

Presbyterian Healthcare Services  
Información sobre  
las internaciones



# Índice de materias

---

Aviso de no discriminación y accesibilidad . . . . .	3
Servicios de intérpretes en varios idiomas . . . . .	4
Directivas médicas por adelantado . . . . .	5
Servicios radiológicos y de anestesiología . . . . .	9
Trabajadores Independientes. . . . .	11
Sus derechos y protecciones contra cobros sorpresa por servicios médicos . . . . .	13
Centros de Atención de Presbyterian Healthcare Services . . . . .	16
Ayuda financiera . . . . .	18
Control del dolor . . . . .	20
Derechos y responsabilidades de los pacientes. . . . .	21
Cómo respondemos a sus necesidades y preocupaciones. . . . .	26
Centros clínicos libres de tabaco . . . . .	28

# Aviso de no discriminación y accesibilidad

---

## *La ley prohíbe la discriminación*

Presbyterian Healthcare Services se compromete a prestar servicios de atención médica equitativos y existe con el fin de mejorar la salud de los pacientes, de los asegurados y de las comunidades que servimos. Valoramos la diversidad y la inclusión y nos esforzamos por tratar a todos con respeto. No discriminamos por motivos de raza; color; linaje; origen nacional (incluso por dominio limitado del inglés); ciudadanía; religión; sexo (incluso por embarazos, partos o problemas médicos conexos); estado civil; orientación sexual; expresión o identidad de género; estado de veterano; estado militar; estado de ausencia familiar o médica; edad; discapacidad física o mental; estado médico; datos genéticos; capacidad de pago; o cualquier otro estado protegido. Presbyterian proporcionará adaptaciones razonables y servicios de acceso al idioma a nuestros pacientes, asegurados y fuerza laboral.

Presbyterian Healthcare Services:

- Proporciona gratis ayuda y servicios para que se puedan comunicar efectivamente con nosotros las personas con discapacidades, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lengua por señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, grabación de audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona gratis servicios de idiomas para las personas cuyo primer idioma no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con el Centro de Atención al Cliente de Presbyterian al (505) 923-5420, 1-855-592-7737, línea telefónica TTY al 711.

Si usted cree que Presbyterian Healthcare Services no ha proporcionado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra manera por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidades o sexo, puede presentar una reclamación. Puede presentar una reclamación en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si usted necesita ayuda para presentar una reclamación, está a su disposición para ayudarle el Encargado de Privacidad y Coordinador de Derechos Civiles.

Presbyterian Privacy Officer and Civil Rights Coordinator

P.O. Box 27489

Albuquerque, NM 87125

Teléfono: 1-866-977-3021, línea telefónica TTY: 711 Fax: (505) 923-5124

Correo electrónico: [info@phs.org](mailto:info@phs.org)

Además usted puede presentar electrónicamente una queja con respecto a los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. mediante el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o por teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services

[Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.]

200 Independence Avenue SW, Room 509F

HHH Building

Washington, D.C. 20201

Teléfono: 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (línea telefónica TDD)

Están a su disposición los formularios de quejas en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Revised 12/2020

## Servicios de intérpretes en varios idiomas

English	ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
Navajo	Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiiik'eh, éi ná hóló, koji' hódíłnih 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
Vietnamese	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
Chinese	注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711)。
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم: 505-923-5420، 1-855-592-7737 رقم هاتف الصم والبكم (TTY: 711).
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Tagalog-Filipino	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
Japanese	注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。505-923-5420、1-855-592-7737 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
French	ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 505-923-5420, 1-855-592-7737 (ATS: 711).
Italian	ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 505-923-5420, 1-855-592-7737 (телетайп: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Farsi	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 505-923-5420، 1-855-592-7737 (TTY: 711) تماس بگیرید.
Thai	เรียน: ถ้าวัดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 505-923-5420, 1-855-592-7737 (TTY: 711).

# Directivas médicas por adelantado

Siga estos pasos para informar a los demás sobre a lo que usted prefiere con respecto a su atención médica

1

Seleccione una persona para que tome decisiones sobre su atención médica

2

Expresé sus deseos y valores

3

Comuniqué sus preferencias en el formulario adjunto de directivas médicas por adelantado

Es muy importante que usted informe a su familia, a sus amigos y a su(s) proveedor(es) de servicios médicos de la persona que usted haya nombrado para tomar decisiones sobre su atención médica.

