplimos con las leyes y otros requisitos gubernamentales
- Donaciones de órganos y tejidos
- Asistir a un Médico Forense o Director de Funeraria
- Responder a demandas y acciones legales

TUS DERECHOS DE PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN

Pregúntanos cómo hacer las siguientes solicitudes.

- **Representantes Autorizados de Menores** (menores de 21 años de edad). Conforme a lo prescrito en la ley federal y estatal compartiremos información acerca de nuestros

pacientes con el tutor legal del niño (padre y madre; excepto restringido por corte), o cualquier otro representante autorizado o tutor designado por corte. Padre o madre que es menor de edad (no emancipado, no casado), puede tener el derecho a la información de salud de sus hijos pacientes como se describe en este aviso, pero los derechos de autorización de tratamientos pueden ser limitados como lo establecen las leyes aplicables en Puerto Rico.

- **Obtener una copia electrónica o en papel de su expediente clínico y/o inspeccionar su expediente clínico.** Cuando tu información haya sido documentada en el expediente clínico electrónico, puedes solicitar ver u obtener una copia electrónica de tu expediente clínico, excepto Notas de Psicoterapia. “Notas de Psicoterapia” significa notas grabadas en cualquier medio por un profesional de la salud mental, que documentan o analizan el contenido de una conversación de una sesión de intervención psicoterapéutica o sesión de consejería individual o grupal y están separadas del resto del expediente clínico.
- Cuando solicites copia de expediente clínico debes estar disponible no más tarde de **15 días** a partir de la fecha de la solicitud, como es requerido por ley . Este servicio conlleva un costo basado en la ley Estatal.
- **Solicitar Corrección de Expediente Clínico-** Puedes solicitar corregir la información de salud que entiendes está incorrecta o incompleta. Podemos denegar la solicitud en las siguientes circunstancias:
 - Si la información no fue originada por el HOSPITAL UPR, (a menos que la persona o entidad que originó la información no esté disponible para hacerle la corrección).
 - La información no es mantenida por el HOSPITAL UPR.
 - No es parte de la información que puedes examinar o copiar.
 - La información es exacta y completa.
 -

En caso que el HOSPITAL UPR niegue tu solicitud, se te informará la razón por escrito dentro de **60 días** de la solicitud.

- **Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido información •**
Puedes solicitar una lista (contabilidad) de las veces que hemos compartido tu información de salud por seis años previos de la fecha de solicitud. Esta lista incluye la información que fue compartida y el propósito. Esta lista incluye todas las divulgaciones excepto ciertos accesos y divulgaciones de tu expediente clínico y las solicitadas por ti. Podemos cobrar un costo razonable establecido por la Institución.
- **Solicitar Restricción a Información de Salud que Utilizamos o Compartimos •**
Puedes solicitarnos el restringir la utilización o compartir cierta información de salud para tratamiento, pago o nuestras operaciones. Sin embargo, según establece la Ley, no estamos obligados a aceptar la petición, y podemos negarnos si afectaría a tu cuidado o vida. Si pagas por un servicio de salud en su totalidad, puedes pedirnos el no compartir esa información de salud con el propósito de pago o nuestras operaciones con tu aseguradora de salud o plan de salud. Vamos a acceder a menos que una ley nos obligue a no compartir esa información.
- **Solicitar Comunicación Confidencial -** Puedes pedirnos que nos contactemos contigo de una manera específica (por ejemplo, teléfono de casa u oficina) o envío de correo a una dirección diferente. Vamos a acceder a todas las solicitudes, según la razonabilidad y mientras tengamos la capacidad de hacerlo.

- **Obtener una copia de este Aviso de Prácticas de Privacidad** • Puedes pedir una copia electrónica o en papel de este aviso en cualquier momento.
- **Escoger a alguien para actuar por ti** - Puedes informarnos por escrito sobre un representante autorizado o darle a alguien un poder de representación médica. Esa persona puede ejercer tus derechos y tomar decisiones sobre tu cuidado médico o el de tu hijo como paciente. Nos aseguraremos que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar a tu nombre antes de tomar cualquier acción o compartir información.
- **Presentar una queja si sientes que tus derechos han sido violados.** • Puedes presentar una queja si entiendes que hemos violado tus derechos como se describen en esta notificación. Para presentar una queja con puedes comunicarte con nuestro **Oficial de Cumplimiento, escribiendo al P.O. Box 6021 Carolina, P.R. 00984, o vía correo electrónico a hipaa@hospitalupr.org**
- **Puedes presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos** enviando una carta a: **Department of Health and Human Resources Office of Civil Rights, Hubert H. Humphrey Bldg. 200 Independence Avenue, S.W., Room 509F HHH Building Washington, D.C. 20201** o llamando al **1-877-696-6775**; o vía Internet www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.
- No tomaremos represalias por presentar una queja.

TUS OPCIONES

Para cierta información de salud, puedes informarnos acerca de lo que compartimos y con quién. En tal caso, podemos evaluar tu solicitud para determinar las acciones a realizar o denegación. En estos casos, tienes el derecho y la opción para que nos informen por escrito a:

- Compartir información de salud con tu familia, amigos cercanos, u otras personas involucradas en tu cuidado
- Además compartiremos información de salud con la persona designada como persona contacto en caso de emergencia.
- Compartir tu información de salud en una situación de manejo de desastre
- Incluir tu información en el directorio del hospital

Si no estás en capacidad para decirnos tu preferencia, por ejemplo, si estás inconsciente, podemos seguir adelante ofreciendo nuestro servicio de cuidado y compartir información si creemos que es en tu mejor interés. También podemos compartir tu información de salud cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o vida, incluyendo seguridad.

