

Hoag Orthopedic Institute
Información para el paciente

Hoag
Orthopedic
Institute



Mayo de 2016

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Información de bienvenida | 1 |
| Pasos para mejorar la seguridad de su atención médica | 2 |
| Sus derechos y responsabilidades como paciente | 6 |
| Información sobre control del dolor para el paciente | 12 |
| Preguntas frecuentes acerca de su facturación | 14 |
| Aviso de prácticas de privacidad | 17 |
| Sus derechos en relación con su información médica | 23 |

Bienvenido a Hoag Orthopedic Institute

Nuestro objetivo es ofrecerle una excelente atención y hacer que su hospitalización sea lo más cómoda y segura posible.

NÚMEROS DE CONTACTO IMPORTANTES

| | |
|---|--------------|
| Número principal de Hoag Orthopedic Institute | 949-725-5000 |
| Centro de enfermería del 2.º piso | 949-727-5200 |
| Centro de enfermería del 3.º piso | 949-727-5300 |
| Información sobre directivas anticipadas – Representante de pacientes | 949-727-5151 |
| Sala de espera de cirugía | ext. 82287 |

HORARIO DE VISITAS

Hoag Orthopedic Institute promueve un horario de visitas flexible para nuestros pacientes.

De 2:00 p. m. a 4:00 p. m. se respetan las "horas de silencio", para que los pacientes puedan descansar.

Después de las 10:00 p. m., se cierran las puertas principales del hospital y los visitantes deberán entrar por la entrada de la sala de emergencias.

Como líder del condado de Orange en la prestación de atención médica de calidad, el campus de Hoag Orthopedic Institute y todas las demás propiedades afiliadas a Hoag son zonas libres de humo. Está prohibido fumar en estos lugares. Permítanos colaborar con usted cuando decida dejar de fumar mediante la utilización de los recursos disponibles a través de Hoag Orthopedic Institute. Para obtener información sobre el programa Freedom from Smoking® de la American Lung Association (Asociación Estadounidense del Pulmón), llame al 1-800-LUNGUSA.

Como beneficiario de asistencia financiera federal, Hoag Orthopedic Institute no excluye, niega beneficios ni discrimina de otro modo a ninguna persona por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad o edad en la admisión a, la participación de, o la recepción de los servicios y beneficios en virtud de cualquiera de sus programas y actividades, ya sean llevados a cabo por Hoag Orthopedic Institute directamente o a través de un contratista o cualquier otra entidad con la que Hoag Orthopedic Institute lleva a cabo sus programas y actividades.

PASOS PARA MEJORAR LA SEGURIDAD DE SU ATENCIÓN MÉDICA

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE SEGURIDAD PARA EL PACIENTE

Hoag Orthopedic Institute quiere 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 entienda.
- 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 cualquier 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 explicarle 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 ser inestable cuando está parado, 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, así como los visitantes, debe lavarse las manos con agua y jabón o usar desinfectante de manos antes de entrar y salir de la habitación y antes y después del contacto con el paciente.
- Si no ve que cada cuidador lo haya hecho, pregúnteles si se han limpiado las manos. Hay una amplia disponibilidad de dispensadores de gel de mano desinfectante en todo el hospital.
- El personal del hospital, los visitantes y los pacientes deben usar un pañuelo y cubrirse la nariz y la boca al estornudar y toser.
- Los visitantes que puedan tener enfermedades contagiosas deben abstenerse de entrar en el hospital.

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

- Es posible que lo coloquen en precauciones especiales, 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 permanecer en su habitación (excepto cuando tenga que someterse a tratamientos y pruebas).
- Comprenda que es posible que necesite someterse a pruebas especiales. Su médico le informará.

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

- Pídale a sus médicos y enfermeros que le expliquen por qué necesita el dispositivo y cuánto tiempo va a tenerlo.
- Comprenda que todos los cuidadores deben lavarse las manos con agua y jabón o con un desinfectante de manos antes y después de atenderlo.
- Consulte a 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 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, sepa 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 IMPORTANTE DE SEGURIDAD PARA EL PACIENTE *continuación*

10. Antes de que se vaya a su hogar:

- Entienda qué medicamentos tiene que tomar y cómo debe tomarlos.
- Sepa 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 qué señales de peligro debe buscar, para saber cuándo llamar al médico.
- Haga una lista con 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 A MENOS QUE el enfermero se lo haya pedido. El hospital le dará todos los medicamentos que necesite.
- Si no se los envía a casa, nuestro personal de seguridad los administrará. Se colocarán en una bóveda los objetos de valor tales como el dinero y las tarjetas de crédito y se almacenarán de forma segura las demás pertenencias.
- Disponemos de contenedores para almacenar y proteger sus lentes, prótesis dentales y audífonos. Pídalos y utilícelos.

12. Si tiene inquietudes:

Queremos saber si usted o su familia tienen inquietudes acerca de su seguridad. Le recomendamos que consulte sobre cualquier inquietud de seguridad a nuestros médicos o el personal de enfermería. Escriba la información que le den de modo que no la olvide.

También puede comunicarse con el Patient Relations Department (Departamento de Relaciones con los Pacientes) de Hoag Orthopedic Institute llamando al 949-727-5151.

Si las inquietudes no pueden resolverse, puede presentar una queja ante el Department of Public Health (Departamento de Salud Pública) de California, 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
(714) 567-2906
Número gratuito: (800) 228-5234

También puede presentar una queja ante DNV GL Healthcare, la agencia de acreditación, llamando al número gratuito: 866-496-9647

Correo postal regular: DNVGL Healthcare; Attn: Complaints, 400 Techne Center Drive, Suite 100
Milford, OH 45150

Sitio web: www.dnvglhealthcare.com, vínculo "Hospital Complaint"

Correo electrónico: hospitalcomplaint@dnvgl.com

LA SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD

"CONDITION H" (Afección H)

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

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 proporciona a nuestros pacientes y a sus familias un medio para pedir ayuda inmediata ante la necesidad de atención médica inmediata.