## Para empezar

Una directiva médica por adelantado es un documento legal sobre las decisiones con respecto a la atención médica. Dicho documento tiene dos partes importantes. La primera parte le permite seleccionar una persona que tome decisiones sobre su atención médica y que hable en su nombre si no le es posible expresar sus deseos. La segunda parte le permite explicar el apoyo médico que usted desea recibir o lo que no desea recibir si se enfermara de manera grave.

Son importantes las decisiones que se tomen con respecto a su atención médica. Presbyterian Healthcare Services cree que la atención médica que usted reciba debe reflejar sus deseos, dentro de lo posible. Recomendamos enfáticamente que usted hable con su(s) proveedor(es) de servicios médicos y con su familia y sus amigos sobre sus decisiones.

## Cuando usted esté considerando con antelación la planificación de su atención médica:

- Acuérdesse que usted no tiene que llenar el formulario adjunto. Si utilizara ese formulario, puede tachar, llenar o enmendar cualquier parte del mismo. Además, usted puede utilizar otro formulario.

Si usted desea utilizar este formulario, le será útil la información que se presenta a continuación:

- La primera parte del formulario le permite seleccionar una persona que tome decisiones sobre su atención médica y dos suplentes o personas de apoyo.
- La segunda parte del formulario le hace preguntas específicas sobre el tipo de atención médica que usted desee recibir o lo que no desea recibir.
- No deje de firmar el formulario de la directiva médica por adelantado y apuntar la fecha.
- Si usted tiene preguntas acerca de este formulario, su proveedor de servicios médicos se las puede contestar.

No hay respuestas "correctas" ni "incorrectas" en una directiva médica por adelantado. Cada persona tomará las decisiones que sean apropiadas para ellos mismos, provenientes de sus creencias, su fe y sus valores personales.

## 1 Seleccione una persona para que tome decisiones sobre su atención médica

---

Una persona que toma decisiones sobre su atención médica es una persona o unas personas que usted seleccione para tomar decisiones médicas en su nombre si usted mismo no puede hacer sus propias decisiones. Se exige que tomen decisiones consistentes con los deseos que usted haya indicado.

**La persona que usted haya designado para tomar decisiones sobre su atención médica no tendrá permiso para tomar decisiones en su nombre ni tendrá acceso a sus expedientes médicos a menos que:**

- Usted no pueda tomar sus propias decisiones. Esa determinación la hace su médico u otros integrantes del personal médico.
- Usted le conceda ese derecho inmediatamente. Eso quiere decir que usted permite que la persona que haya seleccionado para tomar decisiones médicas en su nombre empiece a llevar a cabo dicha responsabilidad aún si usted tiene la capacidad de hacerlo.

**Una vez que se ponga en vigor el permiso de dicha persona para tomar decisiones médicas en su nombre, podrá tomar todas las decisiones sobre su atención médica en su nombre a menos que usted restrinja su autoridad.**

- Si usted desea restringir las decisiones que usted permita que tome la persona que usted haya designado para tomar decisiones sobre su atención médica, ese formulario proporciona un lugar para hacerlo.

**Usted puede cambiar la persona que haya seleccionado para tomar decisiones sobre su atención médica o puede cancelar la autoridad de esa persona.**

- Para hacer eso, destruya todos los formularios que haya llenado anteriormente o revoque por escrito toda instrucción previa. Luego llene un formulario nuevo con la fecha actual e identifique la persona nueva o las personas nuevas que usted haya seleccionado como su(s) representante(s) para tomar decisiones médicas en su nombre.

