



Hoag Orthopedic Institute

Información para el paciente

Mayo de 2026



**Hoag
Orthopedic
Institute.**

TRABAJAMOS PARA QUE VUELVA A SU RUTINA.

[Hoagorthopedicinstitute.com](https://www.hoagorthopedicinstitute.com)

ÍNDICE

Información de bienvenida	1
Pasos para mejorar la seguridad de su atención médica	2
La seguridad es nuestra prioridad	5
Sus derechos y responsabilidades como paciente	6
Información para el paciente sobre el control del dolor	12
Preguntas frecuentes acerca de su facturación	14
Su derecho a recibir una “estimación de buena fe” que explique cuánto costará su atención médica	17
Aviso mancomunado de prácticas de privacidad	18

Bienvenido a Hoag Orthopedic Institute

Nuestro objetivo es brindarle una excelente atención y hacer que su estadía sea lo más cómoda y segura posible para que pueda volver a su rutina.

NÚMEROS DE CONTACTO IMPORTANTES

Número principal del Hoag Orthopedic Institute	949-725-5010
Estación de enfermería del segundo piso	949-727-5200
Estación de enfermería del tercer piso	949-727-5300

Los pacientes del Centro de Cirugía deben ponerse en contacto directamente con este Centro en caso de cualquier pregunta o duda.

HORARIO DE VISITA

Hoag Orthopedic Institute apoya un horario flexible de visitas a los pacientes.

De 2 p. m. a 4 p. m. y de 10 p. m. a 6 a. m.: debe respetarse el “período de tranquilidad” para que los pacientes puedan descansar.

Después de las 10 p. m., las puertas principales del hospital estarán cerradas, y los visitantes deberán ingresar a las instalaciones por la puerta de la sala de emergencias.

Como líder del condado de Orange en la prestación de atención médica de calidad, las instalaciones de Hoag Orthopedic Institute y todas las demás propiedades afiliadas de Hoag son zonas libres de humo. Está prohibido fumar en estos lugares. Permítanos colaborar con usted al dar este importante paso para dejar de fumar: use los recursos disponibles a través de Hoag Orthopedic Institute. Para obtener información sobre el programa Freedom from Smoking® de la American Lung Association, llame al 1-800-LUNGUSA.

Como beneficiario de la asistencia financiera estatal, Hoag Orthopedic Institute no excluye, le niega beneficios ni discrimina de otra forma a ninguna persona por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad o edad a la hora de acceder a los servicios y beneficios de sus programas y actividades, participar en estos u obtenerlos, ya sea que Hoag Orthopedic Institute los proporcione directamente o a través de un contratista u otra entidad que Hoag Orthopedic Institute determine para que lleve a cabo sus programas o actividades.

Aviso: Hoag Orthopedic Institute Surgery Centers licencia el uso del nombre “Hoag Orthopedic Institute” de su hospital afiliado, Hoag Orthopedic Institute, LLC (HOI). Sin embargo, Surgery Centers es administrado y operado de forma independiente. HOI no controla, dirige ni supervisa la prestación de servicios de atención clínica realizados en Surgery Centers; los médicos y el personal que prestan servicios en Surgery Centers no son empleados ni agentes de HOI.

PASOS PARA MEJORAR LA SEGURIDAD DE SU ATENCIÓN MÉDICA

INFORMACIÓN DE SEGURIDAD IMPORTANTE DEL PACIENTE

Hoag Orthopedic Institute desea que usted esté seguro mientras esté bajo nuestro cuidado. Aquí le informamos cómo puede tener un rol importante involucrándose e informándose.

1. Conviértase en un miembro activo de su atención médica

- Haga preguntas y obtenga respuestas que pueda comprender. Si necesita un intérprete, el hospital se lo proporcionará gratuitamente.
- Incluya a un pariente o amigo de confianza que entienda sus deseos y preferencias y que pueda hablar en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo.
- Comprenda todo procedimiento u operación que se recomiende, incluidos los beneficios, los riesgos, las alternativas y el resultado esperado si decide no proceder.
- Para ayudar a evitar errores, colocamos una marca en su piel para identificar el sitio correcto antes de llevar a cabo ciertos procedimientos u operaciones. Es posible que se le pida que confirme que la marca está colocada correctamente.

2. Ayúdenos a saber quién es usted

- Siempre use su nombre legal para su hospitalización y sus pruebas.

3. Asegúrese de saber quiénes somos

- Debe saber el nombre del médico principal que está involucrado en la coordinación de su atención.
- Debe saber el nombre de cualquier otro médico o miembro del personal no médico que lo esté tratando, así como su función.
- Todos sus cuidadores deben identificarse y explicar de qué manera están involucrados en su atención.

4. Conozca sus medicamentos

- Tenga una lista de todos los medicamentos recetados, herbales y de venta libre (incluidas las vitaminas) que toma, y llévela cuando vaya al hospital o al consultorio del médico.
- Asegúrese de que sus médicos y enfermeros sepan sobre cualquier alergia o reacción adversa que haya experimentado en relación con medicamentos, alimentos, látex, etc.
- Cuando reciba una nueva receta, pregunte para qué es el medicamento, los posibles efectos secundarios y las interacciones con otros medicamentos o alimentos.
- Sepa cuándo y cómo debe tomar sus medicamentos.
- Antes de salir del hospital, asegúrese de tener instrucciones sobre cómo tomar todos sus medicamentos, tanto los nuevos como los que toma generalmente.

5. Ayúdenos a evitar que se caiga

- Informe a sus cuidadores si tiene una tendencia a perder el equilibrio cuando está de pie, si tiene un historial de caídas o si está mareado o aturdido. Continúe usando su bastón o andador en el hospital si lo utiliza en su casa.
- Siga las instrucciones de su enfermero si le dice que debe tener a alguien que lo ayude al levantarse de la cama.
- Dado que la mayoría de las caídas ocurren al ir al baño, pida ayuda para llegar al baño con antelación. Trate de no esperar hasta que se produzca una situación de urgencia.
- Informe al personal si ve líquidos derramados en el suelo.

6. Ayúdenos a evitar infecciones

- El personal del hospital y los visitantes deben lavarse las manos con agua y jabón o usar desinfectante de manos antes de ingresar a la habitación y al salir de esta, antes y después de tener contacto con el paciente.
- Si observa que algún cuidador no hizo esto, pídale que se limpie las manos. Hay dispensadores de desinfectante de manos en gel disponibles de forma generalizada en todo el hospital.
- El personal del hospital, los visitantes y los pacientes deben usar un pañuelo de papel y cubrirse la nariz y la boca al estornudar y toser.
- Los visitantes que podrían tener enfermedades contagiosas no deben ingresar al hospital.

7. Si usted tiene una enfermedad o gérmenes que pueden transmitirse a otras personas:

- Es posible que se tomen precauciones especiales al tratarlo, según el método con el que su enfermedad o sus gérmenes pueden propagarse a otros.
- Sepa que el personal del hospital puede usar guantes, bata o barbijo cuando se encuentra en su habitación. Los visitantes deben usar guantes, bata o barbijo, según las indicaciones, al visitar a los pacientes.
- Comprenda que los cuidadores y los visitantes deben lavarse las manos y usar desinfectante de manos antes de ponerse los guantes y después de sacárselos.
- Lávese las manos con frecuencia, especialmente después de ir al baño y antes de comer.
- Sepa que usted puede estar confinado a su habitación (excepto cuando tenga que someterse a tratamientos y pruebas).
- Comprenda que es posible que necesite someterse a pruebas especiales. Su médico se lo informará.

8. Ayúdenos a prevenir las infecciones asociadas con dispositivos tales como respiradores, líneas centrales y catéteres de Foley

- Solicite a sus médicos y enfermeros que le expliquen por qué motivo y por cuánto tiempo necesita el dispositivo.
- Comprenda que todos los cuidadores deben lavarse las manos con agua y jabón o con un desinfectante de manos antes y después de brindarle atención.
- Consulte con su médico o enfermero qué medidas se están tomando para prevenir una infección cuando usted tiene este dispositivo.
- No permita que los visitantes toquen el dispositivo.
- Asegúrese de que los visitantes se laven las manos con agua y jabón o utilicen desinfectante de manos antes y después de visitarlo.
- Pregunte (o pídale a un familiar que lo haga) si todavía necesita el dispositivo.

9. Para los pacientes de cirugía

El equipo de cirugía de Hoag Orthopedic Institute tomará múltiples medidas para garantizar su seguridad, por ejemplo:

- verificar repetidamente que el paciente, la cirugía y el sitio sean correctos;
- marcar el sitio del procedimiento;
- seguir las mejores prácticas para prevenir las infecciones quirúrgicas;
- tomar un “tiempo de espera” final para asegurarse de que el equipo esté listo para proceder;
- además de comprobar su brazalete de identificación, tenga en cuenta que se le pedirá que se identifique verbalmente muchas veces mientras está en el hospital. Aunque parezca redundante, es un paso esencial para garantizar su seguridad.

