

# GUÍA DEL PACIENTE



# ÍNDICE

Nuestra Historia.....	3
Directorio de teléfonos.....	4
Su Estadía en Ashford; Admisión y Registro.....	4
Cuando ya está admitido.....	5
¿Qué necesita traer para su estadía?.....	5
¿Qué normas debe seguir por su seguridad?.....	6
Nota sobre teléfonos Celulares.....	6
¿Cuáles son sus deberes como paciente?.....	7
¿Quiénes componen su equipo de cuidado médico?.....	7
¿Sabe cómo puede prevenir caídas y accidentes?.....	8
¿Cuáles son las reglas generales que debe seguir en el Ashford?.....	9
Queremos que no sienta dolor.....	10
Queremos controlar las infecciones.....	10
¿Qué medidas podemos tomar para evitar infecciones?.....	10
¿Quién se encarga de monitorear el control de infecciones?.....	10
¿Cuándo es necesario el aislamiento?.....	11
¿Cuáles son los derechos y deberes que usted tiene como paciente?.....	12
Carta de Derechos del Paciente.....	13
Sus derechos como paciente del hospital bajo Medicare.....	14
Usted como paciente tiene el deber de:.....	14
¿Cuáles son sus responsabilidades como paciente?.....	15
¿Qué puedo hacer como paciente si no puedo tomar decisiones?.....	15
¿Qué es una directriz anticipada o un testamento vital?.....	16
¿Qué es el Departamento de Manejo de Información?.....	16
¿Cómo se planifica un alta?.....	17
¿Qué es el Trabajo Médico-Social?.....	17
¿Qué es el Programa de Servicios al Paciente?.....	17
¿Qué provee el Programa de Servicios de Apoyo al Paciente?.....	18
Servicios de Capellán y Misas.....	18
Cuerpo de Voluntarios.....	18
Camas plegadizas.....	19
Cafetería .....	19
Televisores e Internet • Teléfonos.....	19
Farmacia • Gift Shop .....	20
¿Qué cubre Medicare?.....	20
Información General al beneficiario de Medicare.....	20
¿Qué cubren los planes médicos?.....	21
Habitaciones • Cubierta hospitalaria y médica.....	21
Paciente pago directo.....	21
Deducibles, Co-pagos y Depósitos.....	22
Importante • Depósito.....	22
Servicios no cubiertos por los seguros médicos.....	22
Los seguros médicos tienden a limitar su cobertura a:.....	22
Coordinación de beneficios .....	23
Facturación de Servicios.....	23

# ESTIMADO PACIENTE

¡Bienvenido al Ashford Hospital!

Queremos que su estadía en nuestro hospital sea lo más agradable posible. Nuestra misión es atender su condición con servicios médicos de excelencia, sin perder el calor humano que nos caracteriza.

Diseñamos esta Guía del Paciente para orientarle a usted y a su familia sobre el funcionamiento del hospital y sobre las normas que rigen nuestra institución, las cuales deben ser respetadas durante su estadía. De igual forma, queremos orientarle sobre sus derechos como paciente y trabajar juntos hacia su pronta recuperación. A nombre de la Junta de Síndicos, de la Administración, la Facultad Médica y de nuestros empleados le damos una cordial bienvenida y le agradecemos la confianza depositada en nuestra institución.

## NUESTRA HISTORIA



El Hospital Ashford se fundó en el 1904, cuando la Junta Nacional de Misiones de la Iglesia Presbiteriana de los Estados Unidos reconoció la necesidad de construir un hospital en el área de Santurce, Puerto Rico. La edificación inicial consistía de tres edificios de madera, en el mismo corazón de Condado y en el lugar que el hospital ocupa hoy día. Más tarde, en el 1946, la Junta Fundadora del Hospital traspasó el manejo de la institución a una Junta de Síndicos residentes en Puerto Rico y se le cambió el nombre al Ashford Presbyterian Community Hospital hasta el 2020, cuando se adapta nuevamente el nombre para ser llamado: Ashford Hospital.

Actualmente, el moderno hospital, evolucionó para adaptarse a las necesidades de Puerto Rico y el Caribe. Al mismo tiempo, constantemente incorpora lo mejor en tecnología y servicios de vanguardia en cuidados médicos para sus pacientes.

Acreditado por la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Salud desde 1958, el Ashford cuenta actualmente con una facultad de aproximadamente 350 médicos, 650 empleados y con 191 camas para atender pacientes en prácticamente todas las especialidades y subespecialidades médicas.

Ofrecemos servicios de medicina general, pediatría, neonatología, obstetricia y ginecología, anestesiología, medicina de emergencia, patología, radiología y diferentes subespecialidades como parte de nuestra excelente Facultad Médica. Nuestras instalaciones cuentan con unidades especializadas para el cuidado de pacientes en las siguientes áreas: Unidad de Cuidado Intensivo, Unidad de Telemetrías, Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal. Nivel 3, Unidad de Endoscopía y Litotripcia, Sala de Operaciones Inteligentes, Sala de Partos, Sala de Emergencias para adultos y pediátrica, Unidad de Dolor de Pecho, Unidad de Cuidado y Manejo de Úlceras, Consultorio de Medicina Primaria, Clínica de ENT y Otología, Medicina Nuclear, CT, MRI, Mamografía, Sonografía, Sonografía Musculoesquelética, Radiología Digital Gimnasio, Terapia Física, entre otras.



## DIRECTORIO DE TELÉFONOS

Cuadro Telefónico: 787-721-2160

Extensiones por departamentos:

- Admisiones – 1001 / 1003
- Pre-Admisiones – 6531 / 6532 / 6548 / 6549
- Servicio al Paciente - 6573 / 6575
- Seguridad - 3873 / 6575
- Dirección Ejecutiva - 6510 / 6511
- Sala de Emergencias - 1097 / 1095
- Facturación y Cobros - 1080 / 1076 / 6730
- Record Médico | Manejo de Información 787-523-2997 o exts. 6516, 6514 y 6518
- Farmacia – 1067 / 1107 / 1109
- Trabajo Social - 2106 / 2119
- Planificación de Alta - 2144 / 6637
- Voluntarios – 1007
- Gift Shop – 1103

Línea Directa (Pre-admisiones, Cirugías y Endoscopías) - 787-725-4379

Línea Directa (Centro de Imágenes) - 1-844-721-2482

## SU ESTADÍA EN EL ASHFORD

### Admisión y Registro

Queremos facilitarle los trámites de pre-admisión o de admisión a nuestro hospital. A continuación, le ofrecemos los pasos que debe seguir para lograrlo de una forma sencilla y rápida.