**Los factores importantes que se deben tener en cuenta al seleccionar una persona que tome decisiones sobre su atención médica:**

- Seleccione una persona mayor de 18 años de edad que sea capaz y esté dispuesta a cumplir esa responsabilidad.
- Seleccione una persona o unas personas quienes estén dispuestas a defender las decisiones que usted haya tomado.
- Seleccione una persona que viva dónde vive usted, si le es posible, para que estén a su disposición para ayudarlo.
- Seleccione representantes suplentes para tomar decisiones sobre su atención médica por si acaso no está disponible la persona que usted haya elegido en primer lugar.
- NO seleccione a una persona específica (por ejemplo, un familiar) sencillamente porque le parece que es correcto hacerlo. Para algunas personas, un familiar es la mejor opción. Para otras personas, tal vez los familiares estén involucrados de manera demasiado sentimental.
- NO seleccione a su proveedor de servicios médicos, un empleado de una institución clínica donde usted reciba atención médica ni el propietario, un funcionario o un empleado de un centro clínico residencial o de salud, a menos que sea un familiar suyo.

## 2 Exprese sus deseos y valores

---

### La calidad de la vida

Si usted proporciona instrucciones específicas con respecto a sus decisiones para la atención médica ayudará a sus seres queridos a estar al tanto del tipo de atención médica que usted desea recibir o la que no desea recibir. Todo tratamiento médico tiene beneficios y desventajas; solo usted puede decidir qué tratamiento le conviene más a usted. Cuando llene la segunda parte del documento de la directiva médica por adelantado, es importante que tome en cuenta sus valores personales y su estado de salud actual. Además es importante pensar qué significa para usted la "calidad de la vida". Su directiva médica por adelantado se puede redactar muy detalladamente o sin muchos detalles, según desee usted.

### **Muchas de las personas que han preparado una directiva médica por adelantado anotan sus deseos referentes a lo siguiente:**

*Reanimación cardiopulmonar (RCP):* Si de repente su corazón dejara de latir, tal vez los médicos puedan reanimarlo aplicando presión intermitente en su pecho e insertando un tubo de respiración. Además, le pudieran dar un shock eléctrico que se denomina "desfibrilación" y administrar medicamentos especiales. Algunas personas se recuperan completamente después de recibir la RCP. Sin embargo, hay situaciones en que algunas personas no se recuperan después de recibir la RCP y sufren una complicación, por ejemplo, daño cerebral permanente si sobrevivieran. Eso sucede con mayor frecuencia en las personas que padecen una enfermedad grave y avanzada. Usted debe hablar con su proveedor de servicios médicos sobre las complicaciones que pudiera producir la RCP y debe decidir lo que es mejor para usted. **Si usted decide que no se le debe hacer la RCP, hable con su médico para que llene un formulario de orden de no reanimar (ONR).**

*Tubos de respiración:* Si usted dejara de respirar o si le fuese muy difícil respirar, se le puede conectar a una máquina a fin de que respire para usted. Si sucediera eso, se insertaría un tubo por su garganta y se bajaría hasta que llegara a sus pulmones. Luego se conectaría el tubo a un "ventilador" o máquina de respiración. Mientras esté insertado el tubo, no le será posible comer y se le deberán administrar medicamentos para que permanezca dormido. A veces los tubos de respiración se necesitan por poco tiempo, por ejemplo, después de una infección pulmonar. Al tomar la decisión con respecto a los tubos de respiración, piense en lo que le convenga más a usted. Tal vez decida permitir que se utilicen tubos de respiración si se espera que el tratamiento sea de corto plazo, pero no si se utilizan a largo plazo. Su proveedor de servicios médicos puede contestar las preguntas que usted tenga tocante a los tubos de respiración.

*Sondas nasogástricas:* Las sondas nasogástricas se pueden utilizar tanto a corto plazo como a largo plazo. Una sonda nasogástrica temporal, que se denomina un tubo N-G, se inserta por la nariz hasta que llegue al estómago. Si la sonda nasogástrica se utilizara a largo plazo, requiere que se inserte con cirugía. Las sondas nasogástricas pueden ayudar a mantener el cuerpo de una persona mientras se cura de una enfermedad y ayuda a fortalecer el cuerpo. Sin embargo, también le pueden mantener vivo por largo tiempo aunque no haya la posibilidad de que se recupere. Además, es importante saber que cuando el cuerpo empieza a dejar de funcionar, tal vez no le sea posible utilizar los nutrientes que provee la sonda nasogástrica. Eso puede producir inflamaciones del cuerpo y malestar. Su proveedor de servicios médicos puede contestar las preguntas que usted tenga tocante a las sondas nasogástricas.