INFORMACIÓN DE SEGURIDAD IMPORTANTE DEL PACIENTE (continuación)

10. Antes de que se vaya a su hogar

- Entienda qué medicamentos tiene que tomar y cómo debe tomarlos.
- Averigüe si existen restricciones en su dieta o en sus actividades.
- Sepa cómo cuidar cualquier clase de apósito y manejar cualquier equipo especial.
- Sepa qué citas de seguimiento médico necesita.
- Comprenda a qué señales de peligro debe estar atento, para saber cuándo llamar al médico.
- Haga una lista de las preguntas que debe hacer antes de irse a casa.

11. Acerca de los objetos de valor y las pertenencias

- Lo mejor es enviar a casa todos los objetos de valor y las pertenencias que no necesitará mientras esté aquí.
- No traiga ningún medicamento con usted, A MENOS que el enfermero se lo haya pedido. El hospital le dará todos los medicamentos que necesite.
- Si no envía estos efectos personales de vuelta a su casa, el personal de seguridad se encargará de ellos: los artículos de valor, como el dinero y las tarjetas de crédito, se guardarán bajo llave en una caja fuerte, y otras pertenencias se almacenarán de forma segura.
- Tenemos contenedores para guardar y proteger sus anteojos, su dentadura postiza y sus audífonos. Pídalos y utilícelos.

12. Si tiene alguna inquietud

También puede llamar a la línea de Relaciones con el Paciente del Hoag Orthopedic Institute durante el horario laboral al 949-727-5151, seleccione la opción 5.

LA SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD

“CONDITION H”

Condition H (Afección H) es una iniciativa que les permite a los pacientes o familiares llamar por teléfono para solicitar ayuda inmediata ante una emergencia médica.

Está dedicada a hacer del hospital un lugar seguro para el cuidado del paciente

En Hoag Orthopedic Institute estamos dedicados a la atención centrada en el paciente. Su seguridad es nuestra principal prioridad. Los invitamos a usted y su familia a asociarse con nosotros para garantizar una atención óptima durante su hospitalización.

Condition H está disponible para hacer frente a las necesidades del paciente en caso de emergencia o cuando tiene un problema de salud grave. La llamada les proporciona a nuestros pacientes y a sus familias un medio para pedir ayuda inmediata ante la necesidad de atención médica urgente.

Cuándo llamar

- Si usted o un familiar creen que ha habido un cambio preocupante en la afección del paciente y el equipo de atención médica no reconoce la inquietud.
- Si, después de hablar con un miembro del equipo médico (es decir, enfermeros, médicos), usted continúa teniendo inquietudes serias acerca de cómo se está prestando, administrando o planeando la atención.

Comuníquese siempre con su enfermero cuando tenga inquietudes sobre la atención médica.

Para acceder a Condition H, marque la extensión 51231 o 0. El operador le preguntará su nombre, el número de habitación, el nombre del paciente y la inquietud de este. Activará de inmediato un equipo Condition H para que evalúe la situación.

Si es necesario, se solicitará personal de apoyo clínico adicional. Al ofrecer a nuestras familias la opción Condition H, queremos que usted sepa que es nuestro socio en la atención. Si tiene alguna pregunta, hable con uno de sus proveedores de atención médica.

Cuándo no debe llamar

No llame a Condition H si tiene las siguientes inquietudes:

- Dieta
- Se debe llenar la jarra de agua
- TV
- Inquietudes ambientales básicas
- Teléfono
- Servicio de limpieza
- Temperatura en la habitación
- Problemas no médicos similares.

Llame al personal de su unidad para pedir ayuda o acceda a GetWell, nuestra red de información para pacientes.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Como paciente de Hoag Orthopedic Institute, tiene ciertos derechos y responsabilidades que son inherentes a su atención médica. Para recibir la mejor atención posible, es importante que tenga un rol activo en su tratamiento médico. Es responsabilidad de su equipo de atención médica incluirlo en ese proceso.

DERECHOS DEL PACIENTE

Usted tiene los siguientes derechos:

1. Recibir un cuidado considerado y respetuoso y estar cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus necesidades culturales, psicosociales, pastorales y espirituales, así como sus valores personales, su dignidad, sus creencias y sus preferencias.
2. Que se notifique oportunamente a un familiar (u otro representante de su elección) y a su médico acerca de su hospitalización. Su familia, según proceda y lo permita la ley, con su permiso o el de la persona que designó para tomar decisiones, puede participar en las decisiones de atención, tratamiento y servicios.
3. Saber el nombre del profesional de atención médica certificado que actúe dentro de los límites de su certificación profesional que sea el principal responsable de coordinar su atención, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal no médico que lo atiendan.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso del tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados no previstos) en términos que pueda entender. Tiene derecho a acceder a su expediente médico. Recibirá por separado un "Notice of Privacy Practices" (Aviso de prácticas de privacidad) en el que se explican sus derechos a acceder a sus registros. Tiene derecho a una comunicación efectiva y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en preguntas éticas que surjan en el curso de su atención, incluidos los problemas de resolución de conflictos, la suspensión de servicios de resucitación y la renuncia o retiro del tratamiento para mantenerlo con vida.
5. Tomar decisiones relacionadas con la atención médica y recibir tanta información acerca del tratamiento o procedimiento propuesto como pueda necesitar, con el fin de dar un consentimiento informado o rechazar un plan de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos importantes implicados, los planes de tratamiento o no tratamiento alternativos y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. Participar en las decisiones relativas a la atención médica, incluido el derecho a solicitar o rechazar el tratamiento, en la medida que lo permita la ley. Sin embargo, usted no tiene el derecho de exigir tratamiento o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Usted tiene derecho a abandonar el hospital, incluso contra el consejo del personal médico, en la medida que lo permita la ley.
7. Que le avisen si el hospital o el profesional de atención médica certificado que actúa dentro de los límites de su certificación profesional proponen participar en una experimentación humana o realizarla, y que esto afecte su atención o tratamiento. Usted tiene el derecho de negarse a participar en tales proyectos de investigación.
8. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
9. Recibir evaluación y control adecuados del dolor, información sobre el dolor, medidas para aliviar el dolor y participar en las decisiones de control del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos, si sufre de dolores graves crónicos intratables. El médico puede negarse a recetar medicamentos

opiáceos, pero, si lo hace, deberá informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor crónico grave con métodos que incluyen el uso de opiáceos.

10. Formular directivas anticipadas. Esto incluye designar a una persona para que tome decisiones si usted queda incapacitado para entender un tratamiento propuesto o no puede comunicar sus deseos relacionados con su atención. El personal del hospital y los médicos que ofrezcan la atención en el hospital deberán cumplir con estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre la atención médica en su nombre.
11. Que se respete su privacidad personal. El análisis del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. Tiene derecho a que se le informe la razón de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que los visitantes se vayan antes de un examen y cuando se discuten cuestiones relacionadas con el tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en las habitaciones semiprivadas.
12. Que haya un tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y permanencia en el hospital. Debe obtenerse un permiso por escrito antes de proporcionarle el expediente médico a cualquier persona que no esté directamente vinculada con su atención. En este paquete, recibirá un “Notice of Privacy Practices” (Aviso de prácticas de privacidad) en el que se explican sus derechos de privacidad en detalle, y cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida.
13. Recibir atención en un ambiente seguro y no sufrir abuso mental, físico, sexual o verbal, abandono, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa, incluida la notificación a organismos gubernamentales sobre negligencia o abuso.
14. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier tipo utilizadas como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
15. Recibir continuidad razonable de la atención y saber con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que ofrecen la atención.
16. Que el médico o un delegado del médico le informen acerca de los requisitos y opciones de atención médica en curso después del alta del hospital. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. Si usted lo solicita, también se puede entregar esta información a un amigo o familiar.
17. Conocer qué reglas y normas del hospital se aplican a su conducta mientras sea paciente.
18. Designar a una persona de apoyo y decidir qué personas pueden visitarlo, si tiene capacidad de tomar decisiones, tanto si el visitante está relacionado o no por sangre o matrimonio o registrado como pareja de hecho, a menos que suceda lo siguiente:
 - No se permitan visitas.
 - a institución determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o seguridad de un paciente, un miembro del personal del centro médico u otro visitante de las instituciones de salud, o bien interrumpiría considerablemente las operaciones de la institución.
 - Usted le haya informado al personal del hospital que ya no desea que una persona en particular lo visite.
 - Sin embargo, un centro de salud puede establecer restricciones razonables para las visitas, incluidas restricciones al horario de visitas y la cantidad de visitantes. El establecimiento de salud debe informarle a usted (o a su persona de apoyo, cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas. El centro médico no puede restringir, limitar ni negar de manera alguna privilegios a las visitas por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

DERECHOS DEL PACIENTE (continuación)

19. *Que se consideren sus deseos, si no tiene capacidad de tomar decisiones, a los efectos de determinar quién puede visitarlo. El método de dicha consideración se dará a conocer en la política de visitas del hospital. Como mínimo, el hospital deberá incluir a cualquier persona que viva en su hogar y a toda persona de apoyo, de acuerdo con las leyes federales.*

20. Examinar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.

21. Ejercer estos derechos independientemente del sexo, la situación económica, el nivel de educación, el origen étnico, el color, la religión, la ascendencia, la nacionalidad, la ciudadanía, el idioma principal o la situación migratoria (excepto por lo establecido en las leyes federales), la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la edad, la información genética, la discapacidad, la afección médica, el estado civil, la unión con una pareja de hecho registrada o la fuente de pago por la atención médica.