- Es requisito que todo paciente menor de edad (21 años) venga acompañado por ambos padres o tutor legal al hacer su admisión al hospital.
- A su llegada al hospital vaya directamente al Centro de Registro y Admisiones en el primer piso.
- Un representante del Departamento de Admisiones lo asistirá con los formularios de autorización, verificación de cubiertas de seguro y cualquier otro documento que sea necesario para completar su expediente de paciente.
- Si su plan de salud lo requiere, deberá traer la certificación o autorización de su seguro médico.
- La pre-admisión para todo procedimiento electivo debe hacerse de 3 a 5 días laborables antes de la fecha pautada para realizar el procedimiento.
- Para la pre-admisión, deberá hacer una cita con el Departamento de Admisiones al 787-417-7410. El horario de Admisiones es de lunes a viernes de 6:00 am a 6:00 pm. Las citas para pre-admisión son de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

# CUANDO YA ESTÉ ADMITIDO(A)

Cuando ya usted está admitido al hospital:

- Se le colocará una banda de identificación en su muñeca, la cual debe llevar puesta durante toda su estadía en el hospital. Esta banda es para su seguridad y protección.
- Nuestro personal va a trasladarlo a su habitación o al departamento o unidad en que será intervenido.
- Los menores de edad deberán estar acompañados por sus padres o un tutor legal.
- No salir de la unidad clínica sin autorización.

## ¿Qué necesita traer para su estadía?

A continuación, lo que necesita traer de su casa y lo que no debe traer durante su estadía en el hospital:

- Se le puede requerir su licencia de conducir u otra identificación con foto y tarjeta de plan médico.
- Un "Kit" (estuche) de Admisiones (lo puede traer o adquirirlo el Hospital). El "kit" incluye:
  - Urinal, jabonera, palangana pequeña y un vaso pequeño.
  - Si desea adquirir el "kit" en el hospital a un costo módico, puede hacerlo durante la admisión a través de la Farmacia de la Comunidad. El plan médico no cubre el costo del mismo.
- De su casa traiga en una maleta pequeña artículos esenciales para la higiene personal, pijamas o camisón, una bata y chinelas. Debe vestir su bata y chinelas siempre que salga de su habitación. Si usted es paciente de maternidad debe hacer arreglos para que le traigan la ropa para su bebé el día que vaya a salir de alta del hospital. Si desea, puede adquirir la mayoría de estos artículos en la Farmacia de la Comunidad del Ashford.
- Traiga un listado de todos los medicamentos que esté tomando, incluyendo las dosis y la frecuencia.
- Mientras usted esté en el hospital sólo necesitará una cantidad pequeña de dinero para comprar periódicos, revistas u otros artículos de la farmacia. Para su protección, le sugerimos dejar en su casa: joyas, cantidades grandes de dinero, tarjetas de crédito o cualquier otro artículo de valor. De no ser posible dejarlos en casa, usted puede guardar sus prendas y dinero en la bóveda del hospital.
- El familiar o cuidador de paciente puede pagar por sus alimentos en el centro de registro y se le entregarán en la habitación del paciente, favor de preguntar por este servicio al realizar su admisión o al técnico de alimentos que le lleva la bandeja al paciente.
- El Hospital Ashford no se hace responsable por artículos perdidos.



# ¿QUÉ NORMAS DEBE SEGUIR POR SU SEGURIDAD?

Todos en el Hospital Ashford nos esmeramos para que su estadía en nuestro hospital sea una agradable y cómoda dentro de las circunstancias, mientras que le brindamos el mejor cuidado médico. Es responsabilidad de todos mantener un ambiente seguro y libre de riesgos. Le solicitamos tanto a usted, como paciente y a sus familiares que cooperen cumpliendo con las siguientes normas:

- De conformidad con la Ley #40 del 3 de agosto de 1993 el Departamento de Bomberos prohíbe fumar en las instalaciones del hospital.
- Todas las habitaciones están equipadas con líneas de oxígeno, por lo cual no se permiten encendedores, velas o incienso.
- No está permitido el uso de artefactos eléctricos que operen por medio de un enchufe eléctrico.
- No se permiten las camas plegadizas.
- De ser necesario traer algún equipo médico, éste debe ser inspeccionado por el Biomédico antes de su uso, favor de notificarlo previamente.
- La ley requiere que se lleven a cabo con regularidad simulacros de incendio y pruebas al sistema de alarmas. En caso de un incendio o simulacro, favor de permanecer en la habitación hasta que le indiquen las instrucciones a seguir.
- Está prohibido traer o ingerir bebidas alcohólicas, sustancias controladas o medicamentos no autorizados por el hospital
- Durante su estadía en el hospital, todo paciente debe mantener colocada en su muñeca la banda de identificación.
- Las pacientes obstétricas no deberán remover su banda de identificación, ni la de su bebé, hasta que éste haya sido dado de alta y ambos ya estén fuera del hospital.
- Todo recién nacido dado de alta debe tener disponible su asiento de seguridad para el automóvil ("baby car seat") antes de abandonar el hospital.
- Está prohibido portar armas de fuego en el hospital. Si existe algún factor que esté afectando la seguridad del paciente, favor de notificárselo al Supervisor de Área o a la Administración.
- Durante su estadía como paciente en el hospital, nuestro personal lo transportará en camilla o sillón de ruedas en todo momento y hasta que sea dado de alta.

Solicitamos su cooperación y paciencia en este particular.

## Nota sobre teléfonos celulares:

No somos responsables de los teléfonos celulares o de cualquier aparato tecnológico del paciente o familiar.





## ¿CUÁLES SON SUS DEBERES COMO PACIENTE?

Para poder ofrecerle un cuidado médico de excelencia, necesitamos su ayuda y la de sus familiares en todo momento. Mientras nosotros hacemos todo lo posible para sanar su enfermedad o condición, le pedimos que asuma la responsabilidad de observar las siguientes normas:

- Provea información completa y exacta sobre su enfermedad o condición actual, enfermedades anteriores, hospitalizaciones anteriores, medicamentos anteriores y cualquier otra información sobre su salud.
- Infórmeme inmediatamente a la enfermera si usted o algún familiar observan cualquier cambio en su condición de salud.
- Si usted no entiende algún aspecto de su tratamiento, pregunte. Todas las preguntas son bienvenidas.
- Siga el plan de cuidado diseñado por su médico, por las enfermeras y el cual ha sido discutido con usted. Dicho plan ha sido diseñado para asistirlo en el proceso de recuperación y de no seguirlo a cabalidad podría retrasar este proceso.
- Obbedezca las reglas del hospital relacionadas a las horas de visita y a la prohibición de fumar.
- Trate a todos con cortesía y respeto.
- Tenga consideración con las necesidades de descanso, silencio y privacidad de los demás pacientes.
- Respete la propiedad del hospital, así como la de otros pacientes y personal del Hospital Ashford. La propiedad del hospital no puede ser removida del mismo.
- Provea la información necesaria para procesar su factura de la manera más completa y exacta posible.
- Hágase responsable por aquéllos renglones de su factura que no cubra su seguro médico.

## ¿QUIENES COMPONENTE SU EQUIPO DE CUIDADO MÉDICO?

El Hospital Ashford cuenta con un equipo completo de enfermeros y enfermeras competentes, los cuales trabajan día a día para ofrecerle un servicio de excelencia a todos nuestros pacientes. Nuestros médicos, personal de enfermería y demás personal del hospital le proveerán todos los tratamientos necesarios y prescritos para asegurarle su pronta recuperación. ¡Somos un equipo de cuidado médico trabajando para usted, los siete días de la semana y las 24 horas del día!