### 3 Comuníquese sus preferencias en el formulario adjunto de directivas médicas por adelantado

---

1. Vaya a [phs.vyncahealth.com](https://phs.vyncahealth.com).
2. Siga las instrucciones fáciles en línea para llenar su formulario.

Una vez que lo haya llenado, su documento de directivas médicas por adelantado en forma electrónica:

- Se guarda directamente en su expediente médico electrónico en tiempo real
- Se comparte fácilmente con su familia, sus seres queridos y los encargados de tomar decisiones
- No deja que se tenga que adivinar o tomar decisiones difíciles

Si ya tiene sus directivas médicas por adelantado en su expediente, es fácil repasar sus deseos en [phs.vyncahealth.com](https://phs.vyncahealth.com) o vaya a su cuenta de myPRES o MyChart.

Si tiene preguntas con respecto a sus directivas médicas por adelantado en forma electrónica, o si quiere programar una cita con un asesor de planificación de atención médica por adelantado, favor de llamarnos al (505) 559-7226 o a la línea telefónica gratuita al 1-866-773-7226.

#### Términos y definiciones:

**Directivas por adelantado:** Las directivas por adelantado le ayudan a comunicar claramente lo que usted desea si se lastimara o se enfermara y no pudiera hablar en su propio nombre. Las directivas por adelantado también se denominan: testamento en vida, directiva con respecto a la atención médica, directiva médica por adelantado, poder notarial para la atención médica y poder notarial permanente para la atención médica.

**Persona designada para tomar decisiones sobre la atención médica:** Si usted se lastimara o se enfermara y no pudiera hablar en su propio nombre, esa es la persona o las personas que tomarán las decisiones médicas en su nombre.

**Agente:** Otro nombre para la persona que se haya designado a fin de tomar decisiones sobre la atención médica.

**Poder notarial para cuestiones financieras:** Usted puede designar a una persona a fin de que tome decisiones sobre las cuestiones financieras en su nombre. Dicha persona tendrá acceso a su información financiera (de dinero). Este proceso es diferente y se hace por separado del nombramiento de una persona para tomar decisiones sobre la atención médica.

#### Preguntas frecuentes:

**¿Podrá tomar decisiones en mi nombre con respecto al dinero la persona que haya designado para tomar decisiones sobre mi atención médica?** No, a menos que usted llene un formulario de poder notarial que le conceda a su agente los derechos de tomar decisiones en su nombre con respecto a las cuestiones financieras y de propiedades.

**¿Qué es un formulario de ONR?** ONR son las siglas de "orden de no reanimar". Algunas personas no quieren que se tomen medidas para que vuelva a latir su corazón (reanimación) si dejara de latir. Si así lo desea, pida que un médico llene un formulario de ONR. Eso es una orden firmada por un médico. Dicha orden avisa a los demás que NO deben intentar la reanimación cardiopulmonar (RCP) si dejara de latir el corazón de la persona.

**¿Permanece en vigor mi directiva por adelantado si viajo a otros estados?** Puede ser que cada estado tenga normas diferentes. Debe informarse sobre las normas que rigen en los estados donde planea viajar.

**¿Puedo cambiar alguna de las decisiones que haya tomado en mi directiva médica por adelantado?** Usted puede efectuar cambios en todo momento. Para hacerlo, debe destruir todos los formularios que haya llenado anteriormente o revocar por escrito toda instrucción que haya escrito previamente. Luego llene un formulario nuevo con la fecha actual y su firma y siga las instrucciones que se encuentran bajo el paso 3.



# Servicios radiológicos y de anestesiología

---

Durante su estancia en un centro clínico de Presbyterian Healthcare Services, a lo mejor necesite los servicios que prestan los proveedores de servicios radiológicos y de anestesiología.

## Servicios de anestesiología

Anesthesia Associates of New Mexico (AANM) es un consultorio colectivo de médicos especialistas (anestelistas) que prestan servicios de anestesiología completos para Presbyterian en Albuquerque. El personal de anestesiología tiene capacitación, pericia y educación especial en los campos de anestesiología y control del dolor. Un anestesista puede llevar a cabo varios procedimientos en el hospital, aliviar el dolor en algunos casos o colaborar con otros médicos durante ciertas cirugías.