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 ext. 51231 o 0. El operador le preguntará su nombre, número de habitación, nombre del paciente y la inquietud de este. Inmediatamente activará 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 para acceder a Skylight.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Como paciente de Hoag Orthopedic Institute, usted 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 derecho a:

1. Recibir un cuidado considerado y respetuoso y estar cómodo. Tiene el derecho de que se respeten sus necesidades culturales, psicosociales, pastorales y espirituales y 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 según 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 médico 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 la comunicación y la asistencia efectivas con o la prestación de servicios de interpretación y traducción, según sea necesario. Tiene derecho a que se atiendan sus necesidades en cuanto a discapacidades de visión, habla, audición, lenguaje y cognición. Tiene derecho 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. 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 aún contra el consejo de los médicos, en la medida permitida por la ley.
7. Que le avisen si el hospital o el médico personal propone participar en o realizar experimentación humana que afecte su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse a participar en dichos 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 y 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. 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. Usted 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. Usted tiene derecho a tener conversaciones telefónicas privadas.
- 12.** Que haya un tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y permanencia en el hospital. Usted recibirá por separado una Notificación de prácticas de privacidad que explica sus derechos de privacidad en detalle y cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida.
- 13.** Tener un ambiente seguro para usted y sus pertenencias y no sufrir abuso mental, físico, sexual o verbal, abandono, explotación o acoso. Usted 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 informe acerca de los requisitos 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 una persona de apoyo y tener la capacidad de tomar decisiones, ya sea que la visita sea un pariente, el cónyuge o la pareja de hecho registrada, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - La 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 instalaciones de salud, o interrumpiría considerablemente las operaciones de la institución.
 - Usted 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 a la cantidad de visitantes.
- 19.** Que se consideren sus deseos, si no tiene capacidad de tomar decisiones, a los efectos de determinar quién puede visitarlo. El método de esa 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.

DERECHOS DEL PACIENTE continuación

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 grado de educación, la raza, el color, la religión, la ascendencia, la nacionalidad, la ciudadanía, el idioma primario o el estado de inmigración (excepto cuando lo exija la ley federal), la orientación sexual, la identidad/expresión de género, la edad, la información genética, una discapacidad, una condición médica, el estado civil, el estado de 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:
Hoag Orthopedic Institute – Attn: Administration,
16250 Sand Canyon Ave.,
Irvine, CA 92618
o llamar al siguiente número: 949-727-5259
El comité de quejas analizará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de siete días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona que 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.
23. Presentar una queja ante el California Department of Public Health (Departamento de Salud Pública de California), independientemente de si utiliza el proceso de presentación de quejas del hospital. Dirección postal y teléfono:
California Department of Public Health
681 South Parker Street, Suite 200
Orange, CA 92868
714-567-2906
Número gratuito: 800-228-5234
Para los pacientes de Medicare que tienen quejas o preocupaciones con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura, estas pueden enviarse a la Quality Improvement Organization (QIO, Organización para la Mejora de la Calidad) que corresponda.

Livanta, Attn:
BFCC-QIO Program Area 5
9090 Junction Drive, Suite 10
Anapolis Junction, MD 20701
877-588-1123

También puede presentar una queja ante la agencia de acreditación de CMS (Centers for Medicare and Medicaid Services, Centros de Servicios de Medicare y Medicaid), DNV GL Healthcare, a:

Attn: Complaints
400 Techne Center Drive, Suite 100
Milford, OH 45150

Sitio web: www.dnvglhealthcare.com
vínculo "Hospital Complaint"

Correo electrónico:
hospitalcomplaint@dnvgl.com

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 que afectan

la atención médica y la conducta del paciente.

- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y personal del hospital y 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 en el perímetro del hospital. No hay áreas designadas para fumadores.

SU DERECHO A TOMAR DECISIONES ACERCA DEL TRATAMIENTO MÉDICO

En esta sección se 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 esta 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.

¿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.

¿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.

¿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.

¿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.

SU DERECHO A TOMAR DECISIONES ACERCA DEL TRATAMIENTO MÉDICO continuación

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 indicar quién 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 utilizar 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.

¿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.

¿Qué pasa si no quiero nombrar a un representante?

Aún 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 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 analizar su voluntad junto a su médico y pedirle que la anote en su expediente médico. O bien, puede analizar su voluntad con sus familiares o amigos. Pero es probable que sea más fácil seguir su voluntad si la escribe.

¿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. Las personas que 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.

¿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.

¿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 sucede si cambio de opinión?

Puede cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento, siempre y cuando pueda comunicar su voluntad. 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.

¿Me atenderán aún si no hago una directiva anticipada?

Por supuesto. Usted seguirá recibiendo tratamiento médico. Solo queremos que sepa que, si usted se siente demasiado enfermo para tomar decisiones, alguien más tendrá que hacerlo por usted. Recuerde que:

- 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, trabajador social o profesional de la salud que obtengan más información para usted. Puede hacer que un abogado le escriba una directiva anticipada o usted puede 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.

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 ofrecer 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 obtener ayuda, comuníquese con:

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

INFORMACIÓN SOBRE CONTROL DEL DOLOR PARA EL PACIENTE

Nuestro objetivo es ayudarlo con el control del dolor dentro de sus objetivos establecidos para su comodidad.

Sus derechos y el control del dolor

Usted puede experimentar dolor como parte de su afección o tratamiento mientras se encuentra en el hospital; sin embargo, tiene derecho a un alivio del dolor eficaz y seguro. El dolor no aliviado puede tener efectos físicos y psicológicos adversos. Este folleto abordará algunas de las preguntas que puede tener en relación con el control del dolor.

¿Cómo afecta el dolor mi recuperación?

El dolor continuo puede retrasar su proceso de recuperación. Nuestro objetivo es proporcionarle suficiente medicamento para que pueda participar en actividades que lo ayuden a volver a su mejor nivel de funcionamiento, por ejemplo, respirar profundamente y ambular.

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

Cada vez que tenga dolor, informe a su médico o enfermero registrado (RN), aún si ellos no le preguntan. Ellos le pueden pedir que describa la gravedad del dolor en una escala de 0 a 10, donde 0 indica la ausencia de dolor y 10, el dolor más grave que haya tenido. El médico o enfermero registrado 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?

