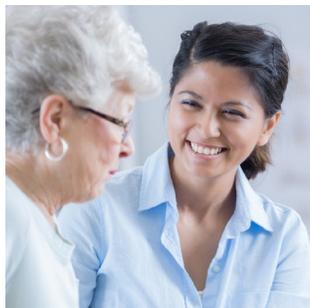




Hoag Orthopedic Institute
Información para el paciente



Hoag
Orthopedic
Institute



Mayo de 2021

ÍNDICE

Información de bienvenida	1
Pasos para mejorar la seguridad de su atención médica	2
Sus derechos y responsabilidades como paciente	6
Información para el paciente sobre el control del dolor	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 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	949-725-5000
Estación de enfermería del segundo piso	949-727-5200
Estación de enfermería del tercer piso	949-727-5300
Información sobre directivas anticipadas: representante de pacientes	949-727-5151
Sala de espera de cirugía	ext. 82287

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.

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.
- 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

Queremos saber si usted o su familia tienen inquietudes acerca de su seguridad. Le recomendamos que hable sobre cualquier inquietud de seguridad con sus médicos o el personal de enfermería. Anótelas para no olvidarlas.

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

Si no pueden resolverse sus inquietudes, puede 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.

California Department of Public Health
681 South Parker Street, Suite 200
Orange, CA 92868
714-567-2906
Línea gratuita: 800-228-5234.

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

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

Sitio web: www.dnvglhealthcare.com,
enlace "Hospital Complaint"
(Quejas del hospital)
Correo electrónico:
hospitalcomplaint@dnvgl.com.

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 la comunicación y la asistencia efectivas con la prestación de servicios de interpretación y traducción sin cargo. 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. 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.
 - 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 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 de siete 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:

Livanta,
BFCC-QIO Program Area 5
10830 Guilford Road, Suite 312,
Annapolis Junction, MD 20701
877-588-1123

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 GL Healthcare, la agencia de acreditación. Para hacerlo, llame al número gratuito 866-496-9647 o comuníquese por correo postal regular:

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

Sitio web: www.dnvglhealthcare.com Enlace "Hospital Complaint" (Quejas del hospital)

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.

¿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.

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

¿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 rellorando 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 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, infórmeselo 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. Los opioides que se administran comúnmente son la oxycodona o la hidrocodona con paracetamol, o 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.

¿Cómo puedo usar los opioides de forma segura para controlar el dolor?

Tome la dosis más baja posible durante el menor tiempo posible. No es común que los pacientes quirúrgicos que tienen un dolor fuerte desarrollen adicción si consumen opioides durante 5 días o menos, pero sigue siendo un riesgo para muchas personas en Estados Unidos. La forma más segura de controlar el dolor es que cambie los opioides por no opioides cuando antes.

Nunca debe tomar más medicamentos de los recetados. No triture las pastillas; eso puede acelerar el ritmo de absorción del opioide en el cuerpo y producir una sobredosis.

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

Infórmele al RN cuáles son sus alergias y qué tipo de reacción ha experimentado anteriormente. 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. Podría agregarse un especialista en control del dolor a su equipo para que supervise su plan de control.

¿Cuáles son los efectos secundarios de los opioides?

Los efectos secundarios comunes de los opioides pueden incluir los siguientes: náuseas, picazón, estreñimiento, dificultad para orinar y sedación. Si siente molestias debido a cualquiera de los efectos secundarios mencionados, dígaselo al RN o al médico. El personal va a controlar su respiración y nivel de sedación con regularidad. Tal vez deban despertarlo para evaluar su respiración de forma segura. Si presenta cualquier sensación inusual mientras recibe la medicación, notifíquesele inmediatamente al RN.

¿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 tan pronto como deje de necesitarlos a través de un programa de devolución de medicamentos o de un sitio de eliminación segura.

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.

Personas inscritas en Medicare

Facturaremos a Medicare y a cualquier seguro secundario después de recibir el pago de Medicare. Una vez que se haya facturado a su seguro secundario, recibirá estados de cuenta periódicos donde se le informará sobre cualquier saldo adeudado. Estos montos son responsabilidad del paciente y deberán pagarse cuando se reciba el estado de cuenta.

