

Y/o contactando:

La Salud de la Comunidad
Oficina de Profesiones de la Salud
División de Quejas y Alegaciones
P.O. Box 30670
Lansing, MI 48909-8170
Teléfono: 517.373.9196

Si usted tiene alguna preocupación referente a la calidad del cuidado que recibe también puede contactar a:

The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook, IL 60181
Phone: 630.792.5000
www.jointcommission.org

Sus Responsabilidades

Como nuestro paciente, tiene responsabilidades en siete áreas importantes:

Historial Médico

Le pedimos que provea información completa y correcta en lo que se refiere a su historial médico a aquellos que estén envueltos en su cuidado médico. Necesitamos tener un entendimiento preciso de los anteriores cuidados de su salud, para que puedan tomarse decisiones apropiadas sobre su salud.

Comunicación

Necesitamos saber...

- si usted entiende el curso del tratamiento sugerido;
- si usted entiende lo que se espera de usted durante su tratamiento; y
- si usted es capaz y está dispuesto a trabajar en equipo a como esté especificado.

Nosotros dependemos en usted de hacer preguntas y buscar que le clarifiquen sobre su diagnóstico y tratamiento. Por favor pregúntenos sobre cualquier práctica o procedimiento desconocido.

Tratamiento

Una vez que el tratamiento es aceptado, es muy importante que usted participe en su propio cuidado médico por medio de seguir las instrucciones de su médico.

Cambios de Salud

Un Cuidado de la Salud Receptivo depende en información correcta y actualizada. Deje saber a su médico o enfermera acerca de cualquier cambio que tenga en su salud. Dígale a su médico de cualquier complicación que sea resultado del tratamiento o cualquier síntoma nuevo.

Respeto

Le pedimos que siempre muestre respeto por los derechos y la privacidad de nuestros otros pacientes y sus familias. Por favor sea considerado de otros cuando se tenga que controlar el ruido. (Le pedimos que mantenga bajo el volumen de la televisión y la apague a las 11 p.m., si le molesta al compañero de cuarto.)

También le pedimos que no tenga más de dos personas a la vez visitando en su cuarto. Por favor no permita visitantes en su cuarto si ellos tienen gripe u otras condiciones infecciosas.

Brazalete de Identificación

La cinta de identificación dada en el momento de admisión al Borgess es para su protección. Por favor llévela puesta todo el tiempo.

Arreglos Financieros

Los arreglos de pagos por los cargos tienen que hacerse antes de su estadía en el hospital o del cuidado externo del paciente o durante su admisión. Es su responsabilidad proveer información correcta sobre la fuente de pago y su habilidad de cumplir con sus obligaciones financieras. Puede llamar a un Representante Financiero de Pacientes al 269.226.7281.

Para Más Información o Asistencia

Si tiene alguna pregunta, sugerencia o necesidad relacionada con cualquier aspecto de su cuidado médico, por favor contacte a su enfermera o pida hablar con el Director del Departamento. Un Representante del Paciente también está disponible para asistirlo. Puede llamar al Representante del Paciente al 269.226.7474 o al 269.226.7077 (o 6.7474 o 6.7077 si está marcando desde un teléfono del hospital). Después de las 5 p.m. y los fines de semana, por favor marque el "0" para la operadora de Borgess.

BORGESS Medical Center



1521 Gull Road
Kalamazoo, MI 49048
269.226.7000
Borgess.com

Información Importante
para Pacientes y
Sus Familias

Creando Una Asociación

Nosotros queremos ser socio en el cuidado de la salud. Todas las sociedades prósperas dependen de las expectativas compartidas y entendidas. A través de exponer los derechos y las responsabilidades del paciente, esperamos crear aun una sociedad mas fuerte.

Sus Derechos como Nuestro Paciente

Como nuestro paciente, usted tiene el derecho a:

Respeto

Usted recibirá el cuidado apropiado de una forma considerada y segura, respetando sus valores y creencias personales.

Información

Nosotros le informaremos y cuando sea apropiado, a su representante del cuidado de la salud o familiares con respecto a:

- Su enfermedad o condición, opciones de tratamientos y resultados sobre su cuidado (incluyendo resultados no anticipados)
- Los nombres de médicos y otros que le estén dado cuidado a usted, y, si están relacionado con su cuidado, cómo están ellos conectados al Centro Médico y a otras instituciones de salud y educativa.