Espere progresar en su nivel de actividad. 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 estar funcionando 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 el dolor para asegurarse de que no esté excesivamente sedado.

¿Cómo se puede controlar el dolor?

Las opciones para el alivio del dolor son numerosas e incluyen medicamentos como Tylenol™, ibuprofeno u opiáceos. Los opiáceos administrados comúnmente son hidromorfona, morfina, fentanilo o Vicodin™. Los medicamentos para el dolor vienen en forma de píldoras, inyecciones, parches, epidurales y analgesia controlada por el paciente (PCA). También existen métodos de control del dolor que no involucran a la medicina, por ejemplo, distracción, relajación, compresas calientes, compresas frías o masajes.

¿El RN debe comprobar mi brazalete de identificación cada vez que me traiga un medicamento?

Sí, por su seguridad. Si el RN no comprueba el brazalete cuando le administra un medicamento, recuérdelo que lo haga.

Él se lo agradecerá. Además, nunca tome un medicamento si no está seguro de qué es y por qué se lo están dando.

¿Qué sucede si el dolor persiste?

Los RN y los médicos necesitan su ayuda para evaluar cómo está funcionando el medicamento. Infórmeles si tiene dolor que no se alivia y si este se encuentra en algún lugar que no sea el que esperaba.

Es posible que haya otro medicamento que funcione mejor para usted. Después de un análisis con su médico de cabecera, es posible que se solicite una consulta con un equipo de control del dolor en casos de gestión desafiantes.

¿Qué sucede si tomo medicamentos para el dolor en el hogar?

Informe al médico sobre todos los medicamentos para el dolor que tomaba en casa antes de la hospitalización, incluidos los medicamentos de venta libre como Tylenol™ y Motrin™. Esto ayudará al médico a controlar el dolor de manera más eficaz. Le recomendamos que deje todos los medicamentos para el dolor en casa.

¿Qué sucede si tengo alergias a medicamentos, alimentos o sustancias?

Informe al RN qué alergias tiene y qué tipo de reacción ha experimentado en el pasado. Asegúrese de que esté escrito en su brazalete de alergias.

¿Qué sucede si tengo dolor crónico?

Hágales saber a su RN y al médico qué tipo de dolor crónico continuo ha estado experimentando y qué medicamentos o tratamientos han sido eficaces para usted.

¿Cuáles son los efectos secundarios de los opiáceos?

Los efectos secundarios comunes de los medicamentos opiáceos pueden incluir: náuseas, picazón, estreñimiento, dificultad para orinar y sedación. Si está molesto por cualquiera de los

siguientes efectos secundarios dígaselo al RN o al médico. El personal va a controlar su respiración y nivel de sedación con regularidad. Puede que sea necesario que lo despierten, con el fin de evaluar de forma segura su respiración. Si presenta cualquier sensación inusual mientras recibe la medicación, notifíquese inmediatamente al RN.

¿Puedo volverme adicto a medicamentos para el dolor?

Muchos pacientes expresan esta inquietud y, como resultado, no se atreven a tomar medicamentos para el dolor. La investigación ha demostrado que la adicción a los analgésicos es muy poco probable. A veces se desarrollan tolerancias, que no es lo mismo que una adicción. Si está realmente preocupado por esto, hable con su RN o médico.



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 949-764-5952.

PROCESO DE FACTURACIÓN DE HOAG ORTHOPEDIC INSTITUTE

Se cobrarán todos los deducibles, coseguros, copagos y servicios no cubiertos de los pacientes antes o en el momento del servicio.

Medicare

Facturaremos a Medicare y a su seguro secundario después de recibir el pago de Medicare. Una vez que se haya facturado a su seguro secundario, recibirá resúmenes periódicos donde se le informará sobre el saldo adeudado. Los pacientes de GoldenHealth PLUS recibirán estados de cuenta de facturación por los servicios de hospitalización no cubiertos por Medicare y por todos los servicios de consulta externa.

PPO (organización de proveedor preferido)/ EPO (organización de proveedor exclusivo)/ HMO (organización de mantenimiento de salud) (atención administrada)

Facturaremos a su compañía de seguros contratada. No se le facturará a usted mientras la demanda se esté procesando con su compañía de seguros. Le facturaremos por cualquier coseguro, deducible y servicio no cubierto restante.

Medi-Cal/Cal.0375OPTIMA

Con la elegibilidad verificada y el recibo de cualquier cuota mensual del costo, facturaremos a Medical/CalOPTIMA por servicios autorizados.

Grupo/Indemnización

Se facturará al seguro de grupo e indemnización por los cargos incurridos. Le notificaremos el estado del saldo de su cuenta aproximadamente 30 días después de nuestra fecha de facturación. Usted recibirá información periódica sobre el saldo adeudado.

Efectivo

Se espera que los pacientes sin cobertura de seguro efectúen el pago en el momento en que se prestan los servicios.

Facturación del saldo - Responsabilidad del paciente

Si no puede pagar su parte de la factura en su totalidad, póngase en contacto con nosotros para organizar opciones de pago mutuamente aceptables.

¿Qué representa el saldo que me están facturando?

El saldo después de que su seguro haya pagado refleja cualquier suma de deducible o coseguro restante. Su compañía de seguros puede aclararle el importe que usted debe. La mayoría de las compañías de seguros le proporcionan una explicación de beneficios para responder cualquier pregunta.

¿Acepta Hoag Hospital asignación de Medicare?

Sí. Mediante la aceptación de la asignación, Hoag Orthopedic Institute se compromete a no facturar al paciente ningún cargo que Medicare no permita. Sin embargo, facturamos a los pacientes deducibles, coseguros y servicios no cubiertos.

PREGUNTAS FRECUENTES ACERCA DE SU FACTURACIÓN

¿Facturan a mi compañía de seguros?

Sí. Hoag Instituto Ortopédico facturará por los servicios hospitalarios. 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 Contabilidad para Pacientes), y un representante le enviará uno por correo. Este proceso toma por lo general dos o tres días.

¿Aceptan el pago de mi compañía de seguros como pago total?