Miembros de riesgo de PPO/EPO/HMO y Medicare (atención administrada)

Nosotros le facturaremos al patrocinador de su seguro contratado. Esperamos que se pague cualquier deducible, coseguro o copago no pagado o no cubierto en el momento o antes de que se presten los servicios. Estos importes se aplicarán a su cuenta, mientras se espera que los patrocinadores de su seguro procesen su reclamo. Una vez que se reciba el pago final, se le enviará un estado de cuenta con el monto restante que se adeuda.

Medi-Cal/CalOptima

Con la elegibilidad verificada y el recibo de cualquier cuota mensual del costo, facturaremos a Medi-cal/CalOptima por los servicios autorizados.

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.

Seguro de viaje al extranjero

No aceptamos pólizas de viajes al extranjero. Esperaremos el pago de todos los servicios y le daremos un recibo que puede presentar a su seguro. Este le reembolsará el dinero a usted directamente.

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.

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.

¿Acepta Hoag Orthopedic Institute la asignación de Medicare?

Sí. Al aceptar la asignación, Hoag Orthopedic Institute se compromete a no facturar al paciente ningún cargo no permitido por Medicare. Sin embargo, facturamos a los pacientes los deducibles, coseguros y servicios no cubiertos.

¿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.

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

Los pacientes deben pagar sus deducibles, coseguros, copagos y servicios no cubiertos según lo indicado por su compañía de seguros antes de que se presten los servicios, o en el momento de recibirlos.

¿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 anestesiólogo, 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.

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 DEBEN CUMPLIR ESTE AVISO

En este aviso se describen las prácticas de privacidad de Hoag Orthopedic Institute (“HOI”) y las de los siguientes:

- cualquier profesional de atención médica autorizado para ingresar información en su expediente del hospital;
- todos los departamentos y las unidades del hospital;
- cualquier miembro de un grupo de voluntarios a quien le permitamos ayudarlo mientras se encuentra en el hospital;
- todos los empleados y miembros del personal del hospital.

Todas estas entidades, sitios y ubicaciones deben cumplir los términos de este aviso. Además, estas entidades, sitios y ubicaciones podrían compartir información médica entre sí para el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica descritas en este aviso.

NUESTRA RESPONSABILIDAD CON USTED RESPECTO DE SU INFORMACIÓN MÉDICA

Entendemos que la información médica es personal. Nos comprometemos a proteger la privacidad de su información médica. Creamos un expediente de la atención y de los servicios que recibe en el hospital. Necesitamos este expediente para proporcionarle atención de calidad y cumplir con ciertos requisitos legales. Este aviso se aplica a todos los expedientes de su atención generados por el hospital, ya sean confeccionados por el personal del hospital o por su médico personal. Su médico personal podría tener diferentes políticas o avisos en relación con el uso y la divulgación de su información médica creada en su consultorio o clínica.

En este aviso, le informaremos cómo podemos usar y divulgar su información médica. También describimos sus derechos y determinadas obligaciones que tenemos con respecto al uso y la divulgación de la información médica.

La ley nos exigen lo siguiente:

- Que nos aseguremos de que se mantenga la privacidad de la información médica que lo identifica (con determinadas excepciones).
- Que le entreguemos este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica y que sigamos las condiciones del aviso vigente actualmente.
- Que le notifiquemos si no podemos aceptar una restricción que haya solicitado.
- Que accedamos a sus peticiones razonables de comunicar su información médica por medios alternativos o en lugares alternativos.
- Que le notifiquemos en caso de una infracción por la cual su información médica se encuentra insegura, según lo exige la ley.

¿CÓMO SE USARÁ O DIVULGARÁ MI INFORMACIÓN?

Las siguientes categorías describen las diferentes formas en las que usamos y divulgamos la información médica.

Explicaremos qué significa cada categoría de uso y divulgación e intentaremos dar algunos ejemplos. No se enumerarán todos los usos o divulgaciones de una categoría. Sin embargo, todas las formas en que tenemos permitido usar y divulgar información entrarán en una de las categorías.