Privacidad

Todos los reconocimientos, tratamientos, consultas y discusiones serán conducidos con respeto a su privacidad. Las leyes federales y estatales y la política operativa del hospital protegen la privacidad de su información médica. Usted recibirá un Aviso de las Prácticas de Privacidad que describe las formas en las que nosotros usamos, divulgamos y protegemos la información del paciente y en la que explica cómo puede obtener una copia de información

de nuestros registros sobre su cuidado. La única excepción puede ser en casos permitidos o requeridos por la ley, tales como sospecha de abuso o peligros a la salud pública.

Autodeterminación

Nosotros fomentamos a que usted participe en decisiones concernientes a su cuidado de la salud. Tiene el derecho a ser informado totalmente acerca de su cuidado y las varias opciones disponibles para usted. Tiene el derecho de decidir que cuidado desea—o no desea—recibir. También tiene el derecho de dar su consentimiento o negarse de participar en estudios.

El Comité Biomédico de Éticas del Borgess está disponible para asistirle. Los pacientes y los miembros de familia pueden directamente solicitar una consulta de éticas con llamar a la operadora central quien lo conectará con un miembro del comité de éticas. Ellos también pueden decirle al doctor, enfermera u otro proveedor del cuidado de la salud que quieren una consulta de éticas.

Instrucciones Por Adelantado

Usted tiene el derecho de dar instrucciones por adelantado—tal como un Poder Notarial Duradero (DPOA—siglas en inglés) o para designar a alguien que actúe como su intercesor o representante. Esas instrucciones cubren opciones de tratamientos y pueden incluir el nombramiento de alguien que actúe en su nombre si usted se vuelve incapaz de comunicar el tratamiento que usted desea o no desea recibir. La Oficina del Cuidado Espiritual está disponible para darle más información o ayuda. Nosotros honraremos sus Instrucciones dadas por adelantado. Facilítele copias a su doctor, su

familia y a su equipo de cuidado. Para mas información o ayuda, por favor llame a la Oficina de Cuidado Espiritual al 269.226.4898.

Explicación de Cargos

Sin importar de donde provenga su pago, usted tiene el derecho de revisar y hacer preguntas sobre su cuenta por los servicios del cuidado de la salud. Para más información o ayuda, puede llamar a un Representante de Finanzas del Paciente al 269.226.7281.

Planteando Sus Necesidades y Preocupaciones

Usted tiene el derecho de que sus dolores físicos sean controlados y a entender la forma en que eso se hará, al igual que plantear cualquier preocupación o necesidad que usted tenga ya sea psicológica, espiritual o cultural.

Información Sobre Transferencia o Dar de Alta

Al darle de alta, le daremos información que le ayude con los seguimientos que necesite para el cuidado de su salud. Le daremos a saber si nuestro hospital tiene un interés financiero en algunas referencias. Y si es recomendado que sea transferido a otra facilidad médica, le explicaremos por qué es necesario transferirlo y sus varias alternativas.

Acceso a Su Historial Médico

Usted tiene el derecho de revisar y obtener una copia de su historial médico y solicitar una enmienda si la información es incorrecta de acuerdo con la política del hospital y las Regulaciones Federales. Para mas información sobre sus derechos a información médica, contacte a los Servicios de Información de la Salud del hospital al 269.226.4850.

Libre de Abuso o Restricción

Usted tiene el derecho de estar libre de abuso mental, físico u otra clase de abuso o acoso y de cualquier restricción física o química. (Las restricciones pueden usarse cuando por escrito está autorizado por un doctor por un tiempo específico limitado y cuando sea necesario para protegerlo de que se haga daño a usted mismo o a otros).

Notificar a la Familia y al Médico

Una vez admitido usted tiene el derecho de notificar a un miembro de la familia o a un representante de su elección y notificar a su médico de que ha sido admitido al hospital.

Resolución de Quejas

Favorecemos a que plantee preguntas y preocupaciones sobre cualquier aspecto de su cuidado o servicio comunicándose con el personal indicado. Su enfermera puede llamar al Departamento del Director, al Representante de Pacientes o al Supervisor de enfermeras. Puede llamar a la Operadora (marcando el 0) y pida hablar con alguno de esos individuos. También puede contactar al Representante de Pacientes directamente llamando al 269.226.7474 o 269.226.7077.

Si usted tiene alguna queja, estas serán investigadas de manera apropiada. Nosotros le informaremos los resultados.

También puede plantear sus preocupaciones contactando a:

Oficina de Relación de la Comunidad
Organización de Evaluación por Expertos de Michigan (MPRO—siglas en inglés)
22670 Haggerty Road, Suite 100
Farmington Hills, MI 48335
Teléfono: 1.800.365.5899