Los pacientes deben pagar sus deducibles, coseguros, servicios no cubiertos y copagos según lo indicado por su compañía de seguros antes o en el momento del servicio.

¿Mi seguro cubrirá estos servicios?

La cobertura varía. Llame a su compañía de seguros, administrador del plan, corredor de seguros o departamento de beneficios (a veces, recursos humanos) de su empleador para hacer cualquier pregunta con respecto a la cobertura.

¿De quién más podría recibir una factura?

Se le facturará por separado por cada médico involucrado en su atención. Entre estos médicos suelen incluirse el cirujano, el ayudante de cirujano, el anestesiólogo, el radiólogo (si se realizan radiografías), el patólogo (si se examinan muestras de patología), 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.

Excepción

Para cuentas de consultas externas recurrentes como fisioterapia o radioterapia, se genera una cuenta separada mensualmente.

HECHOS IMPORTANTES QUE DEBE CONOCER

1. Conozca las disposiciones y requisitos de su plan de seguro. Asegúrese de leer el manual de beneficios y preguntar a su compañía de seguros acerca de las áreas que no estén claras.
2. Llame a su compañía de seguros para pedir autorización de servicios hospitalarios si se trata de un requisito del plan. Si no se obtiene la autorización en el plazo de tiempo que indica su póliza, es posible que usted reciba una penalización o que la aseguradora le niegue los servicios.
3. Las cotizaciones de precios de los servicios son solo estimaciones. Su factura indicará los servicios según lo que ordene su médico. Su factura final indicará los cargos totales, el depósito pagado y los saldos adeudados.
4. La información de diagnóstico se envía a su compañía de seguros como parte de su información clínica. Cualquier pregunta relacionada con la codificación de diagnósticos debe tratarse junto con su médico, quien se pondrá en contacto con nuestro departamento de codificación para hacer los cambios correspondientes.
5. Las declaraciones detalladas están disponibles a solicitud.
6. Representantes de Medi-Cal y "Medical Safety Net" (MSN) están disponibles para aquellos pacientes que necesitan información sobre programas de asistencia financiera. Para comunicarse con un representante de Hoag Orthopedic Institute, llame al 949-764-5564.

HECHOS IMPORTANTES QUE DEBE CONOCER

continuación

7. Depósitos. Si usted tiene beneficios médicos verificados aceptables, no se requiere ningún depósito para la mayoría de los procedimientos.
 - Traiga su tarjeta de seguro o formulario de seguro en el momento de la inscripción. De lo contrario, el hospital exigirá que se haga un depósito.
 - El hospital acepta Visa, MasterCard, Discover y American Express.
 - Los representantes del servicio de atención al cliente están disponibles de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. para proporcionarle estimaciones de gastos para los próximos procedimientos quirúrgicos, así como para la mayoría de los requisitos de depósito.
 - Si tiene consultas, llame al 949-517-3167.

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

Llame a nuestro Patient Financial Services Department (Departamento de Servicios Financieros para el Paciente) al 949-764-8404. Nuestros representantes estarán encantados de ofrecerle ayuda.

- El personal del Patient Accounting Department está disponible de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. para proporcionar servicio de atención al cliente a nuestros pacientes con respecto a servicios de Hoag Orthopedic Institute.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

En este aviso se describe la forma en que se puede usar y dar a conocer su información médica y cómo usted puede acceder a esta información. Léalo con atención.

QUIÉNES SEGUIRÁN ESTE AVISO

Este aviso describe las prácticas de privacidad de Hoag Orthopedic Institute (HOI) y la de:

- cualquier profesional de atención médica autorizado a introducir información en su expediente del hospital;
- todos los departamentos y unidades del hospital;
- cualquier miembro de un grupo voluntario que le brinde ayuda con nuestro permiso mientras usted se encuentre en el hospital;
- personal hospitalario contratado y de otro tipo.

Todas estas entidades deben cumplir con los términos de la notificación. Además, pueden compartir información médica entre sí a los fines del tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica que se describen en este aviso.

En este aviso se le informará sobre las maneras en las que podemos usar y divulgar su información médica. También describimos sus derechos y ciertas obligaciones que tenemos con respecto al uso y la divulgación de la información médica.

Estamos obligados por ley a:

- asegurarnos de que la información médica que lo identifica se mantenga privada (con algunas excepciones);
- entregarle este aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica; y
- seguir los términos del aviso que está actualmente en vigor.

NUESTRO COMPROMISO CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA

Entendemos que la información médica sobre usted y su salud es personal y estamos comprometidos a protegerla. Creamos un registro de la atención y los servicios que recibe en el hospital. Necesitamos este registro para proporcionarle una atención de calidad y para cumplir con ciertos requisitos legales.

Este aviso está exigido por ley y se aplica a todos los registros de su atención generados por el hospital, ya sea por el personal del hospital o por su médico personal. Es posible que este último tenga diferentes políticas o avisos referentes al uso y la revelación de su información médica creada en el consultorio del médico.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA

Las siguientes categorías describen las diferentes maneras en que podemos usar y divulgar información médica. Para cada categoría de usos o divulgaciones explicaremos lo que queremos decir y trataremos de dar algunos ejemplos. No se enumerarán todos los usos o las divulgaciones de una categoría. Sin embargo, todas las formas en las que tenemos permitido usar y divulgar información corresponderán a una de las categorías.

Divulgación a solicitud propia

Podemos divulgar información cuando usted lo solicite. Para esta divulgación, es posible que se necesite una autorización escrita de su parte.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA continuación

Para tratamientos

Podemos utilizar su información médica para proporcionarle tratamientos o servicios médicos. Podemos divulgar su información médica a médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de atención médica u otro personal del hospital que participe en su atención en el hospital. Por ejemplo, un médico que lo trate por una fractura de pierna debe saber si usted tiene diabetes, ya que esta enfermedad puede retrasar el proceso de curación. Además, el médico debe decirle al dietista que usted tiene diabetes para que podamos organizar comidas apropiadas.