22. Presentar una queja. Si quiere presentar una queja ante Hoag Orthopedic Institute, puede escribir a la siguiente dirección:

Hoag Orthopedic Institute
Attn: Administration
16250 Sand Canyon Avenue
Irvine, CA 92618
O llamar al 949-727-5259

El comité de quejas analizará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo habitual de 30 días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona a quien se debe contactar en el hospital, las medidas adoptadas para investigar la queja, los resultados del proceso de presentación de quejas y la fecha de finalización de este proceso.

Las inquietudes con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura se enviarán también al comité de utilización y control de calidad que corresponda.

En el caso de quejas de Medicare, también puede comunicarse a la siguiente dirección:

Commence Health
BFCC-QIO Program
P.O. Box 2687, Virginia Beach, VA 23450
877-588-1123 o TTY 855-887-6668

23. Presentar una queja ante el California Department of Public Health, independientemente de si utiliza el proceso de presentación de quejas del hospital.

California Department of Public Health
681 South Parker Street, Suite 200
Orange, CA 92868
800-228-5234

También puede presentar una queja ante DNV Healthcare USA Inc., la agencia de acreditación. Para hacerlo, llame al número gratuito 866-496-9647 o visite el siguiente enlace:

www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report

DNV Healthcare
Attn: Complaints
4435 Aicholtz Road, Suite 900
Cincinnati, OH 45245
Fax: 1-281-870-4818
Attn: Complaints

24. Presente una queja ante el Civil Rights Department en www.calcivilrights.ca.gov, 800-884-1684 o 800-700-2320 (TTY) o 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758.

25. Presente una queja ante la Medical Board of California en www.mbc.ca.gov/consumers/complaints, 800-633-2322 o 2005 Evergreen St., #1200, Sacramento, CA 95815.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información completa y precisa sobre problemas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas anticipadas y otras cuestiones relacionadas con su salud.
- Hacer preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones.
- Seguir las instrucciones y el plan de tratamiento recomendado por su médico y el equipo de atención médica.
- Informar cambios en su afección a su médico o a un miembro de su equipo de atención médica tan pronto como sea posible.
- Participar de su propia atención, incluidos los planes para el control del dolor y la planificación del alta.
- Informar a su médico si cree que no puede seguir adelante con su plan de atención o tratamiento.
- Aceptar las consecuencias de los resultados si no sigue las instrucciones para la atención y los planes de servicio o si rechaza el tratamiento.
- Seguir las reglas y reglamentaciones relacionadas con la atención médica y la conducta del paciente.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, así como respetar la propiedad de otras personas y del hospital.
- Notificar a sus proveedores de atención médica si tiene alguna inquietud sobre seguridad o formular preguntas acerca de su atención o entorno.
- Proporcionar información precisa y oportuna sobre sus fuentes de pago y trabajar con el hospital para cumplir con sus compromisos financieros, cuando sea necesario.
- Proporcionar una copia de su directiva anticipada por escrito, si ha completado una.

Hoag Orthopedic Institute es una instalación libre de humo. Está prohibido fumar en el hospital y su perímetro. No hay áreas designadas para fumadores.

SU DERECHO A TOMAR DECISIONES ACERCA DEL TRATAMIENTO MÉDICO

La información que se encuentra a continuación explica su derecho a tomar decisiones sobre su salud y cómo puede planificar ahora su atención médica en caso de que no pueda hablar por sí mismo en el futuro.

- Una ley federal nos obliga a darle esta información. Esperamos que lo ayude a aumentar el control sobre su tratamiento médico.

¿Quién decide sobre mi tratamiento?

Sus médicos le darán información y consejos sobre el tratamiento. Usted tiene el derecho a elegir. Puede decir “Sí” a los tratamientos que quiera. Puede decir “No” a cualquier tratamiento que no quiera, incluso si este pudiera prolongarle la vida.

¿Cómo sé lo que quiero?

Su médico debe informarle acerca de su afección y acerca de lo que los diferentes tratamientos y alternativas de control del dolor pueden hacer por usted. Muchos tratamientos tienen “efectos secundarios”. Su médico debe ofrecerle información acerca de los problemas que el tratamiento médico puede ocasionarle.

A menudo, existe más de un tratamiento posible. Además, las personas tienen diferentes opiniones acerca de cuál es el mejor. Su médico puede decirle qué tratamientos se encuentran disponibles, pero no puede elegir por usted. Esa elección es suya y depende de lo que sea importante para usted.

¿Pueden otras personas ayudar con mis decisiones?

Sí. Los pacientes a menudo recurren a sus familiares y amigos cercanos en busca de ayuda para tomar decisiones médicas. Estas personas pueden ayudarlo a pensar acerca de las opciones que tiene. Puede pedirles a los médicos y enfermeros que hablen con sus familiares y amigos. Ellos pueden hacer preguntas a los médicos y enfermeros por usted.

SU DERECHO A TOMAR DECISIONES ACERCA DEL TRATAMIENTO MÉDICO (continuación)

¿Puedo elegir a un pariente o amigo para que tome decisiones de atención médica por mí?

Sí. Puede informar a su médico que desea que otra persona tome decisiones de atención médica por usted. Pídale al médico que anote a esa persona como su “representante” de atención médica en su expediente médico.

¿Qué pasa si me enfermo demasiado como para tomar mis propias decisiones de atención médica?

Si no ha nombrado un representante, su médico le pedirá a su pariente o amigo más cercano disponible que ayude a decidir qué es lo mejor para usted. La mayoría de las veces, funciona. Pero, a veces, las personas no se ponen de acuerdo acerca de qué hacer. Es por eso que resulta muy útil que decida con antelación lo que desea que suceda si no puede hablar por usted mismo. El control del representante sobre sus decisiones médicas solo tiene validez durante el tratamiento de su enfermedad o lesión actual o, si se encuentra en un centro médico, hasta que salga de este.

¿Tengo que esperar a estar enfermo para expresar mis deseos sobre la atención médica?

No. De hecho, es mejor elegir antes de estar muy enfermo o de tener que ir a un hospital, hogar de ancianos u otro centro de atención médica. Puede utilizar una directiva anticipada para la atención médica para designar a la persona que desea que hable por usted y qué tipo de tratamientos quiere. Estos documentos se denominan “anticipados” porque usted prepara uno antes de que deban tomarse decisiones de atención médica. Se llaman “directivas” porque indican quién hablará en su nombre y qué debe hacerse. En California, la parte de una directiva anticipada que puede usar para nombrar a un representante para que tome decisiones de atención médica se llama “poder notarial para la atención médica”. La parte donde se puede expresar qué tratamientos desea o no se llama “instrucción sobre atención médica personal”.

¿Quién puede hacer una directiva anticipada?

Usted puede hacerlo si tiene 18 años o más y es capaz de tomar sus propias decisiones médicas. No necesita un abogado.

¿A quién puedo nombrar como mi representante?

Puede elegir a un pariente adulto o a cualquier otra persona de su confianza para que hable en su nombre cuando se deban tomar decisiones médicas.

¿Cuándo comienza mi representante a tomar decisiones médicas?

Por lo general, un agente de salud tomará decisiones solo después de que usted pierda la capacidad de hacerlo por usted mismo. Pero, si lo desea, puede indicar en el poder notarial para la atención médica que desea que el representante comience a tomar decisiones inmediatamente.

¿Cómo sabe mi representante lo que yo querría?

Después de elegir a su representante, hable con esa persona acerca de lo que quiere. A veces, es difícil tomar decisiones de tratamiento, y realmente ayuda que su representante sepa lo que usted quiere. También puede escribir sus deseos en su directiva anticipada.