En los siguientes casos nunca compartimos su información a menos que nos des el permiso por escrito:

- Mercadeo o venta de tu información
- Compartir Notas de Psicoterapia (según las Leyes de Puerto Rico).

En el caso de Recaudación de Fondos:

- Podremos contactarte para recaudación de fondos, pero puedes decirnos que no te contactemos nuevamente.

NUESTRO USO Y DIVULGACIÓN

Normalmente usamos o compartimos tu información de salud en forma verbal, papel o electrónica, en los siguientes aspectos:

- **Tratamiento – Cuidando de tu su salud** podemos usar tu información de salud y compartirla con otros profesionales que te tratan. Por ejemplo: un médico tratando tu condición de emergencia le puede solicitar información a otro médico (como tu médico primario) sobre el estado de salud general.

- **Operaciones de Cuidado de Salud – Ejecutoria de Nuestra Organización-** Podemos usar y compartir tu información de salud para ejecutar nuestros servicios y la administración de nuestro hospital, mejorar el cuidado y ponernos en contacto contigo cuando sea necesario. Por ejemplo: utilizamos información de salud para evaluar tu tratamiento y nuestros servicios.

- **Pago – Facturación por el servicio**

Podemos usar y compartir tu información de salud para facturar y obtener el pago de los planes de salud u otras entidades. Por ejemplo: damos información al plan de seguro de salud que pagará por los servicios recibidos.

¿Cómo podemos utilizar o compartir tu información de salud?

Estamos autorizados para compartir tu información de salud de otras maneras – generalmente en formas que contribuyan al bien público, tales como salud pública, seguridad e investigación.

Tenemos que cumplir con muchas condiciones de ley antes de que compartamos tu información de salud para estos propósitos. Para más información puede preguntarnos cómo contactar a nuestro Oficial de Cumplimiento.

1. Ayuda con la salud pública y asuntos de seguridad - Podemos compartir información de salud para ciertas situaciones tales como:

- Prevención de enfermedades
- Para reportar el retiro de productos que quizá estés usando
- Informes de reacciones adversas a medicamentos
- Notificación de sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica
- Prevenir o reducir una amenaza seria para la salud o seguridad pública
- Con el fin de identificar o ubicar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial, o personas desaparecidas.

2. Investigación científica - Bajo determinadas circunstancias podemos utilizar o compartir tu información de salud para investigaciones de salud.

3. Cumplir con la ley - Vamos a compartir información si las leyes estatales o federales requieren, incluyendo con el Departamento de Salud estatal y federal, si quieren verificar que nosotros estamos cumpliendo con las leyes federales de privacidad.

4. Responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos - Si eres donante de órganos, podemos divulgar la información de salud a organizaciones que manejen la obtención de órganos, ojos o tejidos para trasplantes o a un banco de órganos.

5. Trabajo con un Médico Forense o un Director de Funeraria - Podemos compartir información de salud con un médico forense, en el caso de identificación de un cadáver o determinar la causa de la muerte de una persona.

6. Director de la Funeraria - Cuando un paciente muere.

7. Atender asuntos del plan de compensación de trabajadores, aplicación de la ley y otra petición del Gobierno - Podemos utilizar o compartir información de salud: :

- Ante reclamos de Plan de Compensación de Trabajadores (Fondo Seguro del Estado).
- Para fines de cumplimiento de la ley o con un oficial de la ley.

- Con los organismos y agencias de salud para actividades autorizadas por la ley.
- Para las funciones especiales del Gobierno como militar, seguridad nacional y los servicios de protección presidenciales.

8. **Responder a demandas y acciones legales** - Podemos compartir tu información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

9. **Militares y veteranos** - Si eres miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar tu información de salud cuando las autoridades militares competentes lo requieran.

10. **Confinados** - Si eres confinado en una cárcel o correccional o te encuentras bajo custodia de un representante de la ley, podemos divulgar información de salud a dicha institución o al representante de la ley bajo cuya custodia te encuentras.

11. **Recordatorio para las citas** - Podemos usar y/o divulgar información de salud a fin de recordarte que tienes una cita para tratamiento o atención médica.

12. **Directorio del Hospital** - Podemos usar y divulgar cierta información limitada en el directorio del Hospital mientras estés recibiendo el servicio.

13. **Socio de negocio** - Los socios de negocio son entidades que, como contratistas independientes, hacen gestiones en beneficio de la institución. Para brindar nuestros servicios la institución puede entrar en negociaciones con entidades en donde se puede compartir información de salud.

14. **Alternativas de tratamiento** - Podemos usar y divulgar información de salud para informar o recomendar tratamientos opcionales y alternativas que pudieran interesarte.

15. **Servicios y beneficios relacionados con el cuidado de la salud** - Podemos usar y divulgar información de salud para informarte sobre servicios y beneficios relacionados con el cuidado de la salud que pudieran interesarte.