Divulgación a pedido de usted

Podemos divulgar información cuando usted lo solicite. Para ello, podemos solicitarle una autorización por escrito.

¿CÓMO SE USARÁ O DIVULGARÁ MI INFORMACIÓN? (continuación)

Para tratamientos

Podemos usar su información médica para proporcionarle tratamiento o servicios médicos. Podemos divulgar información médica sobre sus médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de atención médica u otro personal del hospital que participe en la atención que recibe en dichas instalaciones. 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, es posible que el médico deba informarle a su dietista si tiene diabetes para que podamos organizar las comidas adecuadas.

Los diferentes departamentos del hospital también podrían compartir información médica sobre usted a fin de coordinar las distintas gestiones necesarias, como las recetas, los análisis de laboratorio y las radiografías. También podemos divulgar su información médica a personas externas al hospital que puedan estar involucradas en su atención médica después de que sea dado de alta, como centros de enfermería especializada, agencias de atención médica domiciliaria y médicos u otros profesionales. Por ejemplo, podemos darle al médico acceso a su información médica para ayudarlo en su tratamiento.

Para los pagos

Podemos usar y divulgar su información médica para poder facturar los tratamientos y servicios que reciba en el hospital y cobrarle a usted, a una compañía de seguros o a un tercero. Por ejemplo, tal vez debamos darle a su plan de salud información acerca de una cirugía que se le realizó en el hospital, para que su plan de salud nos pague o le reembolse los gastos por dicha intervención. También podemos informarle a su plan de salud sobre un tratamiento que recibirá para obtener aprobación previa o determinar si su plan cubrirá el tratamiento.

Además, podemos proporcionar información básica sobre usted y su plan de salud, compañía de seguro u otra fuente de pago a los profesionales externos al hospital que participaron en su atención, para ayudarlos a recibir el pago por los servicios que le prestaron. Sin embargo, no podemos divulgarle información a su plan de salud para fines de pago si nos pide que no lo hagamos, porque pagará los servicios usted mismo.

Para operaciones administrativas de la atención médica

Podemos usar y divulgar su información médica para las operaciones de atención médica. Estos usos y divulgaciones son necesarios para administrar el hospital y asegurarnos de que todos los 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 información médica sobre muchos pacientes del hospital para decidir qué servicios adicionales debería ofrecer el hospital, qué servicios no son necesarios, y si determinados tratamientos nuevos son efectivos. También podemos divulgarles información a los médicos, enfermeros, técnicos, estudiantes de medicina y otro personal del hospital para fines de revisión y aprendizaje. Además, podemos combinar la información médica que tenemos con información médica de otros hospitales para comparar nuestro desempeño, y ver cómo podemos mejorar la atención y los servicios que ofrecemos. Podemos eliminar información que lo identifique en este conjunto de información médica, de manera que los demás puedan usarla para estudiar la atención médica y la prestación de estos servicios sin saber quiénes son los pacientes específicos.

Actividades de recaudación de fondos

Podemos usar su información o divulgarla a una fundación relacionada con el hospital para comunicarnos con usted a fin de recaudar dinero para el hospital y sus operaciones. Solo divulgaríamos la información de contacto, como

su nombre, dirección y número de teléfono, las fechas en que recibió tratamiento o servicios en el hospital, el departamento de servicio, el médico tratante o información de desenlaces y estado del seguro médico.

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

Si nos notifica que no desea recibir más comunicaciones sobre recaudaciones de fondos, consideraremos su aviso como una revocación de su autorización para permitirnos enviarle dichas comunicaciones, y le pediremos autorización nuevamente para volver a enviarlas.

Directorio del hospital

Podemos incluir cierta información limitada sobre usted en el directorio del hospital mientras es paciente de nuestro centro. Esta información puede incluir su nombre, ubicación en el hospital, estado general (p. ej., regular, estable, etc.) y su afiliación religiosa. A menos que presente una solicitud específica por escrito en la que indique lo contrario, esta información de directorio, excepto su afiliación religiosa, también podría divulgarse a las personas que lo buscan por su nombre. Su afiliación religiosa podría comunicarse a un miembro del clero, como un cura o un rabino, incluso si no lo buscan por su nombre. Esta información se divulga para que su familia, sus amigos y los clérigos puedan visitarlo en el hospital y saber cuál es su estado general.