Los diferentes departamentos del hospital también pueden compartir su información médica con el fin de coordinar lo que necesite, como recetas, análisis de laboratorio y radiografías. También podemos revelar su información médica a personas ajenas al hospital que puedan estar involucradas en su atención médica después de su alta del hospital, tales como centros de enfermería especializada, agencias de atención domiciliaria y médicos u otros profesionales. Por ejemplo, podemos darle al médico acceso a su información médica para ayudarlo en su tratamiento.

Para pagos

Podemos usar y divulgar su información médica para facturar el tratamiento y los servicios que recibe en el hospital y cobrar los pagos correspondientes a usted, una compañía de seguros o terceros. Por ejemplo, es posible que necesitemos darle a su plan de salud información acerca de una cirugía a la cual se lo sometió en el hospital para que su plan de salud nos pague o le reembolse los gastos por dicha intervención. Podemos también informarle a su plan de salud acerca del tratamiento que recibirá para obtener una aprobación previa o para determinar si su plan pagará el tratamiento.

También podemos proporcionar información básica sobre usted y su plan de salud, la compañía de seguros u otra fuente de pago a médicos que no pertenezcan al hospital pero que estén involucrados en su atención, para ayudarlos a obtener el pago por los servicios que le proporcionan.

Recordatorios de citas

Podemos usar y divulgar información médica para comunicarnos con usted a fin de recordarle que tiene una cita para recibir tratamiento o atención médica en el hospital.

Alternativas de tratamiento

Podemos usar y divulgar información médica para informarle o recomendarle posibles opciones o alternativas de tratamiento que podrían interesarle.

Directorio del hospital

Es posible que incluyamos cierta información limitada sobre usted en el directorio del hospital mientras usted es un paciente del hospital. Esta información puede incluir su nombre, su ubicación dentro del hospital, su estado general de salud (por ejemplo, regular, estable, etc.) y su religión. A menos que haya una solicitud específica y por escrito suya que diga lo contrario, es posible que se divulgue la información del directorio, excepto la religión, a las personas que pregunten por usted por su nombre. Es posible que divulguemos su afiliación religiosa a miembros del clero, como un sacerdote o un rabino, aún si no preguntan por usted por su nombre. Esta información se divulga para que su familia, amigos y el clero puedan visitarlo en el hospital y sepan cómo se encuentra.

Productos y servicios relacionados con la salud

Podemos usar y divulgar información médica para informarle sobre nuestros productos o servicios relacionados con la salud que podrían interesarle.

Para operaciones de atención médica

Podemos usar y divulgar información médica sobre usted para operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para

el funcionamiento del hospital y para asegurarnos de que todos nuestros pacientes reciban atención de calidad. Por ejemplo, es posible que usemos su información médica para revisar nuestros tratamientos y servicios y para evaluar el desempeño de nuestro personal al atenderlo. También podemos combinar la información médica de muchos pacientes del hospital para decidir qué servicios adicionales debería ofrecer el hospital, qué servicios no son necesarios y si ciertos tratamientos nuevos son eficaces. Además, podemos divulgar información médica a médicos, enfermeros, técnicos o estudiantes de atención médica para propósitos de revisión y enseñanza. También podemos combinar la información médica que tenemos con información médica de otros hospitales, para comparar cómo nos está yendo y ver dónde podemos hacer mejoras en la atención y los servicios que ofrecemos. Podemos eliminar la información que lo identifica de este conjunto de información médica, para que otros puedan usarla para estudiar la atención médica y la prestación de atención médica sin saber quiénes son los pacientes específicos.

Actividades de comercialización

Tenemos derecho a utilizar su información médica para contactarlo y alentarle a comprar o usar un producto o servicio. Sin embargo, si recibimos algún pago directo o indirecto por realizar tal comunicación, necesitaríamos su permiso previo y por escrito para comunicarnos con usted. Las únicas excepciones para solicitar tal permiso son cuando nuestra comunicación (i) solo describe una droga o un medicamento que se le está recetando actualmente y nuestro pago por la comunicación es de un monto razonable o (ii) se realiza mediante uno de nuestros socios comerciales, de acuerdo con nuestro convenio escrito con el socio comercial.

Para evitar una amenaza grave a la salud o la seguridad

Podemos usar y divulgar información médica sobre usted cuando sea necesario para evitar una

amenaza grave para su salud y seguridad, o la salud y seguridad del público u otra persona. Sin embargo, toda divulgación se realizará únicamente a alguien capaz de ayudar a prevenir la amenaza.

Actividades de recaudación de fondos

Podemos utilizar su información médica para contactarlo en un esfuerzo para recaudar dinero para el hospital y sus operaciones. Podemos revelarle información médica a una fundación relacionada con el hospital para que esta pueda ponerse en contacto con usted para recaudar dinero para el hospital. Solo divulgaríamos información de contacto, tal como su nombre, dirección y número de teléfono, las fechas en las que recibió tratamientos o servicios en el hospital, el departamento de servicio, el médico a cargo del tratamiento, la información de resultados y el estado del seguro de salud.

Si desea eliminar su nombre de las futuras comunicaciones de recaudación de fondos, llame a Hoag Hospital Foundation al 949-764-7217 o envíenos por correo electrónico su solicitud a optout@hoag.org e incluya su nombre y dirección.

Si nos notifica que no desea recibir más comunicaciones de recaudación de fondos de nuestra parte, consideraremos su aviso como una revocación de su autorización para permitirnos realizar comunicaciones de recaudación de fondos con usted y obtendremos una nueva autorización de su parte para reanudar dichas comunicaciones.

Personas involucradas en su atención o en el pago de su atención

Podemos divulgarle información médica sobre usted a un amigo o familiar que esté involucrado en su atención médica. También podemos darle información a alguien que ayude a pagar por su atención. A menos que usted solicite específicamente por escrito lo contrario, también podemos informar a su familia o amigos sobre su afección y que se encuentra en el hospital. Además, podemos divulgar información médica sobre usted a una entidad que ofrece ayuda en caso de desastre

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA continuación

para que su familia pueda ser notificada sobre su afección, estado y ubicación. Si usted llega al departamento de emergencias, ya sea inconsciente o sin poder comunicarse, estamos obligados a intentar ponernos en contacto con alguien que creamos puede tomar decisiones médicas por usted (por ejemplo, un familiar o un representante nombrado a través de un poder notarial de salud).