NUESTRA RESPONSABILIDAD

- Mantener la privacidad y seguridad de tu información.
- Podemos cambiar los términos de este aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre ti. Una copia actualizada de este aviso está disponible en nuestro portal de Internet. (WWW.HOSPITALUPR.COM)
- Te dejaremos saber inmediatamente si se produce un evento que puede haber comprometido la privacidad o la seguridad de tu información.
- Utilizar o compartir tu información como se describe en esta notificación. Puedes cambiar de opinión en cualquier momento sobre tu autorización y restricción para el manejo de tu información de salud. Déjanos saber por escrito tu solicitud o necesidad de cambio.

CAMBIOS A ESTE AVISO

Podemos cambiar los términos de este aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre ti. Una copia actualizada de este aviso estará disponible en nuestra oficina y en nuestro portal de Internet.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Fecha Efectividad – Mayo 15, 2016

SI TIENE ALGUNA PREGUNTA RELACIONADA CON ESTE AVISO COMUNÍQUESE CON EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO DEL HOSPITAL UPR O EL DEPT. DE ADMINISTRACION DE INFORMACIÓN DE SALUD (RÉCORD MEDICO)

Sra. Laura Morales Torres- Oficial de Privacidad y Seguridad P.O. Box 6021 Carolina, P.R. 00984, o vía correo electrónico a hipaa@hospitalupr.org

Persona Contacto: Director Departamento Administración de Información de Salud

Sr. Kenneth Lugo

P.O. Box 6021 Carolina, P.R. 00984 Teléfono: (787) 757-1800 Ext. 393,284

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Las caídas son la causa más común de daños en los pacientes, especialmente las caídas cerca de la cama. Las camas de los hospitales son más altas y más angostas que las camas regulares, por esto debes tener especial precaución. **Toma en consideración que tus medicamentos o condición te pueden hacer sentir débil o mareado (a) e incapaz de mantener balance.**

PUNTOS A ENFATIZAR: Para evitar caídas , evita levantarte. Llama para asistencia.

1. **Timbre:** Usa el timbre en cualquier momento que necesites ayuda. Tratando de hacer las cosas sin ayuda puedes hacerte daño y demorar tu recuperación.
2. **Control de la cama:** Pregunta al personal de enfermería por los controles de la cama y cómo manejarlos.
Conoce los ajustes de la cama:
 - a. **Las barandas:** Nunca trates de bajar por encima de las barandas elevadas. Muchas caídas serias ocurren de ésta manera. Si tu cama tiene barandas elevadas, llama para pedir ayuda para bajarlas. De otro modo, se deben mantener siempre arriba.
 - b. **Seguro o freno de la cama:** Asegúrate de que siempre este puesto el freno de la cama antes de dar un paso fuera de la misma.
 - c. **Altura de la cama:** Manténerse segura (o) en tu cama en la posición más baja.
3. **Privilegios fuera de la cama:** No bajes de la cama sin permiso de tu médico o la enfermera (o). Se te indicará cuándo bajar de la cama y cómo hacerlo. Puedes caerte si intentas salir de la cama sin asistencia y demasiado rápido.
4. **Equipo necesario:** Mantén todo lo que necesitas a una distancia fácil de alcanzar (espejelos, dentaduras, servilletas, etc.) y tus propios envases en la mesa de noche. Si no están a tu alcance, llama a la enfermera (o).
5. **Utiliza zapatos o sandalias adecuadas:** El uso de zapatos con suela resbaladiza y el uso de medias puede causar caídas.
6. **Pisos mojados o recién limpiados:** No caminar en la habitación hasta que el piso esté completamente seco.
7. **Mantener iluminación adecuada.**
8. **No leer mientras caminas.**
9. **Trata de caminar cerca de las paredes.**

10. **Utilízalos pasamanos.**

11. **Utiliza las barras de seguridad en los baños.**

12. **Solicita orientación sobre el manejo apropiado de las sillas de rueda, andadores o bastones.**

13. **Informar condiciones:** Si tienes alguna de las siguientes condiciones o utilizas:

- Mayor de 65 años
- Historial de caídas
- Desbalances
- Convulsiones
- Debilidad muscular
- Parálisis
- Diuréticos
- Laxantes
- Desorientado
- Narcóticos/analgésicos
- Enemas
- Problemas auditivos
- Vértigo
- Sedantes
- Dificultad para caminar o ponerse de pie
- Uso de drogas adictivas
- Dificultad para ver
- Uso de alcohol
- Uso de medicamentos que inducen al sueño

CONTROL DE INFECCIONES

Tu salud es primordial para nosotros. Para minimizar riesgos y mantener un control adecuado de infecciones, se han establecido guías que requieren de tu cooperación y participación.

Formas para prevenir infecciones

- Si tu compañero (a) de habitación necesita ayuda, favor de llamar para asistencia. No trates de moverlo o ayudarlo por tu propia protección.
- Lávate las manos con jabón y agua tan frecuente como sea necesario. Es la forma más simple y eficaz de prevenir la contaminación.
- Mantente en tu habitación para evitar complicaciones con otras condiciones.
- Controla el número de visitantes en la habitación.
- Coloca los desperdicios contaminados (gasas, material desechable o fluido corporal) en los zafacones rojos y el resto de la basura en los zafacones regulares.
- Favor de no manipular las líneas de líquidos intravenosos (sueros/medicamentos).
- Se realizará una limpieza de la habitación diariamente y cambio de cama según sea necesario. De no ser así, solicitamos lo informes al personal de enfermería.