Le recomendamos que consulte con el personal de enfermería si tiene alguna pregunta acerca de los procedimientos o tratamientos que le realicen en nuestro hospital. Si no pueden contestar su pregunta, por favor pregúntele al Supervisor de Enfermería o a su Médico de Cabecera.

# ¿SABE CÓMO PREVENIR CAÍDAS Y ACCIDENTES?



Su seguridad es una prioridad para nuestro personal. Le exhortamos a seguir las siguientes normas para mantener su seguridad en todo momento durante su estadía:

- Mantenga las barandas del lado superior de su cama en posición elevada en todo momento.
- Asegúrese de mantener aquellos artículos que usted usa con más frecuencia al alcance de su mano para evitar el tenerse que levantar de la cama.
- Si necesita asistencia de emergencia, utilice el timbre que se encuentra accesible a su cama para llamar al personal de enfermería. Manténgase acostado o sentado mientras espera que lo vengan a asistir. Alguien responderá a su llamada a la brevedad posible.
- En caso de emergencia, mientras se encuentra en el baño, use el sistema de llamadas que se encuentra en la pared, halando el cordel.
- Pida ayuda si se siente mareado o débil al levantarse de su cama.
- Si necesita levantarse antes que llegue un asistente, permanezca sentado al borde de su cama un rato antes de levantarse para evitar cambios súbitos de presión sanguínea que pudieran causar mareos y caídas. Luego, póngase de pie despacio y cuidadosamente antes de comenzar a caminar. Es más probable sentir desvanecimientos o mareos luego de permanecer acostado o sentado por un periodo de tiempo prolongado.
- Camine despacio y con cuidado cuando salga de la cama. No se recueste ni apoye su cuerpo sobre objetos con ruedas, tales como, el poste para el suero o la mesita de noche.
- Se recomienda usar calzado antideslizante (que no resbale) cuando se levante de su cama.
- Siga siempre las órdenes de su médico y las instrucciones del personal de enfermería cuando necesite asistencia al levantarse de la cama.
- Informe al personal de enfermería cualquier caída previa que haya sufrido.
- No manipule ni altere los aparatos de alarma que están en uso, debido a qué estos están diseñados para su seguridad.

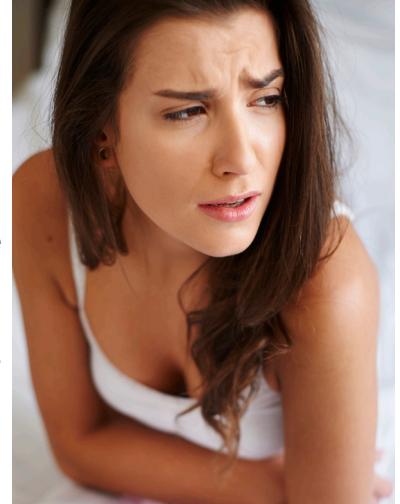


## ¿CUÁLES SON LAS REGLAS GENERALES A SEGUIR EN EL ASHFORD HOSPITAL?

- Ayúdenos a mantener nuestro hospital limpio. Los desperdicios regulares deben ser depositados en los zafacones color crema y cualquier desperdicio biomédico que contenga sangre o fluidos corporales debe ser depositado en los zafacones rojos.
- No visite al paciente si usted está enfermo.
- No se permite que los pacientes usen la Cafetería ni que salgan de sus habitaciones.
- Los pacientes deben consumir la dieta recetada por su médico y la cual le provee el hospital.
- Los visitantes deben consultar con el personal de enfermería antes de traer comida a las habitaciones.
- Sólo el personal del hospital es responsable de administrar todos los medicamentos recetados del paciente. No se permite administrarle ningún medicamento que no haya sido recetado por el médico.
- Sólo se permiten dos visitantes, al mismo tiempo, por cada paciente en las habitaciones semi-privadas. Esto pudiera variar de acuerdo a las necesidades del hospital para velar por los pacientes, asociados y visitas en cuanto a la seguridad, control de infecciones u otras, según la situación lo amerite.
- Si el paciente necesita un acompañante, debe notificarlo al personal de enfermería. No se autorizan los pases de visitantes en las siguientes áreas del hospital; Sala de Partos, Intensivo Neonatal, Intensivo Adulto o en la Unidad Neonatal.
- En el día del alta del paciente, su acompañante debe llegar temprano al hospital para ayudarlo con el proceso del alta. El paciente debe desalojar la habitación antes de las 11:00 am, de ser posible.
- Los reglamentos del Departamento de Salud especifican que por su seguridad y la de sus familiares, no se permiten niños menores de 12 años en ninguno de los Departamentos Clínicos del hospital.
- En Hospital Ashford nos enorgullecemos de ser el primer hospital en Puerto Rico en haber sido designado como "Hospital Amigo del Niño" por UNICEF/OMS. Por tal razón, el Ashford Hospital permite que niños menores de 12 años de edad visiten la Unidad de Maternidad, siempre y cuando permanezcan en la habitación de la paciente en todo momento.
- Si usted desea voluntariamente ser donante de órganos o tejidos, por favor infórmelo al personal médico, o de enfermería o al Trabajador Social de nuestro hospital.

# QUEREMOS QUE NO SIENTA DOLOR

El dolor es una queja común y es diferente en cada paciente. El mismo puede afectar cómo usted se siente física, mental y emocionalmente. Nuestro personal está comprometido con la prevención, manejo y educación acerca del dolor. Cuando sienta dolor, notifíquese a su médico o enfermera. Nuestros médicos y enfermeras trabajarán arduamente, haciendo todo lo que esté a su alcance, para ayudarle a sentir alivio. Como paciente, usted recibirá medicamentos para el dolor si su médico así lo indica.



# QUEREMOS CONTROLAR LAS INFECCIONES

La prevención de infecciones siempre ha sido muy importante para todos los que laboramos en el Ashford Hospital. Hoy día, es más importante que nunca; tanto por la seguridad de nuestros pacientes como por la del personal del hospital. Por esa razón, el Ashford mantiene un estricto programa para el control de infecciones.

En ocasiones, una infección puede ser transmitida por medio de substancias corporales tales como la sangre, secreciones nasales o bucales, o por contacto con la orina, las heces o supuraciones de llagas abiertas. Debido a que usted podría tener una infección sin saberlo, vamos a tomar todas las precauciones especiales para evitar el contagio, mientras usted está en el hospital.

## ¿QUÉ MEDIDAS PODEMOS TOMAR PARA EVITAR INFECCIONES?

- Todas las personas deben lavarse las manos con agua y jabón o usar un lavado en seco antibacterial antes y después de tener contacto con el paciente.
- Es importante lavarse las manos a menudo, especialmente luego de usar el baño y antes de comer. El lavado de las manos es el medio más importante para la prevención de infecciones. Si usted tiene vendajes o partes de su cuerpo al descubierto, no las toque. Si tiene preguntas acerca de esta información, consulte con su enfermera.