¿Qué pasa si no quiero nombrar a un representante?

Puede escribir su voluntad en su directiva anticipada, sin nombrar a un representante. Puede decir que quiere que se lo mantenga con vida el mayor tiempo posible. O puede decir que usted no quiere ningún tratamiento que le prolongue la vida. Además, puede expresar su voluntad sobre el uso de técnicas de alivio del dolor o cualquier otro tipo de tratamiento médico.

Incluso si usted no ha completado una instrucción sobre atención médica personal por escrito, puede expresarle sus deseos a su médico y pedirle que los anote en su expediente médico. O bien, puede expresarles su voluntad a sus familiares o amigos. Pero es probable que sea más fácil seguir su voluntad si la escribe.

¿Qué sucede si cambio de opinión?

Puede cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento, siempre y cuando pueda comunicar sus deseos. Para cambiar a la persona que desea que tome sus decisiones de atención médica, debe firmar una declaración o informar al médico a cargo de su atención.

¿Qué ocurre cuando alguien toma decisiones sobre mi tratamiento?

Las mismas reglas se aplican a cualquier persona que tome las decisiones de atención médica en su nombre: un representante de atención médica, un representante cuyo nombre usted le diera a su médico o una persona designada por un tribunal para que tome decisiones por usted. Todos deben seguir sus instrucciones para la atención médica o, en su defecto, su voluntad general sobre el tratamiento, incluida la interrupción de este. Si no se conoce su voluntad de tratamiento, el representante debe tratar de determinar lo que más le conviene a usted. Las personas que le proporcionan atención médica deben seguir las decisiones de su representante o agente, a menos que un tratamiento solicitado sea una mala práctica médica o no sea eficaz para ayudarlo. Si esto provoca un desacuerdo que no se puede resolver, el proveedor debe hacer un esfuerzo razonable para encontrar otro profesional médico que se haga cargo de su tratamiento.

¿Recibiré tratamiento incluso si no hago una directiva anticipada?

Por supuesto. Usted seguirá recibiendo tratamiento médico. Solo queremos que sepa que, si usted está demasiado enfermo para tomar decisiones, alguien más tendrá que hacerlo por usted. No lo olvide:

- Un poder notarial para la atención médica le permite nombrar a un representante para que tome decisiones en su lugar. Esta persona puede tomar la mayoría de las decisiones médicas, no solo aquellas relacionadas con el tratamiento para mantenerlo con vida, cuando usted no puede hacerlo por su cuenta. También puede dejar que su representante tome decisiones antes, si así lo desea.

- Puede crear una instrucción para la atención médica personal escribiendo su voluntad acerca de la atención médica o hablando con su médico y pidiéndole que registre su voluntad en su expediente médico. Si sabe cuándo querrá o no querrá ciertos tipos de tratamiento, una instrucción es una buena manera de hacer que su voluntad sea clara para el médico y para cualquier otra persona que pueda estar involucrada en la decisión sobre el tratamiento en su nombre. Estos dos tipos de directivas anticipadas sobre la atención médica pueden utilizarse juntas o por separado.

¿Cómo puedo obtener más información sobre cómo hacer una directiva anticipada?

Pídale a su médico, enfermero, administrador de atención o profesional de la salud que obtengan más información para usted. Puede hacer que un abogado le escriba una directiva anticipada o completar una directiva anticipada rellenando los espacios en blanco de un formulario.

Hoag Orthopedic Institute tiene el formulario Advance Healthcare Directive (Directiva anticipada sobre la atención médica) disponible para descargar de su sitio web. Los formularios pueden descargarse del siguiente sitio web: www.hoagorthopedicinstitute.com/documents/compliance/Advance-Directive-fillable-PDF-no-signature.pdf

Información de Hoag Orthopedic Institute

Sea un paciente responsable siendo proactivo en su atención médica. Hoag Orthopedic Institute es su socio en la atención médica y trabaja para brindar atención de manera eficaz y justa para todos los pacientes y la comunidad.

Los recursos de enfermería, servicios sociales, relaciones con los pacientes, atención pastoral y otras disciplinas están disponibles para ayudarlo a solucionar las inquietudes que tenga. Para recibir ayuda, comuníquese con las siguientes áreas:

Relaciones con los Pacientes de HOI, al 949-727-5151, nro. 5, o Gestión de la Atención, al 949-727-5439

INFORMACIÓN PARA EL PACIENTE SOBRE EL CONTROL DEL DOLOR

Se prevé que experimentará algo de dolor luego de cualquier cirugía, pero nuestro objetivo es ayudarlo a minimizarlo dentro de sus metas de comodidad establecidas.

Control del dolor seguro y efectivo

Para controlar el dolor con la menor cantidad de efectos secundarios, se usan medicamentos y otras terapias. Su equipo quirúrgico trabajará con usted para lo siguiente:

- Evaluar el uso actual de opioides y el riesgo de su uso excesivo.
- Usar alternativas a los opioides siempre que sea posible.
- Explicarle que debe usar la dosis más baja posible de opioides durante el menor tiempo posible y desechar, de manera segura, cualquier opioide no utilizado.

¿Cómo afecta el dolor mi recuperación?

El dolor persistente puede retrasar su proceso de recuperación. Nuestro objetivo es proporcionarle un control del dolor equilibrado para que pueda realizar actividades que lo ayuden a volver a su mejor nivel de funcionamiento; por ejemplo, a que siga moviéndose y caminando.

¿Qué les debería decir a mi médico y a mi enfermero acerca del dolor?

Cuando sienta dolor, infórmese a su médico o a un enfermero registrado (RN, registered nurse), aún si estos no le preguntan. Ellos le pueden pedir que describa la intensidad del dolor en una escala de 0 a 10, donde 0 indica la ausencia de dolor y 10, el dolor más fuerte que haya sentido. También pueden utilizar una escala, un dibujo con caras o descriptores cuando le pregunten.

¿Por qué es importante que me pregunten acerca de mi nivel de dolor con tanta frecuencia?

Dado que su nivel de actividad irá en aumento, el dolor puede cambiar con el tiempo. Además, después de diferentes actividades, pruebas o procedimientos, los medicamentos para el dolor que está tomando pueden no funcionar con eficacia. Es importante que informe qué hace que mejore o empeore su dolor. El RN y el médico también estarán monitoreando los efectos secundarios adversos de los medicamentos para asegurarse de no sedarlo en exceso.

¿Cómo se puede controlar el dolor?

Hay muchas opciones para el alivio del dolor, e incluyen una combinación de terapias y medicamentos, como no opioides, antiespasmódicos, antiinflamatorios u opioides. Es lo que se conoce como tratamiento multimodal del dolor. Los opioides que se administran comúnmente son la oxicodona o la hidrocodona con paracetamol (Norco). También hay métodos de control del dolor que no requieren de medicamentos, como la distracción, la relajación, el reposicionamiento, las compresas frías o los masajes.

¿Qué sucede si el dolor todavía persiste?

Se prevé que sentirá algo de dolor o molestia después de una cirugía. Los RN y los médicos necesitan su ayuda para evaluar cómo está funcionando el medicamento. Infórmeles si siente dolor que no se alivia y si este se encuentra en algún lugar que usted no había previsto. Es posible que haya otra modalidad u otro medicamento que funcione mejor para usted.



¿Por qué hay un límite en la cantidad de pastillas de opiáceos (narcóticos) que puede recetar mi médico?

Debido al potencial de abuso de opiáceos, se exige a los prescriptores, como los cirujanos, que adopten una práctica segura de prescripción de opiáceos. La cantidad de tabletas o pastillas de opiáceos que un médico puede recetar a un paciente a la vez es limitado.

¿Durante cuánto tiempo tendré que tomar opiáceos?

Un estudio de investigación clínica realizado en el Hoag Orthopedic Institute nos ha proporcionado información sobre el uso de analgésicos después de la cirugía de reemplazo de cadera y rodilla.

Tras una operación de prótesis total de cadera, el paciente habitual toma analgésicos opiáceos durante 5 a 7 días. La mayoría suspende el uso de opiáceos a las dos semanas de una cirugía. El 10 % de los pacientes no toma NINGÚN medicamento opiáceo tras el alta hospitalaria.

Tras una operación de reemplazo total de rodilla, el paciente habitual toma analgésicos opiáceos durante 17 días y la mayoría deja de tomarlos a las 3 semanas de una cirugía. El 3 % de los pacientes no toma NINGÚN medicamento opiáceo tras el alta hospitalaria.

¿Cómo almaceno o desecho los opioides sobrantes?

