



## La Asociación para la Atención al Paciente

### Comprensión de las expectativas, Derechos y Responsabilidades

393 Bloomfield Avenue · Montclair, New Jersey 07042

(973) 746-1500 · Otras áreas: (800) 772-2174

Para personas sordas, con discapacidad auditiva o del habla: (711) 1-800-852-7899

#### ¿Qué esperar durante su estancia ...

- Hospital de alta calidad de la atención
- Un medio ambiente limpio y seguro
- Participación en el cuidado de su
- Protección de su privacidad
- Ayuda al salir de
- Ayuda con sus reclamos de facturación

Cuando usted necesita atención hospitalaria, su médico y las enfermeras y otros profesionales en Pilgrim se han comprometido a trabajar con usted y su familia para satisfacer sus necesidades de atención médica. Nuestros médicos y el personal dedicado servicio a la comunidad en toda su diversidad étnica, religiosa y económica. Nuestra meta es que usted y su familia a tener el mismo cuidado y atención que nosotros queremos para nuestras familias y nosotros mismos. La Asociación para la Atención al Paciente explica algunos de los conceptos básicos acerca de cómo usted puede esperar ser tratado durante su estancia. También cubre lo que necesitamos de usted para cuidar mejor. Si usted tiene preguntas en cualquier momento, por favor pídale. Preguntas sin respuesta o sin respuesta puede agregar a la tensión de su estancia. Su comodidad, la confianza y el cuidado son muy importantes para la instalación.

#### Alta Calidad de Atención Hospitalaria.

Nuestra primera prioridad es brindarle el cuidado que necesita, cuando usted lo necesita, con la habilidad, la compasión y el respeto. Dígame a su médico si usted tiene preocupaciones acerca de su cuidado o si tiene dolor. Usted tiene derecho a conocer la identidad de los médicos, enfermeras y otras personas involucradas en su cuidado y usted tiene el derecho de saber si son estudiantes, residentes o de los otros participantes.

#### Un lugar limpio y seguro para el Medio Ambiente.

Pilgrim trabaja duro para mantener a salvo. Utilizamos las políticas y procedimientos especiales para evitar errores en su cuidado y mantenerlo libre de abuso o negligencia. Si algo inesperado y significativo que ocurre durante su estancia, se te dirá lo que pasó y los cambios que resulten en su cuidado será discutido con usted.

#### Protección de su privacidad.

Respetamos la confidencialidad de su relación con su médico y otros proveedores de cuidados y la información confidencial sobre su salud y la atención de la salud que forman parte de esa relación. Las leyes estatales y federales y las políticas de funcionamiento del hospital de proteger la privacidad de su información médica. Usted recibirá un Aviso de Prácticas de Privacidad que describe las maneras en que podemos utilizar, divulgar y proteger la información del paciente y se explica cómo puede obtener una copia de la información de nuestros registros acerca de su cuidado.

#### Preparación de usted y su familia para cuando salga del Pilgrim.

Su médico trabaja con el personal del hospital y los profesionales en su comunidad. Usted y su familia también juegan un papel importante en su cuidado. El éxito de su tratamiento a menudo depende de su esfuerzo por seguir la medicación, la dieta y los planes de tratamiento. Su familia pueda necesitar para ayudar a cuidar en casa. Usted puede esperar que le ayudarán a identificar las fuentes de los cuidados de seguimiento y de saber si nuestra instalación tiene un interés financiero en ninguna remisión. Mientras usted de acuerdo en que podemos compartir información acerca de su cuidado con ellos, vamos a coordinar nuestras actividades con sus médicos fuera del hospital. También puede esperar a recibir información y, donde la formación sea posible, sobre el auto-cuidado que usted necesitará cuando vaya a casa.

## Participación en su cuidado.

Usted y su médico con frecuencia toman decisiones sobre su atención médica antes de ir al hospital. Otras veces, especialmente en situaciones de emergencia, las decisiones se toman durante su estancia en el hospital. Cuando la toma de decisiones se lleva a cabo, debe incluir:

|  |   |
|--|---|
| <p><i>Discutir su estado de salud e información sobre opciones de tratamiento médico adecuado.</i> Para tomar decisiones informadas con su médico, usted necesita entender:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los beneficios y riesgos de cada tratamiento.</li> <li>• Si su tratamiento es experimental, de una parte de un estudio de investigación.</li> <li>• ¿Qué puede esperar razonablemente de su tratamiento y efectos a largo plazo que podría tener en su calidad de vida.</li> <li>• Lo que usted y su familia tendrá que hacer después de salir de Pilgrim.</li> <li>• Las consecuencias financieras de la utilización de los servicios no cubiertos o fuera de la red de proveedores.</li> </ul> <p><i>Por favor, dígame a su médico si usted necesita más información sobre opciones de tratamiento.</i></p> | <p><i>Discutir su plan de tratamiento.</i> Al entrar en el hospital, usted firma un consentimiento general para el tratamiento. En algunos casos, como la cirugía o tratamiento experimental, se le puede pedir que confirmen por escrito que usted entienda lo que está previsto y de acuerdo con él. Este proceso protege su derecho a consentir o rechazar un tratamiento. Su médico le explicará las consecuencias médicas de rechazar el tratamiento recomendado. También protege su derecho a decidir si desea participar en un estudio de investigación.</p>   |
| <p>Comprensión que debe tomar decisiones cuando no se puede. Si usted ha firmado un poder notarial médico indicando que deben hablar por usted si usted está incapacitado para tomar decisiones de atención de salud para usted, o un "testamento vital" o "instrucciones previas", que indica sus deseos acerca al final de su cuidado de la vida, dele copias a su médico, su familia y su equipo de atención. Si usted o su familia necesitan ayuda para tomar decisiones difíciles, consejeros, capellanes y otros están disponibles para ayudar.</p>  | <p>Entender sus objetivos de atención de salud y valores. Usted puede tener objetivos de atención de la salud y los valores o creencias espirituales que son importantes para su bienestar. Se tendrán también en cuenta lo más posible durante su estancia. Asegúrese de que su médico, familiares y equipo de atención de conocer sus deseos.</p> <p>Obtener información de usted. Los médicos necesitan información completa y correcta sobre su salud y la cobertura para que puedan tomar buenas decisiones sobre su cuidado. Que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enfermedades anteriores, cirugías o estancias hospitalarias.</li> <li>• reacciones alérgicas anteriores.</li> <li>• Todos los medicamentos o suplementos dietéticos (como las vitaminas y hierbas) que esté tomando.</li> <li>• Cualquier red o los requisitos de admisión en virtud de su plan de salud.</li> </ul> |

## Ayuda con su factura y presentación de reclamaciones de seguros.

Nuestro personal para presentar reclamaciones con las compañías de seguros de salud o de otros programas tales como Medicare y Medicaid. También ayudará a su médico con la documentación necesaria. Cuentas del hospital y la cobertura de seguro son a menudo confusas. Si usted tiene preguntas acerca de su factura, póngase en contacto con nuestra oficina. Si usted necesita ayuda para entender su cobertura de seguro o plan de salud, comience con nuestra compañía de seguros o administrador de beneficios de salud. Si usted no tiene cobertura de salud, vamos a tratar de ayudarle a usted ya su familia a encontrar ayuda financiera o hacer otros arreglos. Necesitamos su ayuda para recopilar la información necesaria y otros requisitos para obtener la cobertura o asistencia.