## ¿QUIÉN SE ENCARGA DE MONITOREAR EL CONTROL DE INFECCIONES?

- El Comité Para el Control de Infecciones del Hospital Ashford está integrado por médicos y empleados del hospital. Su misión principal es crear y monitorear un entorno seguro para los pacientes, el personal y los visitantes.
- Los miembros del Comité implementan políticas para garantizar la seguridad de todos. De igual forma, procuran el cumplimiento con todas las normas para el control de infecciones.
- Un proceso que se conoce como las Precauciones Universales, instruye a los empleados en el lavado de sus manos y en el uso de equipo para su protección personal.
- El tipo de equipo para la protección personal que utilizan los empleados en cualquier situación particular puede variar, pero usted, como paciente, puede esperar ver empleados del hospital vistiendo ese equipo cuando llevan a cabo procedimientos que involucran el contacto con la sangre o con otros fluidos corporales. El equipo protector puede incluir: guantes, mascarillas, batas y delantales quirúrgicos, gafas

protectoras u otros accesorios similares para evitar el contacto con la sangre u otro material potencialmente infeccioso. Por supuesto, luego de terminar con el procedimiento, el empleado procederá a desechar el equipo protector y a lavarse las manos antes de atender al siguiente paciente.

• El Centro para el Control de Enfermedades (CDC) y la Administración para la Salud y la Seguridad en el Empleo (OSHA) requieren la implementación de las Precauciones Universales para minimizar el contagio con agentes infecciosos. Al practicar las Precauciones Universales se puede prevenir que se multipliquen enfermedades, como pueden ser el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH), la Hepatitis B y la Hepatitis C, entre otros.

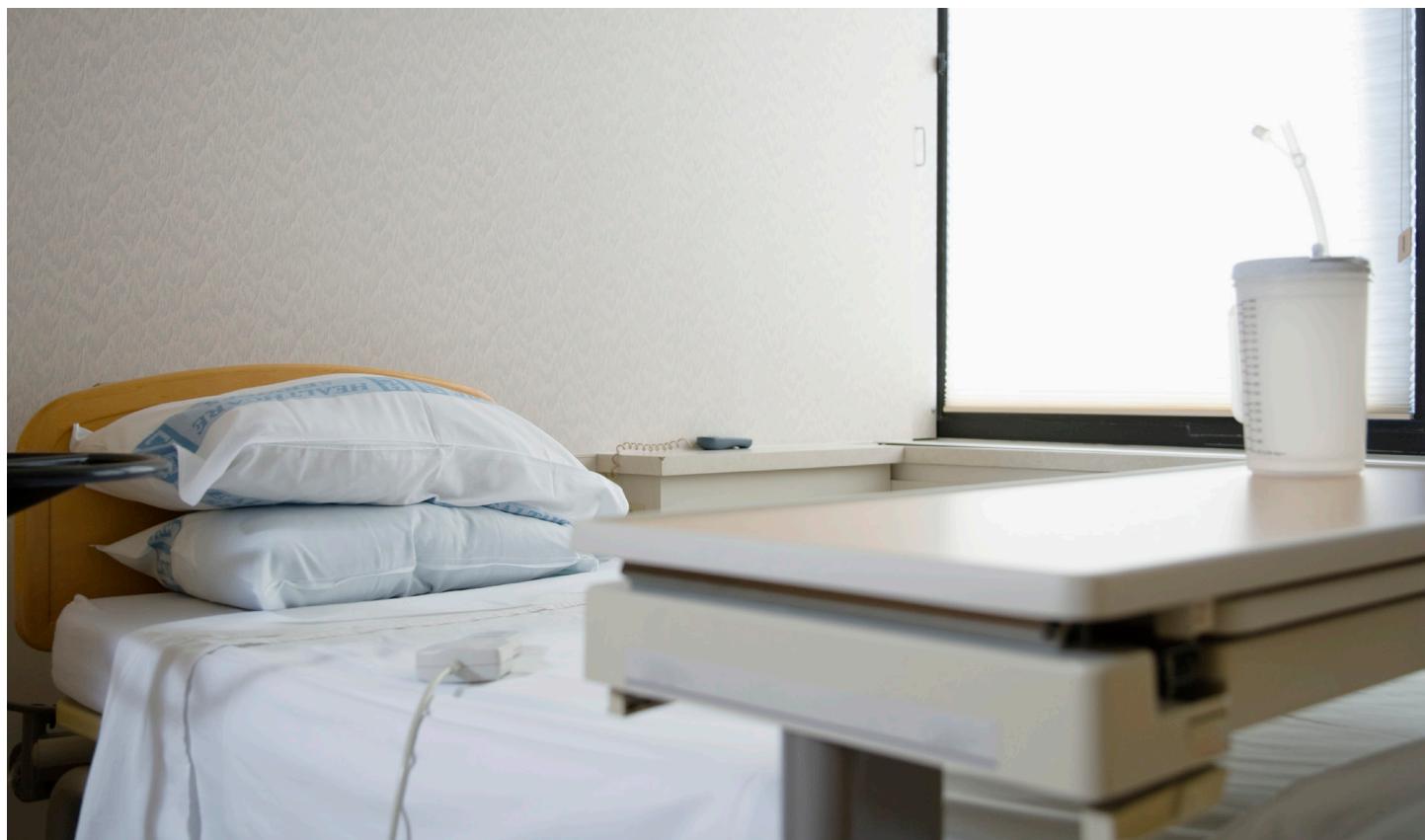
• Si tiene alguna pregunta acerca de lo que son las Precauciones Universales y su aplicación en el Hospital Ashford, por favor, llame al Departamento de Control de Infecciones a la extensión 6559

## ¿CUÁNDO ES NECESARIO EL AISLAMIENTO?

• En ocasiones, es necesario que algún paciente permanezca aislado, de acuerdo con las órdenes de su médico. El Hospital Ashford cuenta con habitaciones de aislamiento para aquellas infecciones que requieran dicho aislamiento

• Esta medida de aislamiento se usa para ayudar a prevenir y proteger a los familiares, a otros pacientes y al personal del hospital de cualquier posible infección. Se requiere cooperación de paciente y visitante.

• El acomodo es de acuerdo a las necesidades del paciente, quien pudiera ser ubicado con otro paciente de su misma condición de aislamiento. Este acomodo puede ser parcial en su estadía.



# ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE USTED COMO PACIENTE?

## Usted como paciente tiene derecho a:

- Ser tratado como un ser humano, con consideración y respeto, sin importar su raza, religión o condición económica o social.
- A recibir un trato respetuoso, libre de abuso y hostigamiento, como reconocimiento de su dignidad personal.
- A su privacidad personal y a la de su información de salud.
- A recibir sus cuidados médicos en un ambiente seguro.
- A tener acceso a los servicios de protección ciudadana, tales como los que proveen las agencias gubernamentales que velan por la protección de menores, mujeres y personas de edad avanzada.
- A conocer los nombres de las personas que intervienen en su tratamiento médico.
- A designar a un representante si usted no puede tomar decisiones.
- A recibir información completa, con respecto a su condición, su tratamiento y su prognosis de parte de sus médicos y en términos que usted pueda entender.
- A participar activamente en la toma de decisiones sobre su tratamiento.
- A tener acceso a la información de su expediente de salud, excepto cuando la ley lo prohíbe.
- A solicitar copia de su expediente de salud hasta cinco (5) años después, contando a partir de su última visita a la institución médica. Posterior a los (6) años, la institución de salud podrá disponer de aquellos documentos del expediente de salud que la ley permita, sin previa autorización del paciente que sea mayor de 22 años.
- A que su médico, o un delegado de su médico, le informe sobre su condición y sobre sus citas posteriores al ser dado de alta.
- Usted tiene derecho a estar informado sobre los servicios que podría necesitar durante la hospitalización y después de haber sido dado de alta, incluyendo quién pagará por ellos y dónde obtenerlos.
- A obtener una explicación detallada de los cargos de su factura por los servicios que recibió en el hospital, las formas de pago disponibles y lo que su plan médico no cubre, si algo.
- A participar en toda decisión sobre su estadía en el hospital y a conocer quién pagará por el tratamiento.
- A comunicar cualquier situación ética que afecte su cuidado médico durante su estadía en el hospital.
- A recibir tratamiento para el manejo de dolor.
- A estar libre de cualquier tipo de restricción, que no esté médica mente indicada.
- A querellarse en caso de que usted entienda que sus derechos han sido violados.



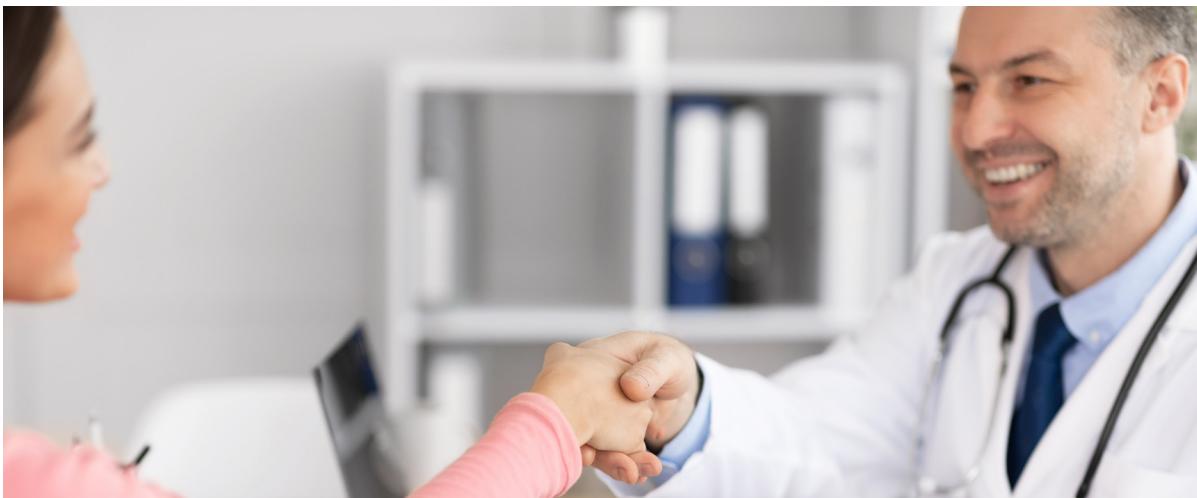
# CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE



- Informarse sobre los resultados de la atención médica, incluidos los resultados no previstos que varíen de manera importante de los resultados previstos.
- Informarse de sus derechos como paciente antes de recibir o descontinuar la atención médica.
- Mantenerse libre de restricciones de cualquier naturaleza que no sean médicamente necesarias o que se usen como medidas de coacción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal.
- Contar con la notificación oportuna a un familiar o un representante de su elección y a su médico de su ingreso en el hospital.
- Contar con atención considerada y respetuosa y saber que se tomarán medidas para proteger su intimidad.
- Tomar decisiones con respecto a su salud en colaboración con su médico.
- Aceptar atención médica o rechazar tratamiento en la medida que lo permitan las leyes e informarse sobre las consecuencias médicas de dicho rechazo.
- Formular Directrices Anticipadas y designar un representante para tomar decisiones sobre su atención médica, en su nombre y en la medida que lo permitan las leyes.
- Obtener la información necesaria para permitirle tomar decisiones sobre el tratamiento que reflejen sus deseos.
- Participar (usted o su representante designado) en la consideración de asuntos éticos que surjan en el cuidado del paciente.
- Informarse sobre cualquier experimentación humana u otra investigación o proyecto educativo que afecten su atención o tratamiento.
- Contar con una intimidad personal y confidencialidad de información dentro de los límites de la ley.
- Contar con un defensor, familiar o representante legalmente autorizado para ejercer, según permita la ley, los derechos que le pertenecen; si se le ha declarado incompetente de acuerdo con la ley, si su médico le ha considerado médicaamente incapaz de comprender el tratamiento propuesto, si no puede comunicar sus deseos en cuanto al tratamiento o si es menor de edad.
- Al ser dado de alta, que pueda obtener información relacionada a sus necesidades continuas de atención médica. Si se le transfiere a otra institución, se le informará acerca de la necesidad y las alternativas a dicha transferencia.
- Saber que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención se considerarán confidenciales y que se necesitará su permiso por escrito para divulgar sus registros médicos a cualquier persona, salvo lo dispuesto por la ley o un contrato de pago con un tercero.
- Pedir una explicación de su factura, sin importar la fuente del pago. Saber que en la mayoría de las circunstancias usted podrá, con la identificación correspondiente, inspeccionar sus registros médicos y mediante un honorario razonable, obtener copias de los mismos.
- Recibir alivio al dolor, incluidas la correspondiente evaluación y manejo del dolor apropiados.

# **SUS DERECHOS COMO PACIENTE BAJO MEDICARE**

- El derecho a recibir servicios hospitalarios necesarios cubiertos bajo Medicare, o cubiertos bajo su Plan de Salud Medicare ("Su Plan") si usted participa de un plan.
- El derecho de conocer cualquier decisión que el hospital, su médico, su plan, o cualquier otra persona haga sobre su estadía en el hospital y sobre quién pagará por la misma.
- Su médico, su plan, o el hospital deben tramitar los servicios que usted necesitará después que salga del hospital. Medicare o su plan médico, puede cubrir alguna atención en su hogar u otro tipo de atención médica, si lo ordena su doctor o su plan. Usted tiene el derecho de ser informado sobre éstos servicios, quién pagará por ellos y dónde usted puede obtenerlos. Si tiene preguntas, hable con su médico, con su plan, o con el personal del hospital.