Investigación

En ciertas circunstancias, podemos utilizar y divulgar su información médica para fines de investigación. Por ejemplo, un proyecto de investigación puede implicar comparar la salud y la recuperación de todos los pacientes que recibieron un medicamento con aquellos que recibieron otro para la misma afección. Todos los proyectos de investigación, sin embargo, están sujetos a un proceso de aprobación especial. 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. Antes de que utilicemos o divulguemos información médica para investigación, el proyecto habrá sido aprobado a través de este proceso de aprobación de investigación, pero podemos, sin embargo, divulgar información médica sobre usted a personas que se estén preparando para llevar a cabo un proyecto de investigación, por ejemplo, para ayudarlas a buscar pacientes con necesidades médicas específicas, siempre y cuando la información médica que revisen no salga del hospital.

Según lo exigen las leyes

Divulgaremos información médica cuando las leyes federales, estatales o locales lo exijan.

SITUACIONES ESPECIALES

Donación de órganos y tejidos

Podemos divulgar información médica a organizaciones que manejan la obtención de órganos o el trasplante de órganos, ojos o tejidos

o a un banco de donación de órganos, según sea necesario, para facilitar la donación y el trasplante.

Militares y veteranos

Si es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar su información médica según lo exijan las autoridades de comando militares. También es posible que divulguemos información médica sobre personal militar extranjero a la autoridad militar extranjera correspondiente.

Indemnizaciones laborales

Podemos divulgar información médica sobre usted para indemnizaciones laborales o programas similares. Estos programas proporcionan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Actividades de supervisión de la salud

Podemos divulgar información médica a una agencia de supervisión de la salud con el fin de realizar actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y acreditaciones. Estas actividades son necesarias para que el gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Socios comerciales

Algunos servicios se brindan a través de contratos que tenemos con socios comerciales. Por ejemplo, HOI y Hoag Memorial Hospital Presbyterian son socios comerciales, y nosotros podemos proporcionar su información médica a Hoag con el fin de coordinar su atención y para propósitos de operaciones de atención médica. Una empresa que factura a las compañías de seguros en nuestro nombre es también nuestro socio comercial, y nosotros podemos proporcionar su información de salud a una empresa de este tipo para que esta nos ayude a obtener el pago por los servicios de atención médica que le brindamos. Para proteger su información de salud exigimos a nuestros asociados comerciales que protejan adecuadamente su información a través de un acuerdo escrito.

Demandas y disputas

Si usted está involucrado en una demanda o una disputa, podemos divulgar su información médica en respuesta a una orden judicial o administrativa. También podemos divulgar su información médica en respuesta a una citación, un pedido de presentación de pruebas u otro proceso legal iniciado por otra persona involucrada en la disputa, pero solo si se han hecho esfuerzos para informarle sobre la solicitud (que pueden incluir una notificación por escrito para usted) o para obtener una orden para proteger la información solicitada.

Jueces de instrucción, médicos forenses y directores de funerarias

Podemos revelar su información médica a un juez de instrucción o a un médico forense. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de la muerte. También podemos revelar información médica sobre pacientes del hospital a directores de funerarias para que puedan llevar a cabo sus funciones.

Actividades de salud pública

Podemos divulgar su información médica para la realización de actividades de salud pública. Estas actividades generalmente incluyen las siguientes:

- prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades;
- informar nacimientos y defunciones;
- informar el abuso o abandono de niños, ancianos y adultos dependientes;
- informar reacciones a medicamentos o problemas con productos;
- notificar a las personas la retirada de productos que puedan estar usando;
- notificarle a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o afección;
- notificar a las autoridades gubernamentales apropiadas si creemos que un paciente ha sido víctima de abuso, abandono o violencia

doméstica. Solamente haremos esta divulgación si usted está de acuerdo o cuando lo exija o autorice la ley;

- notificar a los empleados de respuesta ante emergencias acerca de la posible exposición al VIH/SIDA, en la medida necesaria para cumplir con las leyes estatales y federales.

Seguridad pública

Es posible que divulguemos su información médica si así lo solicita un funcionario de seguridad pública:

- como respuesta a una orden judicial, una citación, un acta, una orden de comparecencia o un proceso similar;
- para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo o testigo fundamental o a una persona desaparecida;
- acerca de la víctima de un delito si, en ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el acuerdo de la persona;
- acerca de una muerte que creemos que podría ser consecuencia de una conducta delictiva;
- acerca de una conducta delictiva en el hospital; y
- en circunstancias de emergencia para denunciar un delito, la ubicación del delito o sus víctimas, o la identidad, la descripción o la ubicación de la persona que cometió el delito.

Actividades de seguridad nacional e inteligencia

Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales autorizados para actividades de inteligencia, contrainteligencia y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por ley.

Servicios de protección para el presidente y otras personas

Es posible que divulguemos su información médica a funcionarios federales autorizados, a fin de que puedan brindar protección al presidente, otras personas autorizadas o jefes de estado extranjeros, o para llevar a cabo investigaciones especiales.

SITUACIONES ESPECIALES *continuación*

Categorías especiales de información

En algunas circunstancias, su información de salud puede estar sujeta a restricciones que pueden limitar o impedir algunos usos o divulgaciones descritas en este aviso. Por ejemplo, hay restricciones especiales sobre el uso o la divulgación de ciertas categorías de información (por ejemplo, las pruebas para el VIH o el tratamiento de afecciones de salud mental o abuso de alcohol y drogas). Los programas de beneficios de salud del gobierno, tales como Medi-Cal, también pueden limitar la divulgación de información de los beneficiarios para propósitos no relacionados con el programa.

Presos

Si está preso en una institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario de seguridad pública, es posible que divulguemos su información médica a la institución correccional o al funcionario de seguridad pública. Esta divulgación sería necesaria (1) para que la institución le brinde atención médica, (2) para proteger su salud y su seguridad o la salud y la seguridad de otras personas o (3) para la seguridad de la institución correccional.