Actividades de comercialización

Tenemos derecho a usar su información médica para comunicarnos con usted a fin de alentarle a comprar o usar un producto o servicio. Sin embargo, si recibimos algún pago directo o indirecto por tal comunicación, tendríamos que pedirle permiso previo por escrito para comunicarnos con usted. Las únicas excepciones para buscar dicho permiso es si nuestra comunicación (i) describe solo un fármaco o medicamento que actualmente

se le está administrando, y el pago por la comunicación es de un monto razonable o (ii) es enviada por uno de nuestros socios comerciales en conformidad con el acuerdo por escrito que tenemos con dicho socio.

Personas que participan en su atención o en el pago de esta

Podemos divulgarle información médica sobre usted a un familiar o amigo que esté involucrado en su atención médica. Además, podemos brindar información a una persona que ayude a pagar su atención. A menos que presente una solicitud específica por escrito que indique lo contrario, también podríamos informarles a sus familiares o amigos sobre su situación y que se encuentra en el hospital. Además, podríamos divulgarle información médica sobre usted a una entidad que esté ayudando en una iniciativa de auxilio en caso de desastre para que se le pueda notificar a su familia sobre su situación, estado y ubicación. Si llega a la sala de emergencias inconsciente o incapacitado de comunicarse por otro motivo, debemos intentar comunicarnos con alguna persona que consideremos que pueda tomar decisiones de atención médica por usted (p. ej., un miembro de su familia o representante que tenga un poder notarial para la atención médica).

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 podemos proporcionar su información médica a una empresa de este tipo para que esta nos ayude a cobrar los servicios de atención médica que le brindamos. Para proteger su información médica, les exigimos a nuestros socios comerciales que protejan adecuadamente su información a través de un acuerdo escrito.

¿CÓMO SE USARÁ O DIVULGARÁ MI INFORMACIÓN? (continuación)

Investigación

En determinadas circunstancias, podemos utilizar y divulgar su información médica para fines de investigación. Por ejemplo, es posible que un proyecto de investigación requiera la comparación de la salud y recuperación de todos los pacientes que recibieron un medicamento con la de los que recibieron otro para la misma afección. Sin embargo, todos los proyectos de investigación se encuentran sujetos a un proceso de aprobación especial. En él, se evalúa un proyecto de investigación propuesto y su uso de información médica, y se intentan equilibrar las necesidades de la investigación con la necesidad de privacidad de la información médica de los pacientes. Antes de usar o divulgar información médica para una investigación, el proyecto se habrá aprobado a través de este proceso de aprobación de investigaciones. Sin embargo, es posible que divulguemos su información médica a las personas que están preparando una investigación; por ejemplo, para ayudarlas a buscar pacientes con necesidades médicas específicas, siempre que la información médica que revisen no salga del hospital.

Según lo exija la ley

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

Para evitar una amenaza grave a la salud o la seguridad

Podemos usar y divulgar su información médica 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.

SITUACIONES ESPECIALES

Donación de órganos y tejidos

Podemos divulgar información médica a las organizaciones que gestionan la búsqueda de órganos o el trasplante de órganos, ojos o tejidos, o bien a un banco de donación de órganos, según sea necesario, para facilitar la donación y el trasplante de órganos o tejidos.

Jueces de instrucción, médicos forenses y directores de funerarias

Podemos divulgarle información médica a un juez de instrucción o médico forense. Esto podría ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de muerte. También podemos divulgarles información médica sobre los pacientes del hospital a los directores de funerarias según sea necesario para que lleven a cabo sus funciones.

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 su información médica para fines de indemnizaciones laborales o programas similares. Esos programas proporcionan beneficios en caso de lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Actividades de salud pública

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

- Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades.
- Para informar nacimientos y defunciones.
- Para informar el abuso o abandono de niños, ancianos y adultos dependientes.
- Para informar reacciones a medicamentos o problemas con productos.