## **USTED COMO PACIENTE TIENE EL DEBER DE:**

- Proveer, de acuerdo a su mejor conocimiento, información completa y precisa sobre su condición de salud pasada y presente, incluyendo enfermedades anteriores, medicamentos y hospitalizaciones.
- Informar al profesional de la salud encargado de su tratamiento, los cambios inesperados en su condición.
- Informarle a su médico de cabecera cuándo usted cree que no puede continuar con algún tratamiento.
- Hacer arreglos razonables para que las necesidades del hospital, de otros pacientes, la facultad médica y empleados no sean afectadas por sus actuaciones particulares.
- Demostrar respeto y cortesía con los otros pacientes, empleados y médicos.
- Dejar saber que comprende claramente el curso de acción que de usted se espera como paciente y hacer preguntas sobre aquello que no entienda.
- Seguir las instrucciones del médico y las normas de esta institución hospitalaria.
- Proveer copias de guías y directrices avanzadas donde se expresan sus deseos por escrito, con relación a rehusar tratamiento médico futuro en ciertas circunstancias, tales como: testamento vital ("Living Will") o nombramiento de apoderado que tome decisiones sobre su cuidado de salud en caso de usted perder la capacidad para decidir ("Healthcare Power of Attorney").
- Proveer la información necesaria y correcta sobre sus planes médicos y cumplir con el pago por servicios que no están cubiertos, así como cooperar con el hospital en relación a sus arreglos financieros cuando sean necesarios para el pago oportuno de todas las cuentas y facturas que le sean remitidas.
- Reconocer la obligación del hospital de ser eficiente y equitativo al proveer cuidado a otros pacientes.
- Informarle al profesional de la salud si usted anticipa problemas en el tratamiento prescrito.
- Cuidar el equipo y las máquinas que hay en su habitación y no permitir que las visitas lo utilicen.
- Utilizar los mecanismos y procedimientos internos del hospital para resolver diferencias.
- Informarse sobre el tipo de cubierta, opciones, beneficios, límites, exclusiones, referidos y procedimientos administrativos de su plan médico.

# ¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE?

- Portar el brazalete de identificación en su muñeca en todo momento.
  - Proveer la información completa y exacta acerca de su salud.
  - Informar sobre los efectos del tratamiento que usted reciba mientras sea un paciente, en la unidad de atención al paciente.
  - Informarle con exactitud, a su proveedor de atención médica, cuando sienta dolor.
  - Participar en el desarrollo de su plan de tratamiento.
  - Asistir a sesiones de terapia y participar en actividades prescritas por su proveedor de atención médica.
  - Ser considerado con los derechos de los demás pacientes.
  - Ser un miembro activo de su equipo de atención médica.
- 
- Informarle siempre a su médico, u otros proveedores de atención médica, sobre todos los medicamentos que usted esté tomando actualmente (incluyendo medicamentos recetados, medicamentos sin receta, suplementos alimenticios, naturistas, vitaminas, minerales, laxantes, analgésicos, pastillas para dormir, etc.)
  - Antes de aceptar cualquier medicamento nuevo, infórmese a su médico u otros proveedores de atención médica sobre alergias o reacciones adversas a medicamentos que usted haya experimentado previamente.
  - Solicite información sobre todos los medicamentos recetados en términos que usted, y las personas que le atienden, puedan entender (esto incluye medicamentos recetados y sin receta). Conozca lo que está tomando y para qué le ha sido recetado.
  - Antes de aceptar cualquier medicamento nuevo de la farmacia, insista que el envase tenga una etiqueta con el nombre del medicamento (marca/genérico) claramente escrito, las instrucciones para su uso y cómo debe ser almacenado. Asegúrese que usted pueda leer la receta.
  - Tome notas sobre lo que usted aprenda en la oficina del doctor y en la farmacia. Si fuera necesario, lleve a un familiar o amigo para que le anote la información. Si no le alcanza el tiempo para cubrir todo lo que le preocupa y hacer todas las preguntas que le interesan, haga una cita de seguimiento. Recuerde, sus proveedores de atención médica se alegrarán de que usted quiera conocer sobre sus medicamentos y sobre la atención que le brindan.

# ¿QUÉ PUEDO HACER COMO PACIENTE SI NO PUEDO TOMAR DECISIONES?

La Ley de Autodeterminación del Paciente (Patient Self Determination Act) requiere que las instituciones para el cuidado de la salud informen a sus pacientes sobre sus derechos. Estos derechos, incluyen el derecho de aceptar o rehusar la atención médica y el derecho de redactar directrices o decisiones anticipadas relacionadas con su cuidado médico.



# **¿QUÉ ES UNA DIRECTRIZ ANTICIPADA O UN TESTAMENTO VITAL?**

Una directriz anticipada para la atención médica, también conocida como un testamento vital, una directriz personal, directriz anticipada o decisión anticipada, son instrucciones impartidas por los individuos, especificando qué acciones relacionadas a su salud se deben tomar en caso de ya no poder tomar decisiones debido a enfermedad o incapacidad. De esta forma, usted como paciente designa a una persona para que tome las decisiones en su lugar.

El testamento vital es una forma de directriz anticipada que provee instrucciones para el tratamiento. Otro documento autoriza el otorgamiento de un poder especial para la atención de la salud, en cuyo caso el paciente nombra a alguien para que tome decisiones en su nombre en caso de incapacidad. En algunos casos, es posible hacer una combinación de ambos. Se recomienda ejecutar ambos documentos para que las instrucciones sobre su cuidado estén claras y sean más completas. Si usted desea ayuda para completar este documento, consulte con su enfermera o con su médico.

# **¿QUÉ ES EL DEPARTAMENTO DE MANEJO DE INFORMACIÓN?**

El Departamento de Manejo de Información es el departamento responsable de preparar un expediente de salud completo para cada paciente atendido en el hospital. Este departamento, también coordina un sistema centralizado que produce el expediente de salud de cada paciente:

- Cuando se da de alta al paciente.
- Cuando concluye cualquier episodio de atención médica, sea en departamentos ambulatorios, Sala de Emergencias o cualquier otra unidad de atención médica auspiciada por este hospital.

De acuerdo con la ley y los reglamentos, el hospital guardará el expediente de salud en su forma original o en cualquier otro formato que el hospital pueda haber utilizado, durante un período de cinco (5) años. Luego de transcurridos los cinco años que estipula la ley y si la persona no ha regresado como paciente activo del hospital durante ese tiempo, el hospital conservará aquellos documentos que la ley requiera por cinco (5) años adicionales y podrá disponer del resto del expediente de salud, excepto cuando el paciente sea menor de 21 años de edad.

El paciente puede solicitar copia de su expediente de salud durante horas laborables, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. El departamento está ubicado en la oficina 605 del sexto piso del estacionamiento multipisos frente al hospital. Puede comunicarse al 787-523-2997 / 2996 o al 787-721-2160 exts. 6514, 6515 o 6518.

La copia del expediente se procesa en los primeros quince (15) días laborables, a partir de la solicitud escrita. La misma conlleva el pago de un honorario. Se requiere la autorización del paciente o tutor legal para expedir copia de un expediente de salud. El tiempo estimado de entrega de las copias pudiera variar de acuerdo a la particularidad de cada caso.



## ¿CÓMO SE PLANIFICA UN ALTA?

El Hospital Ashford cuenta con un equipo de planificadores de alta, un personal experto y dedicado para ayudarlo a usted y a su familia en la transición del hospital a su casa.

La planificación del alta comienza cuando usted es admitido en el hospital. Los planificadores lo pueden ayudar a hacer arreglos tales como servicios de salud en el hogar, equipo, transportación y hasta planes alternativos como sería el localizar un hogar de convalecencia.

## ¿QUÉ ES EL TRABAJO MÉDICO SOCIAL?

Nuestro hospital provee trabajadores sociales que pueden ayudar a los pacientes y sus familiares, enseñándoles a desarrollar técnicas de apoyo emocional y proveyendo las herramientas necesarias para lidiar con los aspectos relacionados a su condición.