Los costos totales de servicios de anestesiología que usted reciba cubren dos partes: la tarifa del hospital y la tarifa del anestesista. Ya que el anestesista es médico independiente y no empleado de Presbyterian, usted recibirá una factura por separado por los servicios que preste el anestesista. Independientemente de su cobertura o beneficios de seguro, el paciente, avalista o parte responsable tiene la responsabilidad de pagar la cuenta.

## Servicios de radiología

Radiology Services Radiology Associates of Albuquerque (RAA) es un consultorio colectivo de médicos especialistas que prestan servicios radiológicos profesionales para Presbyterian. Un radiólogo es un médico que ha sido capacitado especialmente para llevar a cabo e interpretar los resultados de exámenes de imágenes diagnósticos, tales como radiografías, ecografías, estudios de tomografía computarizada [CT], pruebas de medicina nuclear, mamografías e imágenes por resonancia magnética [MRI]. Estas pruebas ayudan a otros médicos a fin de detectar y diagnosticar lesiones y enfermedades. Los radiólogos no generan las órdenes para estas pruebas por su cuenta: otro médico les pide que las lleven a cabo cuando sean necesarias.

Los costos totales de servicios radiológicos que usted reciba cubren dos partes: la tarifa técnica y la tarifa del radiólogo. Ya que el radiólogo es médico independiente, y no empleado de Presbyterian, usted recibirá una factura por separado por los servicios que preste el radiólogo.

Por cortesía, RAA presentará la demanda conforme a la información del seguro que usted haya proporcionado al ingresar al hospital. Ya que RAA tiene contrato con Presbyterian para prestar servicios radiológicos, el formulario Consent for Hospital/Physician Services [consentimiento para servicios de hospital y médicos] que usted firmó al ingresar al hospital permite que RAA presente la demanda a su seguro y reciba directamente el pago de sus beneficios. RAA es proveedor de servicios médicos que participa en el Programa Medicare y los pagos de dicho programa también se enviarán directamente a RAA.

---

RAA quiere ayudarle, tanto como pueda, a pagar su cuenta. Si usted no pudiera pagar la factura en su totalidad, favor de comunicarse con la oficina de facturación de RAA para hacer un acuerdo de pago. El hecho de que usted tenga seguro médico no le exime de la responsabilidad de pagar los servicios radiológicos.

El personal administrativo de RAA está a su disposición para ayudar a contestar sus preguntas referentes a los pagos, el seguro y las tarifas de servicios radiológicos. Usted se puede comunicar con ellos en:

Radiology Associates of Albuquerque

5850 Eubank Blvd NE, Suite B-16

Albuquerque, NM 87111

(505) 292-8485, línea telefónica gratis: 1-800-279-8369

De lunes a jueves, de las 7:00 de la mañana a las 6:00 de la tarde

Viernes, de las 8:00 de la mañana a las 5:00 de la tarde

**[www.raaonline.com](http://www.raaonline.com)**

# Trabajadores Independientes

---

A lo largo de mi tratamiento médico con Presbyterian Healthcare Services (PHS), a lo mejor trabajadores independientes me presten servicios de atención médica o tratamientos; es decir, médicos y/u otros proveedores de atención médica quienes no son empleados o agentes de PHS. Dichos trabajadores independientes incluyen anesthesiólogos, radiólogos, radiólogos intervencionistas, patólogos, servicios de laboratorios independientes y pudieran abarcar otras especialidades o servicios.

Los anesthesiólogos son proveedores de atención médica, incluso médicos y enfermeras anestesistas tituladas y acreditadas, quienes prestan servicios de control de dolor para los procedimientos médicos y/o monitorean durante dichos procedimientos. Los radiólogos revisan las imágenes como las radiografías, las imágenes de tomografía computarizada [CT por sus siglas en inglés], las imágenes de resonancia magnética [MRI por sus siglas en inglés], las mamografías y otros estudios de imágenes, y preparan informes que detallan lo que indican los estudios de las imágenes. Los radiólogos intervencionistas llevan a cabo procedimientos que son mínimamente invasivos utilizando la toma de imágenes médicas y/o ayudan a otros proveedores de atención médica con los procedimientos utilizando la toma de imágenes médicas. Los patólogos revisan las muestras de laboratorio y muestras de tejidos, y a lo mejor aporten opiniones con respecto a lo que observan en dichas muestras. Las muestras de laboratorio y muestras de tejidos también las pueden recolectar y revisar los servicios de laboratorio independientes.