Equipos de personal multidisciplinario

Podemos divulgar a un equipo de personal multidisciplinario información médica relativa a la prevención, la identificación, el manejo o el tratamiento de un niño maltratado y de los padres de este, o en casos de abuso y abandono de ancianos.

Para los propósitos de la Notificación de prácticas de privacidad del HOI requerida bajo los estándares federales para la privacidad de la información de salud identificable individualmente como se encuentra en el capítulo 45 del Code of Federal Regulations (CFR, Código de Regulaciones Federales), partes 160 y 164 ("Privacy Rule" [Ley de Privacidad]), y para todos los propósitos permitidos de cumplimiento de la Privacy Rule, las siguientes entidades afiliadas, independientes y cubiertas se han designado a sí mismas como una sola entidad cubierta afiliada efectiva a partir del 1 de julio de 2019.

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

Main Street Specialty Surgery Center
280 N. Main St., #100
Orange, CA 92868

Orthopedic Surgery Center del condado de Orange
Nombre comercial: Hoag Orthopedic Institute
Surgery Center
22 Corporate Plaza Dr., #150
Newport Beach, CA 92660

Hoag Irvine Surgery Center
16405 Sand Canyon Ave.,
Irvine, CA 92618

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN MÉDICA

Tiene los siguientes derechos en relación con la información médica que guardamos sobre usted:

Derecho a revisar y obtener copias

Usted tiene derecho a revisar y obtener copias de su información médica que pueda usarse para tomar decisiones acerca de su atención. Generalmente, esto incluye historias clínicas y registros de facturación, pero no incluye información sobre salud mental. Si su información médica se encuentra almacenada en una historia clínica electrónica, usted puede obtener una copia electrónica de su información médica y, si lo desea, darnos instrucciones para transmitir dicha copia directamente a una entidad o persona que usted designe de manera clara, evidente y específica. Para inspeccionar y copiar la información médica que puede utilizarse para tomar decisiones acerca de usted, debe presentar su solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Health Information Management Department
One Hoag Drive,
Newport Beach, CA 92658-6100.

Se debe completar un formulario de autorización. Si solicita una copia de la información, es posible que le cobremos un cargo por los costos de copia, envío por correo u otros insumos relacionados con su solicitud. Nuestro cargo por proporcionarle una copia electrónica de su información médica no será superior a los costos de mano de obra para responder su solicitud de copia electrónica (o resumen o explicación). Tenemos la facultad para negarle la solicitud de revisar y obtener copias en ciertas circunstancias muy limitadas. Si se le niega el acceso a la información médica, puede solicitar que se revise la negativa. Otro profesional de atención médica certificado elegido por el hospital revisará su solicitud y la negativa de esta. La persona que lleve a cabo la revisión no será la persona que rechazó su solicitud. Nosotros cumpliremos con el resultado de la revisión.

Derecho a hacer enmiendas

Si cree que la información médica que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos que enmendemos la información. Tiene derecho a solicitar una enmienda mientras la información sea conservada por o para el hospital. Para solicitar una enmienda de su historia clínica, debe realizar la solicitud por escrito y enviarla a la siguiente dirección:

Health Information Management Department
One Hoag Drive
Newport Beach, CA 92658-6100.

Además, debe proporcionar una razón que justifique su solicitud. Es posible que rechacemos su solicitud de enmienda si no la realiza por escrito o no incluye un motivo para justificar la solicitud.

Además, podemos rechazar su solicitud si nos pide que enmendemos información con las siguientes características:

- información que no fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que creó la información no esté más disponible para realizar la enmienda;
- información que no forma parte de la información médica conservada por o para el hospital;
- información que no es parte de la información que usted tendría permitido revisar y copiar; o
- información que sea precisa y esté completa.

Incluso si rechazamos su solicitud de hacer enmiendas, usted tiene derecho a presentar un apéndice escrito, que no exceda las 250 palabras, con respecto a cualquier artículo o declaración de su expediente que usted considere incompleto o incorrecto. Si indica claramente por escrito que desea que el apéndice forme parte de su expediente médico, lo adjuntaremos a su registro y lo incluiremos cada vez que hagamos una divulgación del punto o declaración que usted cree que está incompleto o es incorrecto.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN MÉDICA *continuación*

Derecho a solicitar un informe de divulgaciones realizadas

Tiene derecho a solicitar un "informe de las divulgaciones realizadas". Este es una lista de las divulgaciones que hemos hecho de su información médica que no sea nuestro propio uso para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica (como se describieron esas funciones anteriormente), y con otras expectativas de conformidad con la ley. Para solicitar esta lista o informe de las divulgaciones realizadas, debe presentar su solicitud por escrito en la siguiente dirección:

Health Information Management Department
One Hoag Drive
Newport Beach, CA 92658-6100.

En su solicitud, debe indicar un período que no puede ser superior a seis años ni puede incluir períodos anteriores al 14 de abril de 2003.

Su solicitud debe indicar en qué formato desea la lista (por ejemplo, en papel o electrónicamente). La primera lista que solicite dentro de un período de 12 meses será sin costo. Si solicita listas adicionales, es posible que le cobremos por el costo de la provisión de la lista.

Le notificaremos acerca del costo correspondiente y usted podrá retirar o modificar su solicitud en ese momento antes de incurrir en algún costo.

Derecho a solicitar restricciones

Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación de la información médica concerniente a usted que usamos o divulgamos a los efectos de tratamientos, pagos o actividades de atención médica. También tiene derecho a solicitar un límite de la información médica que divulgamos a alguien que participa en su atención o en el pago de su atención, por ejemplo, un familiar o un amigo. Por ejemplo, podría solicitar que no usemos ni divulguemos información

sobre una cirugía a la cual se sometió. No estamos obligados a aceptar su solicitud, excepto como se indica a continuación. Si aceptamos su solicitud, cumpliremos con esta a menos que se necesite la información para brindarle tratamiento de emergencia.