- Para notificarles a las personas la retirada de productos que puedan estar usando.
- Para notificarle a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede correr riesgo de contraer o propagar una enfermedad o afección.
- Para notificarles a las autoridades gubernamentales correspondientes si creemos que un paciente ha sido víctima de abuso, abandono o violencia doméstica. (Solo haremos esta divulgación si usted está de acuerdo o cuando lo exija la ley).
- Para notificarles a los empleados de respuesta ante emergencias sobre posibles exposiciones al VIH/sida, en la medida necesaria para cumplir con las leyes estatales y federales.

Actividades de supervisión de la salud

Podemos divulgarle la información médica a una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, por ejemplo, auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias. Dichas actividades son necesarias para que el gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de los derechos civiles.

Demandas y disputas

Si usted está involucrado en una demanda o 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.

Cumplimiento de las leyes

Podemos divulgar la información médica a pedido de un agente del orden público:

- como respuesta a una orden judicial, una citación, un mandamiento, una orden de comparecencia o proceso similar;
- para ayudar a identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida;
- acerca de la víctima de un crimen si, en ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el consentimiento de la víctima;
- sobre una muerte que, según creemos, puede ser el resultado de una conducta criminal;
- sobre una conducta criminal en el hospital;
- en circunstancias de emergencia para denunciar un delito, la ubicación de este o de 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

Podemos divulgar la información médica a funcionarios federales autorizados para que puedan proteger al presidente, otras personas autorizadas o jefes de estados extranjeros, o bien realizar investigaciones especiales.

Presos

Si está preso en una institución correccional o bajo la custodia de un agente del orden público, podemos divulgar la información médica a dicha institución o dicho agente. La divulgación sería necesaria (1) para que la institución le proporcionara atención médica; (2) para proteger su salud y seguridad o las de otras personas; o (3) para la seguridad y protección de la institución correccional.

SITUACIONES ESPECIALES (continuación)

Equipos de personal multidisciplinario

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

Categorías especiales de información

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

Para los fines del aviso de prácticas de privacidad de HOI conforme a las normas federales de privacidad de la información médica que identifique a la persona, según las partes 160 y 164 (“Norma de privacidad”) del título 45 del Code of Federal Regulations (CFR, Código de Reglamentos Federales), y para todos los fines permisibles de cumplimiento de la Norma de privacidad, las siguientes entidades independientes, afiliadas y cubiertas se designaron a sí mismas como una única entidad afiliada y cubierta a partir del 1.º 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

Hoag Orthopedic Institute Surgery Center -
Newport Beach
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 inspeccionarla y copiarla

Tiene derecho a inspeccionar y a copiar la información médica que podría usarse para tomar decisiones sobre su atención. Por lo general, esto incluye los registros médicos y de facturación, pero posiblemente no incluya cierta información sobre salud mental. Si su información médica se encuentra guardada en un registro electrónico de salud, puede obtener una copia electrónica de dicha información y, si lo desea, puede indicarnos que le transmitamos esa copia directamente a una entidad o persona que designe de manera clara, evidente y específica. Para inspeccionar y copiar información médica que podría usarse para tomar decisiones sobre usted, debe enviar una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Hoag Memorial Hospital Presbyterian
Attn: Medical Records/Release of Information
One Hoag Drive
Newport Beach, CA 92658
Correo electrónico:
HoagMedicalRecords@hoag.org
Teléfono: 949-764-8326

También debe completar un formulario de autorización. Si solicita una copia de la información, es posible que le cobremos una tarifa por los costos de la copia, el envío por correo u otros suministros relacionados con dicha solicitud. Nuestra tarifa para proporcionarle una copia electrónica de su información médica no superará los costos laborales para responder a su solicitud de dicha copia (o de un resumen o explicación). Es posible que deneguemos su solicitud para inspeccionar y copiar información en determinadas circunstancias, aunque muy limitadas. Si se le deniega el acceso a la información médica, puede solicitar que dicha denegación se revise. Otro profesional de atención médica autorizado que el hospital elija revisará su solicitud y la denegación. La persona que realice la revisión no será la que denegó su solicitud. Cumpliremos con el resultado de la revisión.