¿Cuándo lavarte las manos?

- Cuando las vea o las sienta sucias.
- Antes de comer.
- Antes y después de utilizar el servicio sanitario.
- Luego de cambiar los pañales a un infante o adulto.
- Cuando tenga contacto con fluidos o sangre.

Manera correcta de lavado de mano

- Extraer el papel de mano.
- Abrir la llave y mojar sus manos.
- Aplicar jabón y frotar por lo menos quince (15) segundos.
- Enjuagar las manos.
- Secar las manos y utilizando el mismo papel cerrar la llave.



Cuando utilizar el gel de manos o “hand sanitizer”

- o Cuando haces contacto con objetos contaminados.
- o Antes y después de cuidar a una persona enferma.

Forma correcta de uso:

- Aplicar en la palma de la mano.
- Frotar las manos hasta que se sequen.
- Cubrir toda la superficie y debajo de sus uñas.
- Por favor, asegúrate de que el personal que te atiende cumpla con el lavado de manos.



Cuando tosas o estornudes, por favor cubre boca y nariz con papel o pañuelo, descártalo y lava tus manos.

COMPRENDIENDO SU DOLOR

El dolor es difícil de medir y tú solamente conoces de forma segura cuánto dolor sientes, por lo que es importante que participes junto con el equipo médico y demás profesionales de la salud en las decisiones del manejo de dolor. Deberas comprender:

- Que puedes sentir dolor por una enfermedad o lesión, luego de una cirugía, y durante y después del proceso de parto.
- Existen diferentes tipos de dolor. La importancia de reportar tu dolor al personal de enfermería.
- Que el alivio del dolor es importante en el proceso de recuperación.
- Si las medidas utilizadas para controlar tu dolor son efectivas o no.
- Notifica cualquier causa de dolor.
- No tienes que sentir dolor severo después de una cirugía.
- Cooperas con tus médicos y personal de enfermería para prevenir y aliviar el dolor.
- Pides que te provean medicamento contra el dolor cuando lo requieras.

¿SABÍAS QUE...?

1. NO TODOS LOS DOLORES SON IGUALES...

Puedes sentir dolor **agudo o crónico**. Ambos tipos de dolor responden a tratamiento.

- **Dolor agudo** es una sensación de incomodidad, angustia y en algunos casos de agonía. Es causado por un problema de salud o una lesión. El cuerpo lo utiliza como mecanismo para protegerse y avisar que algo anda mal. (Post cirugía, parto, enfermedad o lesión).
- **Dolor crónico** es cuando el dolor va y viene o es continuo por días, meses o años. Ha sido tratado pero no ha obtenido alivio. Puede causar cambio de personalidad como actitudes negativas hacia el trabajo, la familia o amigos. Pueden surgir sentimientos de desesperación y desconfianza, depresión, pérdida de sueño o apetito.
- **Dolores más comunes:**
 - En la parte baja de la espalda.
 - De cabeza y cuello.
 - Miofaciales.
 - Relacionados al cáncer.
 - Causas no precisas.

La siguiente escala de dolor te ayudará a que comprendan cómo te sientes:



From Wong DL, Hockenberry-Eaton M, Wilson D, Winkelstein ML, Schwartz P, eds. Wong's Essentials of Pediatric Nursing. 5th ed. St. Louis, MO: Mosby; 2001:1301. Reprinted by permission.

2. LA SEÑAL DEL DOLOR viaja a través del cerebro. El cerebro devuelve la señal para proteger el cuerpo. A su vez, el cerebro libera sus propios calmantes (endorfina), que ayudan a reducir el dolor.

3. ES IMPORTANTE QUE CONOZCAS QUE:

- El dolor comienza en una o más partes del cuerpo. En algunos casos, el lugar del dolor está lejos de la fuente de origen.
- La señal del dolor se mueve a través de los nervios y el cordón espinal.
- El cerebro interpreta la señal de dolor y luego el dolor se reduce.
- Que te ocasiona el dolor.
- Debes notificar cualquier causa de dolor.

4. MÉTODOS DE TRATAMIENTO Los médicos utilizan diversos métodos y técnicas de tratamientos según la evaluación y necesidad de cada paciente.

- **Medicamentos** – Ayudan a controlar el dolor y existen diferentes vías de administración. Entre ellas están las tabletas o pastillas, parches, supositorios, inyecciones y equipo especial.
 - Analgésicos – Se utilizan para dolor leve o moderado. Previenen la inflamación de las articulaciones y los tejidos suaves.
 - Opioides – Se utilizan para dolor moderado o severo. No hay una dosis diaria máxima, lo que permite que se ajuste la dosis hasta un nivel eficaz.
 - Anestésicos – Detienen la señal del dolor que llega desde el cerebro. Ellos bloquean toda sensación en el área tratada.
 - Otros medicamentos – Esteroides, antieméticos, antidepresivos y anticonvulsantes. Reducen la inflamación, ardor y picazón. Limitan ciertos efectos secundarios de los medicamentos para el dolor.
- **Cuidado complementario** – Tratamientos alternos que pueden ayudar a aliviar el dolor.
 - Masaje - Puede aumentar la circulación y relajación. Alivia el estrés y el dolor al liberar la tensión muscular. Brinda sensación de comodidad.
 - Relajación – Ayuda a redirigir tu atención. Incluye ejercicios de respiración y/o la visualización entre otros.
 - Terapia frío /calor – Las compresas frías ayudan a reducir la inflamación del tejido, el espasmo muscular y mejora la movilidad. Las compresas calientes húmedas ayudan a aumentar el flujo sanguíneo, reducen el espasmo muscular y proveen relajación.