Para almacenar los opioides de forma segura:

- Manténgalos fuera del alcance de los niños o mascotas.
- Esconda los medicamentos o guárdelos bajo llave.
- Conserve los medicamentos en el envase original para no tomarlos por accidente.
- Tenga un registro de la ubicación del frasco y de la cantidad de pastillas que contiene.

Deshágase de los opioides en cuanto deje de necesitarlos a través de un programa de devolución de medicamentos o de un sitio de eliminación segura. Encontrará más información en <http://usdoj.gov> o busque el Día Nacional de Devolución de Medicamentos Recetados de la DEA más cercano. O busque un sitio de recolección autorizado en <https://apps.deadiversion.usdoj.gov/pubdispsearch> para encontrar un contenedor de recolección cerca de usted. También puede hablar con su farmacia sobre cómo deshacerse de los opiáceos no utilizados.

TERAPIA DE FRÍO

La aplicación de hielo y la terapia de frío son técnicas muy útiles para controlar el dolor tras una intervención quirúrgica.

Después de una artroplastia, es de esperar que se produzca hinchazón.

La inflamación puede aumentar el dolor y limitar la amplitud de movimiento, por lo que es importante tomar medidas para reducirla. Siga utilizando bolsas de hielo o algún tipo de terapia fría para ayudar a reducir la hinchazón.

Coloque siempre algo ligero entre la piel/el vendaje/la zona de la incisión y la bolsa de hielo o la terapia de frío.

Asegúrese de seguir utilizando la terapia de frío durante toda la recuperación. Puede resultarle especialmente útil después de trabajar con fisioterapia o hacer ejercicio.

En el caso de artroplastia de rodilla, puede utilizar almohadas para elevar; sin embargo, es importante elevar toda la pierna hasta el tobillo. Nunca coloque una almohada solo detrás de la rodilla para que esta quede en posición flexionada. La rodilla debe estar recta al elevarla.

PREGUNTAS FRECUENTES ACERCA DE SU FACTURACIÓN

La oficina comercial de Hoag Orthopedic Institute ha preparado esta guía para responder las preguntas más frecuentes sobre su factura. Si tiene preguntas adicionales, llame al 949-764-8400.

ASESORES FINANCIEROS

Los asesores financieros están disponibles para analizar los programas de asistencia financiera. Llame al 949-764-5564 para hablar con un asesor.

PROCESO DE FACTURACIÓN DE HOAG ORTHOPEDIC INSTITUTE

Todos los deducibles, coseguros, copagos y montos no cubiertos de los pacientes se cobrarán antes o en el momento del servicio, o bien cuando su compañía de seguros procese y pague su reclamo. Muchas de las compañías de seguros le envían una explicación de beneficios que explica la forma en que procesan el reclamo y lo que se considera responsabilidad del paciente, es decir, lo que usted debe pagar.

Indemnizaciones laborales

Facturaremos a todo patrocinador aprobado para indemnizaciones laborales con un número de certificación y de autorización aprobado. Si el empleador no ha aceptado la responsabilidad del reclamo, no se puede aceptar o facturar la indemnización laboral.

Efectivo

Se espera que los pacientes sin cobertura de seguro efectúen el pago completo en el momento en que se prestan los servicios o antes. Ofrecemos un descuento de pago por cuenta propia que se aplicará antes de aceptar el pago. Le proporcionaremos un recibo de pago para sus registros, para el seguro o para fines fiscales. Para obtener una cotización de servicios, llame al 949-727-5060.

Facturación del saldo: responsabilidad del paciente

Si no puede pagar su parte de la factura en un solo pago, comuníquese con nosotros para organizar opciones de pago que ambas partes podamos aceptar.

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES FRENTE A FACTURAS MÉDICAS SORPRESA

Cuando recibe atención de urgencia o le atiende un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red, está protegido frente a la facturación de saldos. En estos casos, no deberían cobrarle más que los copagos, el coseguro o el deducible de su plan.

¿Qué es la “facturación del saldo” (a veces llamada “facturación sorpresa”)?

Cuando acude a un médico u otro proveedor de atención médica, puede tener que pagar determinados gastos de su bolsillo, como un copago, un coseguro o un deducible. Es posible que tenga costos adicionales o que deba pagar la factura completa si consulta a un proveedor o visita un centro de salud que no pertenece a la red de su plan de salud.

Se entiende que son “fuera de la red” los proveedores y centros que no han firmado un contrato con su plan de salud para prestar servicios. Los proveedores fuera de la red pueden facturarle la diferencia entre lo que paga su plan y el importe total cobrado por un servicio. A esto se le llama “**facturación del saldo**”. Es probable que este importe sea superior a los costos dentro de la red por el mismo servicio y podría no contar para el deducible de su plan o el límite anual de gastos de su bolsillo.

La “facturación sorpresa” es una factura de saldo inesperada. Esto puede ocurrir cuando usted no puede controlar quién interviene en su atención, como cuando tiene una urgencia o cuando programa una visita en un centro de la red pero inesperadamente le atiende un proveedor de fuera de la red. Las facturas médicas sorpresa pueden costar miles de dólares según el procedimiento o servicio.

USTED ESTÁ PROTEGIDO DE LA FACTURACIÓN DEL SALDO POR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

Servicios de urgencia

Si tiene una urgencia médica y recibe servicios de urgencia de un proveedor o centro fuera de la red, lo máximo que pueden facturarle es el importe de la participación en los gastos dentro de la red de su plan (como copagos, coseguro y deducibles).

No se le puede facturar el saldo de estos servicios de urgencia. Esto incluye los servicios que pueda recibir después de estar estable, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones para que no se le facture el saldo de estos servicios posteriores a la estabilización.

La ley de California AB-72 prohíbe las facturas sorpresa (o “facturación del saldo”) por atención en urgencias y establece normas de reembolso a médicos y hospitales para la mayoría de los planes de seguro médico regulados por el Estado.

Determinados servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red

Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red, algunos proveedores pueden estar fuera de la red. En estos casos, lo máximo que pueden facturarle esos proveedores es el importe de la participación en los gastos dentro de la red de su plan. Esto se aplica a los servicios de medicina de urgencias, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, hospitalista o intensivista. Estos proveedores **no pueden** facturarle el saldo **ni pueden** pedirle que renuncie a sus protecciones frente a la facturación del saldo.

Si recibe otro tipo de servicios en estos centros de la red, los proveedores de fuera de la red **no pueden** facturarle el saldo, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones.

Nunca se le exigirá que renuncie a sus protecciones frente a la facturación del saldo. Tampoco tiene la obligación de recibir atención fuera de la red.

Puede elegir un proveedor o centro de la red de su plan.

Cuando no se permite la facturación del saldo, también tiene estas protecciones:

- Usted solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, el coseguro y el deducible que pagaría si el proveedor o el centro estuvieran dentro de la red). Su plan de salud pagará directamente cualquier costo adicional a los proveedores y centros fuera de la red.
- Por lo general, su plan de salud tiene las siguientes obligaciones:
 - Cubrir los servicios de urgencia sin exigirle que los apruebe por adelantado (lo que también se conoce como “autorización previa”).
 - Cubrir los servicios de urgencia prestados por proveedores fuera de la red.
 - Basar lo que usted le adeuda al proveedor o centro (gastos compartidos) en lo que pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y mostrar ese importe en su explicación de beneficios.
 - Tomar en cuenta para el deducible y el límite de gastos de su bolsillo dentro de la red cualquier importe que usted pague por servicios de urgencia o servicios fuera de la red.

Si cree que se le facturaron erróneamente o desea información adicional, puede ponerse en contacto con cualquiera de los siguientes:

- El proveedor que le envió la factura, en el número que figura en su factura.
- Su plan de salud, en el número que figura en su tarjeta.
- Para obtener más información sobre los derechos que le otorga la legislación del Estado de California, visite el California Department of Managed Care en: <https://dmhc.ca.gov> o el California Department of Insurance en: <https://www.insurance.ca.gov>
Para consultar la Hoja informativa sobre facturas médicas sorpresa (en inglés), visite: <https://dmhc.ca.gov/Portals/0/HealthCareInCalifornia/FactSheets/fsab72.pdf>.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué representa el saldo que me están facturando?

El saldo después de que su seguro haya pagado refleja cualquier suma restante del deducible o coseguro. Su compañía de seguro podrá explicarle mejor el monto que debe. La mayoría de las compañías proporcionan una explicación de beneficios para ayudarlo a entender cualquier pregunta.

¿Facturan a mi compañía de seguros?

Sí. Hoag Orthopedic Institute le cobrará una factura por los servicios del hospital. Recuerde que debe presentar la información de su seguro actual en el momento de la inscripción.

¿Van a facturar a mi póliza secundaria también?