Derecho a modificar información

Si considera que la información que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede pedirnos que la modifiquemos. Tiene derecho a solicitar una modificación durante el tiempo que la información sea conservada por el hospital o en este. Para solicitar una modificación, debe enviar una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

Hoag Memorial Hospital Presbyterian
Attn: Medical Records/Release of Information
One Hoag Drive
Newport Beach, CA 92658
Correo electrónico:
HoagMedicalRecords@hoag.org
Teléfono: 949-764-8326

Además, debe proporcionar un motivo que respalde su solicitud. Es posible que deneguemos su solicitud de modificación si no se presenta por escrito o si no incluye un motivo que la respalde.

Asimismo, podríamos denegar su solicitud si nos pide que modifiquemos información:

- que no fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que la creó ya no esté disponible para hacer la modificación;
- que no sea parte de la información médica conservada en el hospital o por este;
- que no sea parte de la información que tendría permiso para inspeccionar o copiar;
- que sea precisa y esté completa.

Incluso si rechazamos su solicitud de hacer modificaciones, tiene derecho a presentar un anexo escrito de hasta 250 palabras con respecto a cualquier artículo o declaración de su expediente que considere incompleto o incorrecto. Si indica claramente por escrito que desea que el anexo se incluya en su expediente médico, lo adjuntaremos a dicho expediente y lo incluiremos siempre que hagamos una divulgación del artículo o la declaración que considera incompletos o incorrectos.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN MÉDICA (continuación)

Derecho a un recuento de divulgaciones

Tiene derecho a solicitar un “recuento de divulgaciones”. Se trata de una lista de las divulgaciones que realizamos de su información médica más allá del uso que nosotros mismos hacemos para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica (como las funciones descritas anteriormente), junto con otras expectativas, conforme los indica la ley. Para solicitar esta lista de recuento de divulgaciones, debe presentar una solicitud por escrito a la siguiente dirección:

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

La solicitud debe indicar un período que no puede superar los 6 años, y no puede incluir fechas previas al 14 de abril de 2003.

Su solicitud puede indicar en qué formato desea recibir la lista (por ejemplo, impreso o electrónico). La primera lista que solicite en un período de 12 meses será gratuita. Si desea solicitar listas adicionales, podríamos cobrarle los costos de proporcionarla.

Le notificaremos el costo relacionado y podrá optar por retirar o modificar su solicitud en el momento antes de que se aplique dicho costo.

Además, en virtud de las leyes, le notifiemos en caso de una infracción por la cual su información médica se encuentra insegura.

Derecho a solicitar restricciones

Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación de la información médica que usamos o divulgamos sobre sus tratamientos, pagos u operaciones de atención médica. También tiene derecho a solicitar un límite en la información médica que le divulgamos sobre usted a una persona que participa en su atención o en el pago de esta, como un familiar o amigo. Por ejemplo, puede solicitarnos que no usemos ni divulguemos información sobre una cirugía que se realizó.

No tenemos la obligación de aceptar su solicitud, excepto en la medida en que nos solicite que limitemos la divulgación a un plan médico o para fines de operaciones de atención médica si usted o una persona en su nombre (que no sea el plan médico o la compañía de seguros) han pagado el artículo o servicio de su bolsillo por completo.

Si aceptamos alguna otra restricción especial, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para proporcionarle tratamiento de emergencia.

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

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

En la solicitud, debe indicarnos lo siguiente: (1) qué información desea restringir; (2) si desea restringir nuestro uso o divulgación, o ambos; y (3) a quiénes se aplican las restricciones; por ejemplo, las divulgaciones a su cónyuge.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos médicos de cierta manera o a cierta dirección. 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 el motivo de su solicitud. Atenderemos todas las solicitudes razonables. Su solicitud debe especificar cómo o dónde desea que nos comuniquemos con usted.

Derecho a recibir una copia impresa de este aviso

Tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso. Puede solicitarnos que se la entreguemos en cualquier momento. Incluso si ha aceptado recibir este aviso electrónicamente, tiene derecho a recibir una copia impresa de este. Puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio web: www.hoagorthopedicinstitute.com.