ASEGÚRATE DE:

- Hablar de los métodos para controlar el dolor que te han administrado en el pasado y cuál de ellos han funcionado.
- Hablar de cualquier preocupación especial que tengas en cuanto al medicamento contra el dolor que te van administrar.
- Informar de los medicamentos que te hacen daño.
- Preguntar sobre los efectos secundarios de estos medicamentos.
- Informar los medicamentos que tomas al momento..

DERECHOS Y REPOSABILIDADES DEL PACIENTE

Derechos del Paciente : Como paciente tienes derecho a:

- Recibir un trato imparcial en cuanto al acceso a los servicios médicos indicados y a la disponibilidad de acomodo sin importar edad, sexo, raza, credo, origen, nacionalidad, incapacidad física o mental.
- Recibir orientación e información escrita de los Derechos y Deberes del Paciente y que el Hospital cumpla con ellos.
- Recibir atención considerada y respetuosa en todo momento, reconociendo así tu dignidad personal.
- La privacidad de tu información personal de salud.
- Recibir cuidado de salud en un ambiente seguro.
- Conocer la identidad y estado profesional de las personas que proveen el servicio y conocer al médico y a los asistentes responsables de tu cuidado.
- Obtener de tu médico información relacionada con tu diagnóstico, tratamiento y pronóstico en términos que puedas entender claramente.
- Poder comunicarse con personas fuera del Hospital, bien sea a través de visitantes o de comunicaciones escritas o verbales.
- Permanecer libre de métodos restrictivos a menos que sean médicamente necesarios.
- Participar en las decisiones relacionadas con tu tratamiento basadas en explicaciones claras y concisas de tu condición y de los procedimientos a los cuales serás sometido.
- Solicitar consultas con especialistas, haciéndote cargo del pago de las mismas.
- Rechazar tratamiento dentro de los límites permitidos por Ley. Si esto evita proveer el tratamiento adecuado, la relación con el paciente puede darse por terminada dentro de un tiempo razonable.
- No ser transferido a otra instalación médica a menos que hayas recibido una explicación de la necesidad de tal transferencia y las alternativas, no sin antes haber sido aceptado por la otra institución. También tienes el derecho de ser informado de cualquier tratamiento que necesites después de ser dado de alta.
- Solicitar y recibir una factura detallada de la totalidad de los servicios recibidos en el hospital.
- Ser informado de las reglas y disposiciones del hospital aplicables a tu conducta como paciente.
- Expresar comentarios, sugerencias y querellas relacionadas al cuidado del paciente y la calidad de servicio.
- Ser informado del mecanismo utilizado por el hospital para iniciar, revisar y resolver cualquier querella que puedas tener.
- Impartir instrucciones anticipadas de tratamiento por medio de tu abogado o representante legal.
- Una comunicación efectiva, independientemente de que el paciente posea impedimento de habla, audición o de idiomas. De ser necesario, el Hospital proveerá intérpretes para facilitar tal comunicación.
- Permanecer libre de toda forma de abuso, maltrato y/o negligencia de parte de nuestro equipo de cuidado multidisciplinario de salud, otro paciente y/o familiar/ser significativo. Todo paciente atendido en nuestra Institución y del cual se sospeche que sea víctima de abuso, maltrato y/o negligencia, será manejado de acuerdo a los procedimientos establecidos en este Hospital. Se garantiza que no se tomarán represalias contra quienes denuncien tal abuso y se mantendrá la más estricta confidencialidad en todo proceso investigativo que se realice a estos fines.

- A un manejo y tratamiento efectivo del dolor a través de un plan proactivo de Manejo de Dolor, el cual es establecido con la participación del paciente, sus seres significativos y nuestro equipo de cuidado multidisciplinario de salud.
- Presentar para discusión asuntos de carácter ético o biomédico, entiéndase, asuntos relacionados a conducta ética profesional / organizacional y dilemas relacionados en cuanto aspectos relevantes en el cuidado de pacientes a través de los mecanismos establecidos en la Institución.
- En todas las anteriores disposiciones, lo referente al paciente aplicará a los padres, familiares y/o tutores en casos de neonatos, niños, adolescentes incapacitados, aplicará al esposo, esposa, hijo mayor en defecto de éstos y / o tutor legal.

Para más detalles de sus derechos puede acceder la página web www.ops.pr.gov o llamar al 1-800-981-0031.