Usted tiene el derecho de solicitar una restricción a la divulgación de información a un plan de salud sobre información relacionada con un producto o servicio por el que ha pagado de su propio bolsillo en su totalidad. Estamos obligados a cumplir con dicha solicitud, a menos que la ley nos exija hacer la divulgación. Es su responsabilidad notificar a cualquier otro proveedor sobre esta restricción.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre cuestiones médicas de cierta manera o a ciertas direcciones. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted solo en el trabajo o por correo. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe enviar una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Hoag Orthopedic Institute
16250 Sand Canyon Avenue,
Irvine, CA 92618-3714.

No le preguntaremos la razón de su solicitud. Cumpliremos con todas las solicitudes razonables. Su solicitud debe especificar cómo o dónde desea recibir comunicaciones.

Modificaciones de este aviso

Nos reservamos el derecho de cambiar este aviso. Si un cambio en nuestras prácticas es material, revisaremos este aviso para reflejar el cambio. Nos reservamos el derecho de que el aviso revisado o modificado tenga vigencia para la información médica que ya tenemos acerca de usted, así como también cualquier información que podamos recibir en el futuro. Publicaremos una copia del aviso vigente en el hospital. El aviso contendrá la fecha de entrada en vigencia en la primera página.

Además, cada vez que se registre o sea admitido en el hospital para recibir tratamientos o servicios de atención médica como paciente internado o paciente ambulatorio, podrá solicitar una copia del aviso vigente en ese momento.

Para solicitar restricciones, debe enviar una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Health Information Management Department
One Hoag Drive
Newport Beach, CA 92658-6100.

En su solicitud, debe indicar (1) qué información desea limitar; (2) si desea limitar su uso, su divulgación o ambos y (3) a quién desea que se apliquen los límites, por ejemplo, divulgaciones a su cónyuge.

Intercambio de información médica

Hoag Orthopedic Institute participa en un Health Information Exchange (HIE, Intercambio de Información de Salud) comunitario, un sistema electrónico a través del cual Hoag Orthopedic Institute y otros proveedores pueden compartir información de los pacientes de acuerdo con normas reconocidas internacionalmente y en cumplimiento de las leyes federales y estatales que protegen su privacidad. A través de HIE, sus proveedores participantes podrán acceder a la información sobre usted que es necesaria para su tratamiento, a menos que usted elija que su información no esté en HIE. Para esto, deberá excluirse personalmente de la participación. Si decide excluir su participación en HIE (es decir, si usted cree que su información médica no debe compartirse a través de HIE), Hoag Orthopedic Institute seguirá utilizando su información médica de acuerdo con este aviso de prácticas de privacidad y la ley, pero no la pondrá a disposición de otros a través de HIE. Para excluir su participación de HIE, escriba a la siguiente dirección:

Director of Health Information Exchange
One Hoag Drive
Newport Beach, CA 92663
949-764-8722

Derecho a recibir una copia impresa de este aviso

Tiene derecho a tener una copia impresa de este aviso. Puede solicitarnos una copia de este aviso en cualquier momento. Aunque haya aceptado recibir este aviso electrónicamente, sigue teniendo derecho a tener una copia impresa. Puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio web: www.hoagorthopedicinstitute.com

Para recibir una copia impresa de este aviso, comuníquese con Hoag Orthopedic Institute a la siguiente dirección:

Registration/Admitting Department
16250 Sand Canyon Avenue
Irvine, CA 92618-3714.

Otros usos de la información médica

Los demás usos y divulgaciones de información médica que no estén comprendidos en este aviso ni en las leyes que se aplican en nuestro caso se realizarán solamente con su permiso por escrito. Si nos otorga permiso para usar o divulgar su información médica, puede revocar ese permiso, por escrito, en cualquier momento. Si usted revoca su permiso, esto detendrá cualquier uso o divulgación de su información médica para los fines cubiertos en su autorización por escrito, excepto si ya hemos actuado en virtud de su permiso. Usted comprende que no podemos cancelar las divulgaciones que ya hayamos realizado con su permiso y que estamos obligados a conservar los registros de la atención que le brindamos.

En la medida en que lo exija la ley, al utilizar o divulgar su información médica o al solicitar su información médica de otra entidad cubierta, haremos un esfuerzo razonable por no utilizar, divulgar o solicitar más de un conjunto limitado de datos (como se define más adelante) de su información médica o, si lo necesitamos, no más de la cantidad mínima de información médica necesaria para cumplir la finalidad prevista del uso, la divulgación o la solicitud, teniendo en cuenta las limitaciones prácticas y tecnológicas.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN MÉDICA *continuación*

Un conjunto limitado de datos significa información médica que excluye los siguientes elementos:

(i) nombres; (ii) información de dirección postal, que no sea localidad o ciudad, estado y código postal; (iii) números de teléfono; (iv) números de fax; (v) direcciones de correo electrónico; (vi) números de seguridad social; (vii) números de historia clínica; (viii) números de beneficiarios del plan de salud; (ix) números de cuenta; (x) números de certificado/licencia; (xi) identificadores de vehículos y números de serie, incluidos los números de matrícula; (xii) identificadores de dispositivos y números de serie; (xiii) URL; (xiv) números de dirección IP; (xv) identificadores biométricos, incluidas las huellas digitales y de voz; e (xvi) imágenes fotográficas de rostro completo y cualquier imagen comparable.

Quejas

Si cree que se han violado sus derechos a la privacidad, puede presentar una queja al hospital o a la Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services; Office of Civil Rights, 200 Independence Ave., S.W. Washington, DC. 20201

Para presentar una queja, escriba a la siguiente dirección:

Compliance Office
Hoag Orthopedic Institute,
16250 Sand Canyon Avenue,
Irvine, CA 92618-3714

Todas las quejas deben presentarse por escrito. No será sancionado por presentar una queja.

Información de contacto

Envíe toda la correspondencia por escrito a la siguiente dirección:

Hoag Orthopedic Institute
Compliance Office
16250 Sand Canyon Avenue
Irvine, CA 92618-3714
949-764-4427

Fecha de entrada en vigencia: 23 de septiembre de 2013



16250 Sand Canyon Avenue
Irvine, CA 92618
855-999-HOI1 (4641)
orthopedichospital.com