Sí. Al recibir el pago o la negación de su seguro principal, con gusto facturaremos a su seguro secundario cualquier saldo restante.

¿Recibiré una factura detallada?

Si en cualquier momento desea recibir un informe detallado de sus gastos y pagos, llame a nuestro Patient Accounting Department (Departamento de Cuentas de Pacientes). Un representante ordenará que se le envíe por correo postal. Por lo general, este proceso demora dos o tres días.

¿Mi seguro cubrirá estos servicios?

La cobertura varía. Llame a su compañía de seguros, al administrador de su plan, a su corredor de seguros o al departamento de beneficios (a veces, Recursos Humanos) de su empleador si tiene alguna pregunta relacionada con la cobertura.

¿De quién más podría recibir una factura?

Cada médico involucrado en su atención le facturará por separado. Entre estos médicos suelen incluirse el cirujano, el ayudante del cirujano, el anesthesiólogo, el radiólogo (si se realizan radiografías), el anatomopatólogo (si se analizan muestras anatomopatológicas), el cardiólogo y cualquier médico que pueda interpretar un examen pedido por su médico.

¿Por qué tengo más de un número de cuenta?

Se genera un número de contabilidad separado por cada fecha del servicio de consulta externa y por cada admisión hospitalaria. Esto nos permite facturar los cargos específicos y diagnósticos relacionados con la atención para la fecha del servicio, y le permite a su compañía de seguros aplicar los beneficios adecuados.

¿A quién puedo llamar si tengo preguntas sobre mi factura?

Llame a nuestro Patient Financial Services Department (Departamento de Servicios Financieros para Pacientes) al 949-764-8400. Nuestros representantes estarán encantados de ayudarlo.

El personal de Patient Accounting está disponible de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., para proporcionarle atención al cliente a nuestros pacientes de Hoag Orthopedic Institute.

INFORMACIÓN QUE DEBE CONOCER

Asegúrese de leer y entender sus beneficios disponibles y límites de cobertura. En caso de dudas sobre cualquier cobertura, póngase en contacto con su compañía de seguros para obtener orientación.

1. Comuníquese con su compañía de seguros para pedir la autorización de servicios hospitalarios si se trata de un requisito del plan. Si no se obtiene la autorización en el plazo que indica su póliza, es posible que usted reciba una fuerte penalización o que la aseguradora le niegue los servicios.
2. Hoag Orthopedic Institute les ofrece a los pacientes estimaciones de gastos de bolsillo basadas en los servicios ordenados por su médico. Estas son solo estimaciones, y el saldo final se basa únicamente en el procesamiento del reclamo por parte de su compañía de seguros.
3. El diagnóstico y la información clínica son suministrados por su médico o se basan en la documentación generada como parte de su atención. Cualquier pregunta relacionada con la codificación de diagnósticos debe analizarse con su médico.

SU DERECHO A RECIBIR UNA “ESTIMACIÓN DE BUENA FE” QUE EXPLIQUE CUÁNTO COSTARÁ SU ATENCIÓN MÉDICA

Según la ley, los proveedores de atención médica tienen que dar a los pacientes que no tienen ciertos tipos de cobertura de salud o que no están utilizando ciertos tipos de cobertura de atención médica una estimación de su factura por artículos y servicios de atención médica antes de que se les proporcionen esos artículos o servicios.

- Usted tiene derecho a recibir una estimación de buena fe del costo total previsto de cualquier artículo o servicio de atención médica previa solicitud o al programar dichos artículos o servicios. Esto incluye costos relacionados como pruebas médicas, medicamentos recetados, equipamiento y hospitalización.
- Si programa un artículo o servicio médico con al menos 3 días hábiles de antelación, asegúrese de que el proveedor o centro médico le entregue por escrito una estimación de buena fe en el plazo de 1 día hábil después de programar la cita. Si programa un artículo o servicio médico con al menos 10 días hábiles de antelación, asegúrese de que el proveedor o centro médico le entregue por escrito una estimación de buena fe en el plazo de 3 días hábiles después de programar la cita. También puede solicitar a cualquier proveedor o centro de atención médica una estimación de buena fe antes de programar un artículo o servicio. Si lo hace, asegúrese de que el proveedor o el centro de atención médica le den una estimación de buena fe por escrito en un plazo de 3 días hábiles después de que usted lo solicite.

- Si recibe una factura de un proveedor o centro de salud que supere en al menos \$400 su estimación de buena fe, puede impugnarla.
- Asegúrese de guardar una copia o fotografía de su estimación de buena fe y de la factura.

Si tiene preguntas o desea más información sobre su derecho a una estimación de buena fe, visite www.cms.gov/nosurprises/consumers, envíe un correo electrónico a FederalPPDRQuestions@cms.hhs.gov o llame al 1-800-985-3059.

AVISO MANCOMUNADO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Este Aviso mancomunado de prácticas de privacidad (Aviso) describe cómo se puede utilizar y divulgar su información y cómo puede tener acceso a esta información. Revíselo cuidadosamente.

A QUIÉN SE APLICA ESTE AVISO

Este Aviso describe las prácticas de privacidad de Hoag Orthopedic Institute y de cada una de las Entidades Cubiertas Afiliadas que se mencionan a continuación (en conjunto, “HOI”). Este Aviso se aplica a médicos, profesionales de la salud, otros proveedores de atención médica, empleados y demás personal que le brinde servicios en un centro de HOI.

Salvo que se indique lo contrario, todos los centros de HOI se rigen por los términos de este Aviso. Además, estos centros de HOI pueden compartir información médica entre sí para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, según lo descrito en este Aviso. Este Aviso se aplica a todos los registros de su atención generados en HOI, ya sea por el personal de HOI o por su médico tratante durante su atención en un centro de HOI, salvo que su proveedor le entregue un aviso propio de prácticas de privacidad en el que se detalle cómo protegerá su información médica. Su médico personal puede tener políticas o avisos distintos respecto del uso y la divulgación de la información médica generada en su consultorio o clínica.

ENTIDADES CUBIERTAS AFILIADAS

A los fines de este Aviso de prácticas de privacidad de HOI, exigido por las Normas Federales de Privacidad de la Información de Salud Individualmente Identificable, conforme al Título 45 del Código de Reglamentos Federales, Partes 160 y 164 (“Reglamento de Privacidad”), y para todos los fines permitidos de cumplimiento con dicho Reglamento de Privacidad, las siguientes entidades cubiertas afiliadas independientes se han designado como una sola entidad cubierta afiliada, con vigencia a partir del 1 de julio de 2019 y sus modificaciones posteriores:

Hoag Orthopedic Institute, LLC
16250 Sand Canyon Ave.
Irvine, CA 92618

Orthopedic Surgery Center of Orange County, LLC, nombre comercial Hoag Orthopedic Institute Surgery Center
22 Corporate Plaza Dr., Suite #150
Newport Beach, CA 92660

Orthopedic Surgery Center of Orange County, LLC, nombre comercial Hoag Orthopedic Institute Surgery Center Aliso Viejo
15 Mareblu, Suite #100
Aliso Viejo, CA 92656

Main Street Specialty Surgery Center, LLC, nombre comercial
Hoag Orthopedic Institute Surgery Center Orange
280 N. Main St., Suite #100
Orange, CA 92868

California Specialty Surgery Center, LLC
26371 Crown Valley Pkwy.
Mission Viejo, CA 92691

Hoag Orthopedic Institute Surgery Center Beverly Hills, LLC
9090 Wilshire Blvd., Suite #102
Beverly Hills, CA 90211

NUESTRA RESPONSABILIDAD CON USTED RESPECTO DE SU INFORMACIÓN MÉDICA

Entendemos que su información médica es personal. Estamos comprometidos a proteger su privacidad. Creamos un registro de la atención y de los servicios que recibe en HOI. Este registro es necesario tanto para brindarle una atención de calidad como para cumplir con ciertos requisitos legales. Este Aviso le informa sobre las formas en que podemos usar y divulgar su información médica. También se describen sus derechos y nuestras obligaciones con respecto a dicho uso y divulgación.

Estamos obligados por ley a lo siguiente:

- garantizar que la información médica que lo identifica se mantenga privada (con ciertas excepciones);
- entregarle este Aviso acerca de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica, y cumplir con los términos del Aviso vigente;
- notificarle si no podemos aceptar una restricción que usted haya solicitado;
- atender sus solicitudes razonables para que su información médica sea comunicada por medios alternativos o en lugares alternativos;
- notificarle en caso de una violación de su información médica no segura, según lo exija la ley.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA

Normalmente, usamos o divulgamos su información médica por los siguientes motivos:

Para tratamiento

Podemos usar su información médica para brindarle tratamiento o servicios médicos. Por ejemplo, un médico que lo trate por una fractura de pierna podría necesitar saber si usted tiene diabetes, ya que la diabetes puede retrasar el proceso de curación. Además, el médico podría tener que informar al dietista para organizar comidas adecuadas. En el hospital, distintos departamentos pueden compartir su información médica a fin de coordinar sus necesidades, como recetas, análisis de laboratorio o radiografías. También podemos divulgar su información médica a personas, instituciones y entidades fuera de HOI que participen en su atención después de que deje un centro de HOI, como centros de enfermería especializada, agencias de atención médica a domicilio y médicos u otros profesionales de la salud.