Responsabilidades del Paciente: Como paciente tienes las siguientes responsabilidades:

- Proveer, de acuerdo con tu mejor recuerdo, información precisa y completa de tu pasada y actual condición de salud, incluyendo enfermedades previas, medicamentos y hospitalizaciones.
- Informar a tu médico, enfermero o proveedor de la salud cualquier cambio inesperado en tu condición.
- Informar a tu médico si crees o entiendes que no debes seguir con el tratamiento.
- Realizar los arreglos pertinentes de manera que las necesidades del Hospital, de otros pacientes, de la facultad médica y otro personal no se afecten por tus acciones particulares.
- Entender claramente lo que se espera de ti como paciente y a preguntar aquello que no esté claro.
- A seguir las instrucciones dada por tu médico y los procedimientos de la Institución.
- Proveer copia de las directrices adelantadas o instrucciones expresando tus deseos por escrito relacionado a si vas a rechazar algún tratamiento médico en el futuro en ciertas circunstancias como un poder o directrices adelantadas (Power of Attorney or Running Will).
- Reconocer la obligación del hospital de ser eficiente y equitativo en proveer cuidado a otros pacientes.
- Informar al proveedor si anticipas alguna situación con el tratamiento recomendado.
- Cuidar el equipo y materiales que existen en la habitación y no permitir que tus visitantes abusen o mal utilicen los mismos.
- Utilizar los mecanismos internos provistos por el hospital para resolver problemas.
- Informarte e informar al Hospital de las restricciones, cubiertas, opciones, beneficios, límites, exclusiones, necesidad de referidos y de los procedimientos administrativos de tu plan médico

PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUERELLA

A Continuación el proceso para someter alguna querrela de pacientes, familiares y público en general, relacionado a los servicios ofrecidos y/o trato recibido en el Hospital.

La Institución provee un mecanismo mediante el cual los pacientes, familiares y público en general, pueden presentar su insatisfacción por los servicios y/o trato recibido. El manifestar su insatisfacción y quejas es parte de sus derechos como paciente. **COMUNICANDO UNA QUERELLA**

Toda queja, situación, querrela o sugerencia será radicada en la Oficina de Servicio al Paciente, ubicada en el Lobby principal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o comunicarse al (787) 757-1800, ext. 360, 477, 368.

- **QUERELLAS EN DÍAS Y HORAS NO LABORABLES**

Podrá dirigirte al Supervisor General de turno en las Unidades Clínicas o sala de emergencias, quien orientará y realizará el Informe de Querrela. También lo puedes localizar a través del cuadro telefónico, ext. 0.

RECUERDA QUE:

- Toda querrela será atendida de forma confidencial y ésta no influirá o determinará la continuidad de los servicios de salud que se ofrezcan.
- Toda querrela en el Hospital será contestada en un término no mayor de 30 días.
- Tu opinión es muy importante para mantenernos mejorando nuestros servicios, por lo que agradecemos nos comuniquemos tu nombre, dirección y teléfono para poder ofrecerte una respuesta. De lo contrario nos será imposible hacerte conocer la acción tomada.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

Como paciente de esta institución tienes el derecho a notificar al Programa Mejoramiento Continuo de la Calidad cualquier situación en la cual entiendas te afecta o si no recibes la calidad del servicio que esperas. .

En la oficina de Programas Institucionales, ubicada en el piso G, Lobby principal, te atenderán y escucharán cualquier queja o sugerencia para mejorar el servicio y/o situación.. Puedes también comunicarte al (787) 757- 1800 para expresar tu preocupación.

Mensaje Importante De Medicare Sobre Sus Derechos

Como paciente interno, tienes derecho a:

- Recibir servicios cubiertos por Medicare. Esto incluye servicios de Hospital necesarios desde el punto de vista médico y servicios que podrías necesitar después de la salida (dado de alta), si son ordenados por el médico. Tienes el derecho a estar informado sobre estos servicios, quién pagará y dónde obtenerlos.

- Participar en toda decisión sobre la estadía en el Hospital y saber quién la pagará.
- Notificar toda preocupación que tengas sobre la calidad de la atención recibida a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés) mencionada aquí :

Escribir el nombre del QIO: BFCC - Livanta, LLC -

El número de teléfono: 1-787-520-5743 ó 1-866-868-2289

Tus derechos de Medicare para salir del Hospital:

Planificación para tu salida (dado de alta): Durante la estadía en el hospital, el personal cooperará para prepararte para que tu salida no presente riesgos y organizar los servicios que podrías necesitar después de salir del Hospital. Cuando ya no necesites recibir la atención de Hospital como paciente interno, el médico o el personal del Hospital le informarán la fecha de salida.

Si piensas que tu salida es muy apresurada:

- Puedes hablar con el personal del Hospital, médico o la administración de tu plan de cuidado de la salud (si perteneces a uno de ellos) sobre tus preocupaciones.
- También tienes el derecho de apelar, es decir, pedir una revisión de caso, por una Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés). El QIO es un organización externa contratada por Medicare para revisar el caso a fin de decidir si estás listo para salir del Hospital.
 - ▣ **Si deseas apelar, debes comunicarte con el QIO antes de la fecha de la salida (dado de alta) planificada y antes de salir del Hospital.**
 - ▣ En tal caso, no tendrás que pagar los servicios que recibas durante el proceso de apelación (con excepción de los cargos como copagos y deducibles).
- Si no apelas la decisión, pero decides permanecer en el hospital más allá de la fecha de salida (dado de alta) planificada, tal vez tengas que pagar el costo de los servicios que recibas después de esa fecha.
- Si deseas hablar con alguien en el Hospital sobre este aviso, llama al Programa Mejoramiento de la Calidad (787) 757-1800, ext. 368/360/206.