Los anesthesiólogos, las enfermeras anestesistas tituladas y acreditadas, los radiólogos, los radiólogos intervencionistas, los patólogos y los laboratorios independientes que estén prestando servicios en PHS o en este centro clínico no son empleados ni agentes de PHS, ni de este centro clínico. Dichos proveedores de atención médica son trabajadores independientes. A pesar de su estado de empleo, todos los proveedores de atención médica en este centro clínico llevarán puestas tarjetas de identidad que incluyen la palabra "Presbyterian" en dicha tarjeta. Eso no significa que la persona que lleve puesta la tarjeta de identidad sea empleado o agente de PHS. Eso solo significa que la persona está autorizada para prestar servicios en este centro clínico.

---

Mi firma en este documento certifica que estoy de acuerdo y acepto que:

1. Me han avisado debidamente de la relación entre PHS y los trabajadores independientes quiénes pudieran estar involucrados en mi atención médica;
2. El hecho de que esté recibiendo tratamiento y servicios médicos en este edificio, o que un proveedor de atención médica lleve puesto una tarjeta de identidad con la palabra "Presbyterian", no quiere decir que dicho proveedor de atención médica sea empleado o agente de PHS.
3. PHS no es responsable legalmente por las acciones u omisiones de los proveedores de atención médica contratados independientemente, que se indican más arriba y quienes no son empleados de PHS;
4. PHS no me ha dado a entender ni ha tomado ninguna acción para hacerme creer que los proveedores de atención médica contratados independientemente en las especialidades que se indican más arriba son empleados o agentes de PHS;
5. Entiendo que pudiera recibir tratamientos de trabajadores independientes mientras reciba tratamiento;
6. Si tuviera alguna reclamación referente a la atención médica o al tratamiento que hayan proporcionado los proveedores de atención médica contratados independientemente en las especialidades que se indican más arriba, acepto presentar dichas reclamaciones contra esos trabajadores independientes y no contra PHS.

Además, entiendo que otros proveedores de atención médica en otras especialidades médicas, como los cirujanos, a lo mejor tampoco sean empleados o agentes de PHS. Si tuviera preguntas referentes al empleo o el estado de agencia de cualquier persona involucrada en mi atención médica, sé que le puedo hacer preguntas a mi(s) proveedor(es) de servicios médicos(s) individual(es) en cuanto a eso.

Mi firma en este documento certifica que estoy de acuerdo y admito que he leído este documento; me han contestado mis preguntas satisfactoriamente; y entiendo y estoy de acuerdo con el contenido de este documento.

---

Firma

Fecha

Firma del testigo

# Sus derechos y protecciones contra cobros sorpresa por servicios médicos

---

Cuando recibe atención de emergencia o es atendido por un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red, las leyes federales y estatales le brindan protección al consumidor sobre cobros sorpresa o el cobro de saldos.

## ¿Qué son los “cobros de saldo” (a veces llamados “cobros sorpresa”)?

Dependiendo del tipo de seguro médico que tenga, cuando acuda a un médico o a otro proveedor de atención médica, es posible que tenga que pagar ciertos gastos de su bolsillo, como un copago, un coaseguro o un deducible. Puede que haya otros cobros o tener que pagar la factura completa si acude a un proveedor o visita un centro médico que no está en la red de su seguro médico.

“Fuera de la red” describe a los proveedores y centros que no han firmado un contrato con su seguro médico. Los proveedores fuera de la red pueden facturarle la diferencia entre lo que su plan acordó pagar y el importe total cobrado por un servicio. A esto se le llama **“cobro de saldo”**. Esta cantidad es probablemente mayor a los costos en la red por el mismo servicio y podría no se le tome en cuenta en su límite anual de gastos de su bolsillo.

Los “cobros sorpresa” es el cobro inesperado de un saldo. Esto puede ocurrir cuando usted no puede controlar quién interviene en su atención, por ejemplo, cuando tiene una emergencia o cuando programa una cita en un centro en la red, pero no recibe un aviso previo de que está siendo tratado por un proveedor fuera de la red.