Estos servicios se coordinan conjuntamente con los planificadores de alta, distintas agencias privadas y gubernamentales y con varios programas de la comunidad.

En la Unidad de Intensivo Neonatal (NICU) se les ofrece asistencia y orientación a los padres de bebés prematuros en conjunto con la organización March of Dimes.



## ¿QUÉ ES EL PROGRAMA DE SERVICIO AL PACIENTE?

El Programa de Servicios al Paciente se asegura que se logre satisfacer las necesidades de nuestros pacientes incluyendo servicios médicos de excelencia en una atmósfera de empatía, respeto y de completa satisfacción.

El Hospital Ashford tiene un Representante del Paciente y dos facilitadores que promueven un servicio excelente, dando seguimiento constante a los derechos del paciente. Para pacientes audio impedidos se ofrece, libre de costo, el servicio de intérprete.

Para más información acerca de este programa y estos servicios, por favor llame a la extensión 6573, 6578 o escríbanos a [servicioalpaciente@ashfordhospital.com](mailto:servicioalpaciente@ashfordhospital.com).

# **¿QUÉ PROVEE EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN AL PACIENTE?**

El Programa de Servicios de Apoyo al Paciente se responsabiliza por educar al paciente y a su familia en cómo lidiar con su condición.

Por esta razón, el hospital ofrece el Programa de Educación al Paciente y su Familia. Este programa, ofrece seminarios, material educativo y equipo audiovisual para educar al paciente, dependiendo de su condición de salud.

Para más información, comuníquese con la extensión 6659.

## **PROGRAMA DE CAPELLANÍA Y MISAS**

La Santa Misa se celebra de martes a viernes a las 12:00 pm., sábados a las 3:00 pm y domingos a la 1:00 pm. Además, los lunes a las 12:00 pm se ofrece un servicio religioso. La Capilla está ubicada en el tercer piso, Departamento de Medicina. Para más información sobre estos y otros servicios religiosos, puede comunicarse a la extensión 6551, o con la Coordinadora de Cuidado Pastoral a la extensión 2119.



## **CUERPO DE VOLUNTARIOS**

El Cuerpo de Voluntarios se une a los esfuerzos del personal de el Hospital Ashford en la prestación de servicios y en todos aquellos asuntos dirigidos al bienestar de nuestros pacientes. Este grupo ofrece su tiempo voluntariamente en actividades para recaudar fondos, que a su vez se utilizan en la compra de equipos innovadores, para realizar proyectos especiales y en trabajos para el mejoramiento de las áreas existentes.

Los voluntarios le brindan asistencia a nuestros pacientes en la distribución de revistas, acompañan y le ofrecen artículos de primera necesidad a quienes no cuentan con el apoyo de un familiar. Además, proveen asistencia a viajeros bajo el "Assist Program", un programa dirigido a pacientes que no hablan español y se encuentran en Puerto Rico de visita. Para solicitar este servicio o si interesa información adicional, puede comunicarse a la oficina del Cuerpo de Voluntarios a la extensión 1007.

# CAMAS PLEGADIZAS

Para la comodidad de su acompañante, el Cuerpo de Voluntarios ofrece el servicio de alquiler de camas plegadizas. Las puede adquirir, a un precio módico, a través del Cuerpo de Voluntarios, extensión 1007 o visite la oficina ubicada en el segundo piso del hospital o en el Centro de Registro.

# CAFETERÍA

El Ahford Hospital cuenta una cafetería abierta en un conveniente horario de lunes a viernes desde las 6:00 am hasta las 4:00 pm, sábados, de 7:00 am a 1:30 pm y domingos de 7:00 am a 12:30 pm. Los días feriados está abierta de 7:00 am a 1:30 pm. Ubicada en el primer piso, siguiendo el pasillo principal, en el patio interior.



# TELEVISORES



El Hospital Ashford coordina servicios de alquiler de televisor con una compañía externa. Un representante le visitará en la comodidad de su habitación para coordinar el servicio. Para adquirir este servicio, un familiar deberá notificarlo en el área de recepción de su unidad clínica antes de las 7pm.

# TELÉFONO

El Hospital Ashford le ofrece a sus pacientes el servicio de teléfono en las habitaciones, éste servicio le permite al paciente estar en comunicación con sus seres queridos en todo momento. El servicio conlleva un costo adicional, para información sobre las tarifas puede pasar por el área del Centro de Registro, localizado en el primer nivel del hospital y dirigirse a la ventanilla de Caja Principal.

# ¿QUÉ OTROS SERVICIOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL ASHFORD?

## Farmacia

Nuestra farmacia le provee fácil acceso a un amplio inventario de medicamentos recetados o sin receta (OTC). Además, podrá adquirir artículos de primera necesidad, comestibles, revistas y tarjetas. Contamos con una amplia variedad de productos para facilitar el proceso de lactancia.

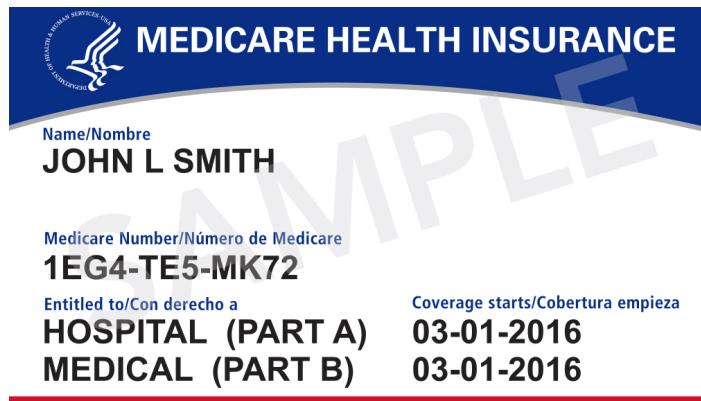
La farmacia le ofrece, además, un servicio de despacho rápido de receta que le garantiza que la misma estará disponible al momento de su alta. Notifíquela a su enfermera que desea este servicio y nosotros nos encargaremos de procesarla.

La farmacia se encuentra ubicada en el primer piso, en el pasillo que conduce a la Sala de Emergencia. El horario es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:45 pm y los sábados de 8:00 am a 12:45 pm. Domingos permanece cerrada. Para información adicional, puede comunicarse a las extensiones 1108 o 1067. Para recetario, las extenxiones a llamar son las 1107 y 1109.

## Gift Shop

En el vestíbulo principal se encuentra el Gift Shop, una tienda en donde puede conseguir canastas, globos, peluches, libros y obsequios para desearle una pronta recuperación a los pacientes. El Cuerpo de Voluntarios del Hospital Ashford atiende con esmero y dedicación este espacio para proveer detalles que hacen la diferencia para quienes están hospitalizados y para la nueva mamá y su bebé. De necesitar información adicional, puede llamar a la extensión 1103.