Para obtener una copia impresa de este aviso, comuníquese con Hoag Orthopedic Institute:

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

Modificaciones de este aviso

Nos reservamos el derecho a modificar este aviso. Si algún cambio en nuestras prácticas es significativo, revisaremos este aviso para que lo refleje. Nos reservamos el derecho a hacer que el aviso revisado o modificado sea vigente para la información médica que ya tengamos sobre usted, así como también para cualquier información que podamos recibir en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual en el hospital. Este aviso tendrá la fecha de entrada en vigencia en la primera página. Además, cada vez que se registre o ingrese en el hospital para recibir tratamiento o servicios de atención médica como paciente internado o ambulatorio, le ofreceremos una copia del aviso vigente.

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

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

En la solicitud, debe indicarnos lo siguiente:

(1) qué información desea restringir; (2) si desea restringir nuestro uso o divulgación, o ambos; y (3) a quiénes se aplican las restricciones; por ejemplo, las divulgaciones a su cónyuge.

Intercambio de información médica

Hoag Orthopedic Institute participa en un HIE (Health Information Exchange, intercambio de información médica), un sistema electrónico a través del cual Hoag Orthopedic Institute y otros proveedores pueden compartir información de los pacientes según las normas reconocidas a nivel nacional, y en cumplimiento de las leyes federales y estatales que protegen su privacidad.

A través del HIE, los proveedores participantes podrán acceder a la información sobre usted que sea necesaria para su tratamiento, a menos que elija ocultarle su información a dicho sistema y cancele personalmente su participación en él. Si decide darse de baja del HIE (es decir, si siente que su información médica no debe compartirse a través de este sistema), Hoag Orthopedic Institute continuará utilizando su información médica de acuerdo con el presente aviso de prácticas de privacidad y la ley, pero no la pondremos a disposición de terceros a través del HIE.

Para darse de baja del HIE, comuníquese por escrito a la siguiente dirección:

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

Otros usos de la información médica

Solo usaremos o divulgaremos información médica de otras formas no cubiertas en este aviso o en las leyes aplicables a nuestro caso con su permiso por escrito. Si nos autoriza a usar o divulgar su información médica, puede revocar el permiso por escrito en cualquier momento. Si revoca el permiso, no continuaremos usando ni divulgando su información médica para los fines cubiertos en su autorización por escrito, excepto que ya hayamos actuado sobre la base de dicho permiso.

Entiende que no puede revocar ninguna divulgación que ya se haya realizado con su permiso, y que tenemos la obligación de conservar nuestros expedientes de la atención que le proporcionamos.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN MÉDICA (continuación)

En la medida que lo exijan la ley, cuando usemos o divulguemos su información médica, o cuando se la solicitemos a otra entidad cubierta, haremos los esfuerzos razonables por no usar, divulgar ni solicitar más que un conjunto de datos limitado (como se define a continuación) de su información médica o, si la necesitamos, no más que la cantidad mínima de dicha información que necesitemos para alcanzar el fin previsto del uso, la divulgación o solicitud, teniendo en cuenta las limitaciones prácticas y tecnológicas.

Un “conjunto de datos limitado” se refiere a información médica que excluye los siguientes elementos:

- (i) nombres; (ii) información de la dirección postal que no sea la ciudad, el estado ni el código postal; (iii) números de teléfono; (iv) números de fax; (v) direcciones de correo electrónico; (vi) números del seguro social; (vii) números de expedientes médicos; (viii) números de beneficiarios del plan médico; (ix) números de cuenta; (x) números de certificados o licencias; (xi) identificadores de vehículos, incluidos los números de las patentes; (xii) identificadores de dispositivos y números de serie; (xiii) URL (Universal Resource Locators, localizadores de recursos uniformes); (xiv) direcciones IP (Internet Protocol, protocolo de Internet); (xv) identificadores biométricos, incluidas las huellas dactilares y el reconocimiento de voz; y (xvi) fotografías de rostro completo y cualquier imagen comparable.

Quejas

Si cree que se violaron sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante el hospital o el secretario de la Office of Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos), en 200 Independence Ave., S.W. Washington, DC. 20201

Para presentar una queja, comuníquese 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 se lo sancionará 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
855-387-4420

Fecha de entrada en vigencia:



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