Pasos para apelar ana salida o dada de alta:

Paso 1: Debes comunicarte con el QIO antes de la fecha de salida (dada de alta) planificada y antes de salir del Hospital. En tal caso, no tendrás que pagar los servicios que recibas durante la apelación (con excepción de los cargos como copagos y deducibles).

- ▣ Información para comunicarse con el QIO:

Número de teléfono del QIO: 1-787-520-5743

TTY: 1-866-868-2289;

Fax – apelaciones : 1-855-236-2423,

- Escribe el nombre del QIO: **BFCC- QIO – Livanta, LLC**

- ▣ Puedes presentar una solicitud de apelación cualquier día de la semana. **Una vez hables con alguien o dejes un mensaje, ha comenzado la apelación.**

- ▣ Puedes pedir ayuda al Hospital para comunicarte con el QIO si fuera necesario.
- ▣ El nombre de este Hospital es: HOSPITAL UPR, Dr. FEDERICO TRILLA
- ▣ El número de identificación de proveedor: 102310782

Paso 2: Recibirás un aviso detallado del Hospital o del plan Medicare Advantage u otro plan de cuidado de salud administrado de Medicare (si perteneces a uno de ellos) que explica las razones por las que consideran que estás listo para ser dado de alta.

Paso 3: El QIO solicitará tu opinión. Tú o un representante deben estar disponibles para hablar con el QIO, si se solicita y presentar al QIO una declaración escrita, pero no se exige que así lo hagas.

Paso 4: El QIO revisará tu historial médico y otra información importante sobre el caso.

Paso 5: El QIO le notificará sobre su decisión en el lapso de un día después de recibir toda la información necesaria.

- ▣ Si el QIO determina que no estás listo para ser dado de alta, Medicare continuará cubriendo el costo de los servicios del Hospital.
- ▣ Si el QIO determina que estás listo para ser dado de alta, Medicare continuará pagando los servicios hasta el mediodía del día **después de** que el QIO te notifique su decisión.

Si no cumples con la fecha límite para la apelación, tienes otros derechos de apelación:

- Todavía puedes solicitar al QIO o a tu plan (si perteneces a uno de ellos) que revisen tu caso:
 - ▣ Si tienes Medicare Original: Llama al QIO mencionado arriba.
 - ▣ Si perteneces al plan Medicare Advantage o a otro plan de cuidado de salud administrado de Medicare, llama a tu plan.
- Si permaneces en el Hospital, la institución puede cobrarte el costo de los servicios que recibas después de la fecha de salida (dada de alta) planificada.

REGLAS DE SEGURIDAD

Para que tu estadía con nosotros sea placentera y para minimizar riesgos a tu salud, contamos con tu ayuda. Se han colocado cámaras de vigilancia en áreas exclusivas que se mantienen grabando las 24 horas del día. Además se han establecido áreas con acceso controlado a fin de mantener un sistema de alerta de vigilancia permanente.

- Favor de notificar al Supervisor de la Unidad Clínica, Supervisor general o Administración alguna situación de seguridad que identifiques.
- Favor de notificar en tu admisión o al llegar a la habitación tienes una orden de protección.
- Confirma que los medicamentos que te están dando son los correctos. Confirma nombre, apellidos, edad y que son los ordenados por tu médico.
- Verifica que todo el personal que intervenga con tu persona tenga la tarjeta de identificación del Hospital visible.
- Verifica que el personal que intervenga con tu persona se lave las manos entre la atención a cada paciente.
- La Ley #40 del 3 de agosto de 1993, prohíbe fumar en cualquier área del Hospital.
- Favor de notificar si percibes algún charco o encuentras mojado el piso.
- Se prohíbe el uso de equipo electrónico no autorizado.
- La Ley prohíbe el uso de sillas, mesas, velas y cualquier aromatizador que no sea autorizado por el Hospital.
- No se permiten ventas, ni solicitar dinero.

➤ SALIDAS DE EMERGENCIAS

- Están marcadas e identificadas.
- Hay mapas en los pasillos indicando las salidas.
- En caso de emergencia, favor de no utilizar los elevadores.
- En caso de evacuación, por favor mantenga la calma y sigue las instrucciones del personal.

➤ INCENDIO

Todas las áreas están equipadas en caso de que ocurra un incendio. Hay extintores, mangueras, detectores de humo y alarmas.

DIRECTRICES ADELANTADAS:

TESTAMENTO EN VIDA Y/O DELEGACIÓN DE PODER

¿Sabes lo que son directrices adelantadas?

Significa dejar instrucciones anticipadas, mediante un documento escrito, notariado y firmado por ti, para que se respete tu voluntad como paciente en cuanto a que tratamientos se provean, no se provean o se retiren si tienes una enfermedad terminal y médicamente incurable, si pierdes la capacidad de tomar decisiones y bajo determinadas circunstancias. En 1984 se presentó un proyecto de ley ante el Congreso de Estados Unidos sobre el derecho de autodeterminación del paciente llamado "The Patient Self Determination Act". En el 1990 ese mismo Proyecto se hizo parte de la Ley Federal conocida como "Omnibus Budget Act" que promueve la comunicación entre pacientes, médicos y demás profesionales de la salud, respetando el derecho que tiene el paciente a rechazar determinados tratamientos y tomar decisiones en cuanto a asuntos relacionados con su salud.