## ¿QUÉ CUBRE MEDICARE?



## Información General al beneficiario de Medicare

La Sección 862 (a)(1)(A) de la Ley del Seguro Social ("Medicare") establece que bajo esta ley federal, los servicios de cuidado de salud que pueden ser pagados bajo el programa Medicare están sujetos a revisión por parte de las organizaciones autorizadas. Estas organizaciones deben determinar si los servicios son médicamente necesarios y si la calidad de los mismos reúne los estándares de cuidado médico reconocidos por la profesión.

Medicare no cubre y no paga por servicios que no sean médicaamente necesarios o que no estén reconocidos por las organizaciones de revisión reconocidas. El paciente es responsable por el pago de dichos servicios. Recuerde que usted puede verificar con su médico si los procedimientos prescritos están cubiertos por Medicare y si cumplen con los reglamentos de Medicare y con los estándares de las organizaciones de revisión autorizadas.

Si tiene preguntas relacionadas con su cuenta se puede comunicar a la extensión 1081 ó 6612.

# ¿QUÉ CUBREN LOS PLANES MÉDICOS?



## Habitaciones

Los planes médicos cubren solamente habitaciones semi-privadas. Si usted desea una habitación privada, deberá pagar una cantidad adicional no cubierta por su seguro. La solicitud de habitación privada se lleva a cabo durante el proceso de pre-admisión al hospital o el día de su ingreso. El paciente deberá pagar por adelantado la diferencia en el costo de la habitación, a manera de depósito. Si el costo de su estadía es menor que la cantidad depositada, se le reembolsará el sobrante una vez su cuenta haya sido procesada y pagada. Las habitaciones privadas se conceden según la disponibilidad.

Si durante su estadía usted desea solicitar un cambio de habitación o de cama, deberá solicitarlo al Centro de Registro en la extensión 1001. El cambio conllevará un cargo de \$50.00. Este cargo por cambio de habitación tampoco está cubierto por los seguros médicos.

Recuerde que hay pacientes esperando por la habitación, por lo que solicitamos que sea puntual con el horario de alta.

## Cubierta hospitalaria y médica

Las cuentas del hospital y de los médicos son cuentas separadas. Cada médico que le atienda en el Hospital Ashford facturará por sus servicios y esto se mantiene como parte de la relación médico-paciente, en donde el hospital no interviene. Por ejemplo, en los casos de cirugía, usted y/o su plan médico recibirán una factura por gastos del hospital, cirujano, anestesiólogo, patología, radiólogo (si le tomaron radiografías) o de cualquier otro médico especialista que pueda haber intervenido en su cuidado durante su estadía.

## PACIENTES DE PAGO DIRECTO

Pago directo se considera aquel paciente que no tiene plan médico. En este caso, el paciente es responsable de pagar por todos los cargos; es decir, por los servicios tanto del hospital como de los médicos y profesionales que lo atiendan durante su estadía.

Si usted no posee plan médico o su plan médico no es aceptado en el hospital, se le requerirá un depósito por adelantado. La cantidad del depósito va a depender del servicio médico que solicite.

En el momento del alta, el paciente podrá solicitar una cuenta estimada de cargos, y 10 días después del alta, podrá solicitar una factura final para la liquidación de la cuenta en su totalidad. Si tiene alguna duda sobre su cuenta puede comunicarse con la Oficina de Cobros a las extensiones 1076 ó 1072. El tiempo de entrega pudiera variar sujeto a revisión médica.

# **DEDUCIBLES, CO-PAGOS Y DEPÓSITOS**

Cualquier deducible, co-aseguro, depósito o servicio que no cubra su plan de salud debe ser pagado en su totalidad antes de recibir el servicio. Usted puede pagar el mismo en el Centro de Registro cualquier día de la semana y durante el horario regular de oficina.

## **IMPORTANTE**

Usted es responsable del pago de aquella porción que su plan médico no cubra.

Usted podría recibir una visita de nuestro Oficial de Cobros solicitándole el pago de aquel balance pendiente de pago o para solicitarle información no disponible al momento de su admisión.

Para poder continuar brindando los servicios que usted y todos nuestros pacientes necesitan, dependemos de que usted pague aquellos servicios no cubiertos. Cuando usted sea dado de alta, será referido al Oficial de Altas en el Centro de Registro para que realice su pago.

## **DEPÓSITO**

El depósito requerido al momento de la admisión o la cirugía depende del tipo de cubierta de su seguro, de los servicios requeridos y del tiempo de estadía en el hospital.

## **SERVICIOS NO CUBIERTOS POR LOS SEGUROS MÉDICOS**

La mayoría de los planes médicos ofrecen una cobertura limitada para ciertos procedimientos. Por tal razón, la aprobación dependerá del tipo de seguro que usted pueda tener.

## **LOS SEGUROS MÉDICOS TIENDEN A LIMITAR SU COBERTURA A:**

- Una vez al año.
- Una vez por región anatómica.
- Cobertura limitada a base de cuáles sean las necesidades médicas del asegurado.

Si alguna de estas limitaciones de cobertura, anteriormente descritas, le aplica a usted, usted es responsable por la totalidad del pago. Si usted tiene la notificación de su seguro médico describiendo los servicios que el mismo no cubre, debe presentarla al momento de pre-admisión o admisión. Si usted no tiene la notificación, el hospital le enviará la factura a su seguro médico.

Es importante que antes de la pre-admisión usted verifique con su seguro médico qué servicios no están cubiertos por su plan. De otra manera el hospital le enviará la factura a su plan de seguro médico y si el seguro la rechaza, el hospital tendrá que enviarle la factura a usted como paciente privado.

El paciente es completamente responsable de cualquier pago que no cubra su seguro médico. Si el paciente es menor de edad, bajo las leyes de Puerto Rico ambos padres son responsables por el pago. Cualquier cuenta no pagada será referida a una Agencia de Cobros y se le hará un cargo por servicio de \$20.00 al paciente. La Agencia de Cobros podrá notificar a las agencias de crédito (Credit Report).

# COORDINACIÓN DE BENEFICIOS

Si usted posee dos planes médicos, al momento de ser admitido debe presentar ambas tarjetas. Existen reglas precisas para determinar cuál de los planes es el primario. De no presentar ambas tarjetas, el paciente podría estar sujeto a pagar todos los deducibles o co-pagos aplicables.

El Hospital Ashford se reserva el derecho de NO aceptar la facturación de deducibles o co-pagos a un segundo plan, si éste no tiene contrato con nuestro hospital.

El Hospital Ashford le proveerá una factura detallada de los servicios pagados, de manera que pueda solicitarle un reembolso a su plan o seguro médico.

# FACTURACIÓN DE SERVICIOS

Nuestra oficina de Facturación se encarga de facturarle a su plan médico o seguro los servicios prestados en nuestro hospital.

Haremos todo lo posible para que su plan o seguro médico procese y pague los servicios a la mayor brevedad posible. Recuerde que cualquier servicio no pagado por su plan médico será responsabilidad del paciente.

Cualquier duda o pregunta en relación a su cuenta, puede comunicarse con nuestra Oficina de Cobros a la extensión 1076 ó 1072.



**¡COMPROMETIDOS CON TU CALIDAD DE VIDA!**



FOLLOW US ON SOCIAL MEDIA

**@ashfordhospitalpr**