Para pagos

Podemos usar y divulgar su información médica para facturar el tratamiento y los servicios que reciba en HOI, y para que esos costos se le cobren a usted, a su compañía de seguros o a un tercero. Por ejemplo, podríamos necesitar proporcionar a su plan de salud información sobre una cirugía que haya recibido en HOI para que el plan nos pague o le reembolse el costo de dicha cirugía. También podemos informar a su plan de salud sobre un tratamiento que recibirá, con el fin de obtener autorización previa o determinar si su plan lo cubrirá. Además, podemos compartir información básica sobre usted y su plan de salud, compañía de seguros u otra fuente de pagos con profesionales externos a HOI que participen en su atención, para ayudarlos a obtener el pago por los servicios que le brinden. Sin embargo, no podemos divulgar información a su plan de salud con fines de pago si usted nos lo solicita expresamente y paga por los servicios de su bolsillo.

Para operaciones de atención médica

Podemos usar y divulgar su información médica para fines relacionados con las operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para el funcionamiento de HOI y para garantizar que todos nuestros pacientes reciban atención de calidad. Por ejemplo, podemos usar la información médica para revisar nuestros tratamientos y servicios, y para evaluar el desempeño de nuestro personal en la atención que usted recibe. También podemos combinar la información de distintos pacientes para decidir qué servicios adicionales debería ofrecer HOI, qué servicios no resultan necesarios y si ciertos tratamientos nuevos son eficaces. Además, podemos divulgar información a médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de medicina y otro personal del centro con fines de revisión y capacitación. Podemos también comparar la información médica de nuestros pacientes con la de otros centros de atención médica para comparar nuestro desempeño y ver en qué aspectos podemos mejorar los servicios y la atención que ofrecemos.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA continuación

Podemos quitar la información que lo identifique de ciertos conjuntos de datos médicos, de modo que puedan usarse para estudiar la atención médica y su prestación, sin revelar quiénes son los pacientes específicos.

A menos que usted nos indique lo contrario, también podemos usar o divulgar su información médica para los siguientes fines:

Personas involucradas en su atención o en el pago de su atención. Podemos divulgar su información médica a un amigo o familiar que participe en su atención de salud. También podemos dar información a las personas que usted identifique como responsables del pago de su atención. Además, podemos divulgar su información a una entidad que colabore en tareas de ayuda en caso de desastres, para que su familia pueda ser notificada acerca de su condición, estado y ubicación. Si desea optar por que su información no se comparta con un familiar, notifíquelo al personal de admisión.

Directorio del hospital. Podemos incluir cierta información limitada sobre usted en el directorio del hospital mientras sea paciente del hospital, cuando corresponda. Esta información puede comprender su nombre, su ubicación en el hospital, su estado general (p. ej., estable, crítico) y su afiliación religiosa. A menos que usted solicite lo contrario por escrito, esta información del directorio, excepto su afiliación religiosa, podrá divulgarse a quienes pregunten por usted utilizando su nombre. Su afiliación religiosa podrá ser divulgada a un miembro del clero, como un sacerdote o un rabino, incluso si no preguntan específicamente por su nombre. El propósito de compartir esta información es que familiares, amigos y miembros del clero puedan visitarlo en el hospital y, en general, conocer su estado. Si desea optar por no aparecer en el directorio del hospital, notifíquelo al personal de admisión.

Intercambio de información médica.

Hoag Orthopedic Institute (hospital) participa en un Intercambio de Información Médica (HIE) comunitario, un sistema electrónico mediante el cual el hospital y otros proveedores pueden compartir información de pacientes de acuerdo con estándares reconocidos a nivel nacional y en cumplimiento con las leyes federales y estatales que protegen su privacidad. A través del HIE, sus proveedores participantes podrán acceder a la información sobre usted que es necesaria para su tratamiento, a menos que usted decida que estos datos no se compartan mediante el HIE e informe personalmente su no participación. Si opta por no participar en el HIE (es decir, si considera que su información médica no debe compartirse mediante este sistema), el Hoag Orthopedic Institute continuará utilizando su información de acuerdo con este Aviso de prácticas de privacidad y con la ley, pero no la compartirá con terceros a través del HIE. Para optar por no participar en el HIE, puede hacerlo en cualquier momento comunicándose con el Departamento de Gestión de Información Médica de Hoag al 949-764-8326, opción 5, o enviando un correo electrónico a HoagMedicalRecords@hoag.org.

Otros usos y divulgaciones requeridos

También podríamos estar obligados a usar o divulgar información médica sobre usted sin su autorización previa por lo siguiente:

Asociados comerciales. En algunos casos, ciertos servicios se prestan a través de contratos con asociados comerciales. Por ejemplo, HOI y Hoag Memorial Hospital Presbyterian son asociados comerciales, y podríamos compartir su información médica con Hoag para coordinar su atención y para fines operativos relacionados con la atención médica.

Una compañía que se encarga de facturar a las compañías de seguros en nuestro nombre también es considerada un asociado comercial, y podríamos proporcionarle información médica para que nos ayude a obtener el pago por los servicios que brindamos. Para proteger su información, exigimos a todos nuestros asociados comerciales que la resguarden de forma apropiada mediante un acuerdo escrito.

Investigación. En determinadas circunstancias, también podríamos usar y divulgar su información médica para fines de investigación. Sin embargo, todos los proyectos de investigación están sujetos a un proceso especial de aprobación. Este proceso evalúa un proyecto de investigación propuesto y su uso de la información médica, tratando de equilibrar las necesidades de la investigación con las necesidades de los pacientes de privacidad de su información médica.

Según lo exija la ley. Divulgaremos su información médica cuando así lo requieran las leyes federales, estatales o locales, o en respuesta a órdenes judiciales o administrativas válidas.

Para evitar una amenaza grave a la salud o la seguridad. Podemos usar y divulgar su información médica cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad, o a la salud y seguridad del público o de otras personas. Cualquier divulgación se hará únicamente a alguien que pueda ayudar a prevenir dicha amenaza.

Donación de órganos y tejidos. Podemos divulgar información médica a organizaciones responsables de la obtención o el trasplante de órganos, ojos o tejidos, o a un banco de donación de órganos, cuando sea necesario para facilitar la donación o el trasplante.

Jueces de primera instancia, médicos forenses y directores de funerarias. Podemos divulgar información médica a un juez de primera instancia o médico forense. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o para determinar la causa de muerte. También podemos compartir información con directores de funerarias cuando resulte necesario para que cumplan con sus funciones.

Militares y veteranos. Si usted es miembro de las Fuerzas Armadas, podemos divulgar su información médica según lo requieran las autoridades del comando militar. También podemos divulgar información médica sobre personal militar extranjero a la autoridad militar correspondiente.

Compensación a los trabajadores. Podemos divulgar su información médica en el marco de programas de compensación laboral o similares. Estos programas brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Actividades de salud pública. Podemos divulgar su información médica, según lo exija o permita la ley, a autoridades de salud pública o a agencias gubernamentales cuyas funciones incluyan la prevención o el control de enfermedades, lesiones o discapacidades. Estas divulgaciones pueden incluir la notificación de enfermedades transmisibles, reacciones adversas a medicamentos, problemas con productos o eventos adversos, el registro de vacunas, la denuncia de abuso o negligencia, o para estadísticas vitales, como nacimientos y defunciones.

Actividades de supervisión sanitaria. Podemos divulgar su información médica a una agencia de supervisión sanitaria para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión pueden incluir, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones o procesos de licenciamiento. Estas actividades son necesarias para que el Gobierno controle el sistema de salud, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Demandas o disputas. Si está involucrado en una demanda o disputa, podemos divulgar información médica sobre usted en respuesta a una orden judicial o administrativa. También podríamos divulgar su información médica en respuesta a una citación, solicitud de descubrimiento de pruebas u otro proceso legal presentado por otra persona involucrada en la disputa, pero únicamente si se ha hecho todo lo posible para notificarle sobre la solicitud (lo que puede incluir una notificación por escrito) o para obtener una orden que proteja la información solicitada.