Para que tu voluntad sea válida, estos deseos deberán ser expresados cumplimentando el documento que se conoce como "Directrices Adelantadas", formulado a través de un Testamento en Vida ("Living Will") y/o Delegación de Poder ("Durable Power of Attorney"). Esta ley entró en vigor el 1 de diciembre de 1991.

¿Sabes lo que es hacer un "Testamento en Vida"?

Es un documento legal que se redacta y notariza ante un abogado o notario público mediante el cual indicas de antemano el tipo de tratamiento que estás o no en disposición de aceptar, o ser sometido.

¿Sabes lo que es hacer una "Delegación de Poder"?

Significa que autorizas a una persona de tu entera confianza a tomar decisiones relacionadas a tratamientos médicos a los cuales debas o no ser sometido si no puedes tomar estas decisiones. Esta autorización o "Delegación de Poder" también deberá hacerse por escrito.

En la lista que sigue a continuación, se mencionan varios tratamientos médicos sobre los cuales usted quizás desees dar instrucciones:

Resucitación cardiopulmonar: Procedimiento realizado para hacer funcionar el corazón y la respiración cuando un paciente sufre un fallo cardíaco. El CPR puede constar de respiración boca a boca y la compresión externa del pecho.

Respiración artificial: El CPR avanzado puede involucrar choques eléctricos e inserción de un tubo para abrir las vías respiratorias del paciente. Este se conoce como ventilador mecánico, el cual es un respirador que bombea oxígeno por un tubo que va de la tráquea a los pulmones.

Órdenes de no resucitar: Esta orden le indica al personal médico y de apoyo que no se resucite al paciente en caso de paro cardíaco ante una condición terminal e irreversible.

Alimentación Enteral e hidratación artificiales: Es cuando a una persona se le suministra alimentación y agua a través de un tubo cuando ya no pueda masticar o tragar.

Diálisis: Este tratamiento limpia la sangre con una máquina cuando los riñones padecen de un fallo y no funcionan por sí solos.

Mejorar la vida: Son cuidados que se ofrecen cuando se padece de una condición terminal. Estos cuidados mantienen cómodo al paciente hasta que la muerte ocurre naturalmente. No se prolonga la vida. El Cuidado de Hospicio lo mantiene cómodo utilizando oxígeno, alimentación y líquidos por la boca. Durante el final de la condición terminal permite que la muerte ocurra naturalmente. Medicinas tales como morfina y otros narcóticos se pueden usar para aliviar el dolor y mantenerlo cómodo y tranquilo durante su convalecencia.

Dialoga con tu familia y/o amigos cercanos sobre la elección de un apoderado para casos de emergencia médica. Si tienes dudas, con gusto proveeremos un recurso que te oriente al respecto.

DONACIÓN DE ÓRGANOS

Comparte con tu familia la decisión de donar. ¡Deja que tu vida trascienda!

¿Qué órganos y tejidos se pueden donar para trasplante?

Más de 20 órganos y tejidos pueden salvar o mejorar la calidad de vida de una persona por medio del trasplante. Estos incluyen corazón, pulmones, hígados, riñones, páncreas, intestino delgado, córneas, piel huesos y válvulas del corazón.

DATOS SOBRE LA DONACIÓN DE ÓRGANOS:

Actualmente, casi todas las personas a pesar de su edad o alguna enfermedad previa podrían ser donantes. Un donante de órganos y tejido puede beneficiar aproximadamente a 50 personas.

En Puerto Rico más de 230 personas esperan por un trasplante de riñón, mientras que algunos esperan por otros trasplantes de órganos.

- La donación no afecta el aspecto físico de la persona tras su muerte.
- La mayoría de las religiones en Puerto Rico visualiza la donación de órganos y tejidos como un acto de amor.
- La familia del donante no incurre en ningún gasto por la donación de órganos o tejidos.

Para más información llama al 787-277-0900 y/o dialogue con un profesional de la salud.

TELEVISOR

Solicite el servicio de televisión en el Cuadro Telefónico, después de la 1:00 p.m. al teléfono 787-757-1800 ext. 0

CANALES

WKAQ TV –Telemundo

2 Veá el Lobby Principal del Hospital de la Universidad / Dr. Federico Trilla UPR

3 WAPA TV- Televisión de Puerto Rico

4 CCTV Canal de Educación del Hospital UPR-Por Departamento

5 WIPR TV- Puerto Rico TV

6 WKAQ TV –Telemundo

7 **Canal Educativo del Hospital UPR**

8 WIPR TV- Puerto Rico TV

9 WL11- Univisión

10 WL11- Univisión

11 CV Televisión

12 No Disponible

13 USA

14 Life-Lifetime

15 E!

16 SYFY

17 OXY- Oxygen

18 TNT

19 TB- TBS

20 DISC

21 TLC

22 OWN

23 CNN

24 FNC- Fox News

25 TWC- The Weather Channel

26 TOON- Cartoon Network

27 NICKTOONS

28 TRAVEL- Travel Channel

29 FOOD

30 HMC-Hallmark Movie Channel

31 BBC America

32 No disponible

33 WVGW