Cumplimiento de la ley. Podríamos divulgar información médica si un funcionario encargado de hacer cumplir la ley nos lo solicita:

- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de arresto, requerimiento o proceso similar;
- Para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida;

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA *continuación*

- Sobre la víctima de un delito si, en determinadas circunstancias limitadas, no podemos obtener su consentimiento;
- Sobre una muerte que se sospeche pueda ser resultado de una conducta delictiva;
- Sobre una conducta delictiva ocurrida en el hospital; y
- En situaciones de emergencia, para informar sobre un delito, la ubicación del delito o de las víctimas, o la identidad, descripción o ubicación de la persona que lo cometió.

Seguridad nacional. Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales autorizados para actividades de inteligencia, contrainteligencia y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por la ley. También podemos divulgar su información médica a funcionarios federales autorizados para brindar protección al presidente, a otras personas autorizadas o a jefes de estado extranjeros, o para realizar investigaciones especiales.

Reclusos. Si usted se encuentra recluso en una institución correccional o bajo la custodia de un funcionario encargado de hacer cumplir la ley, podemos divulgar su información médica a la institución o al funcionario correspondiente. Esta divulgación sería necesaria (1) para que la institución le brinde atención médica; (2) para proteger su salud y seguridad o la de terceros; (3) o para garantizar la seguridad de la institución correccional.

Equipos multidisciplinarios de personal.

Podemos divulgar información médica a un equipo multidisciplinario de personal relevante para la prevención, la identificación, el manejo o el tratamiento de un menor maltratado y sus padres, o en casos de maltrato y negligencia de personas mayores.

Categorías especiales de información

Protecciones de privacidad federales o estatales.

En algunas circunstancias, su información médica puede estar sujeta a protecciones especiales bajo leyes federales y estatales, que pueden limitar o impedir ciertos usos o divulgaciones descritos en este Aviso. Por ejemplo, hay restricciones especiales sobre el uso o divulgación de los siguientes tipos de información: (i) registros de trastornos por consumo de alcohol y sustancias; (ii) información sobre pruebas, diagnóstico o tratamiento del VIH/SIDA; (iii) registros de salud mental y notas de psicoterapia; (iv) y problemas de salud sexual y reproductiva, como enfermedades de transmisión sexual o embarazo.

Información sobre salud reproductiva: Sin su autorización por escrito, tenemos prohibido usar o divulgar su información sobre salud reproductiva con fines de investigación o procedimientos penales, civiles o administrativos contra cualquier persona en relación con la búsqueda, obtención, prestación o facilitación de atención de salud reproductiva que sea legal en el contexto en que se brinda, o para identificar a cualquier persona con el fin de iniciar dichas actividades. Por ejemplo, tenemos prohibido divulgar información médica relacionada con la atención de salud reproductiva a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley para ayudar en la investigación de una paciente que haya solicitado un aborto legal. Además, antes de usar o divulgar información médica potencialmente relacionada con la salud reproductiva para fines de supervisión sanitaria, procedimientos judiciales o administrativos, cumplimiento de la ley o para proporcionar información sobre fallecidos a jueces de primera instancia o médicos forenses, la parte solicitante debe presentar una certificación válida que verifique que el uso o divulgación solicitados no están prohibidos por la ley federal. En este contexto, la divulgación de información médica relacionada con la salud reproductiva en respuesta a una orden

judicial sería admisible únicamente si se limita a la información expresamente autorizada por la orden y se presenta una orden válida.

OTROS USOS O DIVULGACIONES DE INFORMACIÓN MÉDICA

En cualquier situación no cubierta por este Aviso, le solicitaremos su autorización por escrito antes de divulgar su información médica. Ejemplos específicos de divulgaciones que requieren su autorización incluyen (i) la divulgación bajo su solicitud por motivos distintos a los contemplados en este Aviso, (ii) la divulgación que constituya la venta de su información médica y (iii) el uso o divulgación de su información médica para comunicaciones de marketing prohibidas por la ley federal. Si nos proporcionó permiso para usar o divulgar información médica sobre usted, puede revocarla por escrito en cualquier momento. Si revoca su autorización, se detendrá cualquier uso o divulgación posterior de su información médica para los fines contemplados en su autorización, excepto en los casos en que ya hayamos actuado en base a ella.

Comprende que no podemos retirar las divulgaciones ya realizadas con su permiso y que debemos conservar los registros de la atención que le hemos proporcionado.

En la medida en que lo exija la ley, al usar o divulgar su información médica, o al solicitarla a otra entidad cubierta, haremos todos los esfuerzos razonables para no usar, divulgar ni solicitar más que un conjunto limitado de datos de su información médica o, si lo necesitamos, solo la cantidad mínima de información necesaria para lograr el propósito previsto, teniendo en cuenta las limitaciones prácticas y tecnológicas.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN MÉDICA

Tiene los siguientes derechos con respecto a la información médica que tenemos de usted:

- **Solicitar por escrito una restricción** sobre ciertos usos o divulgaciones de su información médica para tratamiento, pago u operaciones de atención médica (por ejemplo, sobre quién puede acceder a su información). Si bien consideraremos su solicitud, no estamos legalmente obligados a aceptar una restricción solicitada, excepto que debemos aceptar su solicitud por escrito de que restrinjamos la divulgación de información a un plan de salud si se relaciona únicamente con artículos o servicios que usted pagó de su bolsillo en su totalidad. Estamos obligados a cumplir dicha solicitud, a menos que la ley nos exija hacer la divulgación. Es su responsabilidad notificar a otros proveedores sobre esta restricción.
- **Obtener una copia impresa de este Aviso** bajo su pedido, incluso si ha aceptado recibirlo electrónicamente, comunicándose con el personal del departamento de admisión o registro del centro de HOI correspondiente.
- **Inspeccionar y obtener una copia** de su información médica, en la mayoría de los casos. Si solicita una copia (ya sea electrónica o en papel), podemos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo.
- **Solicitar por escrito una enmienda a sus registros** si cree que la información contenida allí es incorrecta o está incompleta. Podemos denegar su solicitud de enmienda a sus registros si la información no fue creada por nosotros, si no la mantenemos o si determinamos que los registros son precisos. Puede apelar por escrito nuestra decisión de no modificar los registros. Incluso si se deniega la modificación, tiene derecho a presentar una adenda por escrito con respecto a cualquier elemento o declaración en sus registros que considere incompleta o incorrecta.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN MÉDICA *continuación*

- **Obtener un informe de ciertas divulgaciones** que hayamos realizado de su información médica. Este informe indicará las divulgaciones hechas fuera de HOI para fines distintos a tratamiento, pago u operaciones de atención médica, o cuando usted haya autorizado específicamente un uso o divulgación en los últimos seis (6) años. La solicitud debe hacerse por escrito e indicar el período de tiempo deseado. La primera lista que solicite será gratuita. Para solicitudes adicionales dentro de un período de doce (12) meses podría aplicarse un cargo.
- Solicitar que su información de salud se comunique de una manera específica o en un lugar determinado. Por ejemplo, puede solicitarnos que solo lo contactemos en su casa o por correo.

Salvo que se indique lo contrario, todas las solicitudes o apelaciones por escrito deben presentarse al director de Privacidad de HOI que se indica a continuación.

Cambios a este Aviso

Nos reservamos el derecho de cambiar este Aviso. Si se produce un cambio sustancial en nuestras prácticas, revisaremos este Aviso para reflejarlo. Nos reservamos el derecho de hacer efectivo el Aviso revisado o modificado para la información médica que ya tenemos sobre usted, además de toda información que recibamos en un futuro. Publicaremos una copia del Aviso actual en cada centro de HOI. En el Aviso figurará la fecha de entrada en vigencia en la última página. Además, cada vez que se registre o sea admitido en HOI para recibir tratamiento o servicios de atención médica, ya sea como paciente hospitalizado o ambulatorio, se le ofrecerá una copia del Aviso actual.

Quejas

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante HOI o ante la Secretaría del Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.; 200 Independence Ave., S.W. Washington, D.C. 20201.

Para presentar una queja ante HOI, comuníquese con:

Oficina de Cumplimiento - Hoag Orthopedic Institute

Attn: Director de privacidad

16250 Sand Canyon Ave.

Irvine, CA 92618

HOICorporateCompliance@hoag.org

949-727-5020

Todas las solicitudes deben presentarse por escrito. No recibirá sanciones de ningún tipo por presentar una queja.

Fecha de entrada en vigencia:

15 de mayo de 2025

**Hoag
Orthopedic
Institute** ●

16250 Sand Canyon Avenue
Irvine, CA 92618
hoagorthopedicinstitute.com

Hoagorthopedicinstitute.com

Orgullosamente fundado por nuestros
excelentes médicos en asociación con Hoag.