“Contratista independiente” es un proveedor (como un médico, un enfermero o un asociado médico) que no está directamente empleado por el centro. Los contratistas independientes pueden formar parte de su equipo asistencial y se distinguen por su gafete. Los contratistas independientes pueden estar dentro o fuera de la red dependiendo de su plan de seguro médico. Si tiene alguna duda sobre si su proveedor está dentro o fuera de la red, consulte a su compañía de seguros.

Es importante tener en cuenta que los proveedores que están “dentro de la red” en su seguro médico particular pueden cambiar de un año a otro, incluso si usted no cambió su plan o su cobertura.

## Usted está protegido contra los cobros de saldos en caso de:

**Servicios de emergencia:** Si usted tiene una afección de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro que está fuera de la red, lo máximo que el proveedor o centro puede facturar es la cantidad de costo compartido dentro de la red de su plan (tales como copagos y coaseguros). No se le puede cobrar el saldo de estos servicios de

emergencia, lo que significa que el centro o proveedor fuera de la red no puede cobrarle la diferencia entre lo que su aseguradora pagaría dentro de la red y lo que el proveedor fuera de la red suele cobrar. Esto incluye los servicios que pueda recibir después de que le estabilicen, siempre que formen parte del mismo episodio de atención que su afección de emergencia original. La excepción es que usted dé su consentimiento por escrito antes de recibir el servicio y renuncie a las protecciones para que no le cobren el saldo por servicios posteriores a su estabilización.

La Ley de Protección de Cobros Sorpresa de Nuevo México, para la atención de emergencia, exige que su seguro pague todos los servicios de emergencia fuera de la red que sean necesarios para evaluar y estabilizarle si cree razonablemente que tiene una emergencia médica. También elimina cualquier requisito de autorización previa. En estos casos pueden aplicarse el copago, el coaseguro o la limitación de las prestaciones que se aplican a un proveedor de la red.

**Ciertos servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red:** Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red, algunos proveedores pueden estar fuera de la red. En estos casos, lo máximo que esos proveedores pueden cobrarle es el costo compartido en los gastos de su plan. Esto se aplica a los servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, hospitalista o intensivista. Estos proveedores no pueden cobrarle el saldo y no pueden pedirle que renuncie a sus protecciones para que no le cobren el saldo.

Si recibe otros servicios en estos centros que están en la red, los proveedores fuera de la red no pueden cobrarle el saldo a menos que usted dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones. **No está obligado a renunciar a sus protecciones contra los cobros de saldos. Tampoco está obligado a recibir atención fuera de la red. Puede elegir un proveedor o centro dentro de la red de su plan.**

Según la Ley de Protección de Cobros Sorpresa de Nuevo México, para atención que no sea de emergencia, requiere que su seguro pague por la atención fuera de la red proporcionada en un centro de la red si la atención es médicamente necesaria o usted no tuvo la opción de elegir un proveedor participante. La ley también exige que el proveedor le informe si está fuera de la red. Aun así, es posible que reciba un cobro si a sabiendas busca la atención de un proveedor fuera de la red. En estos casos pueden aplicarse el copago, el coaseguro o la limitación de las prestaciones que se aplican a un proveedor dentro de la red. **Sin embargo, si antes de recibir los servicios se le ha notificado que un proveedor está fuera de la red y usted decide seguir acudiendo a un centro fuera de la red o recibir servicios de un proveedor fuera de la red, usted será responsable de esos cargos.**

**Cuando no se permiten los cobros de saldo, también tiene las siguientes protecciones:**

- Usted solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, coaseguros y deducibles que pagaría si el proveedor o centro estuviera dentro de la red). Su seguro médico pagará directamente a los proveedores y centros fuera de la red.

- Su seguro médico generalmente debe:
  - Cubrir los servicios de emergencia sin exigirle la aprobación de los servicios por adelantado (autorización previa).
  - Cubrir los servicios de emergencia prestados por proveedores fuera de la red.
  - Basar lo que debe al proveedor o centro (costo compartido) en lo que pagaría a un proveedor o centro dentro de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios.
  - Contar cualquier cantidad que pague por los servicios de emergencia o por los servicios fuera de la red como parte de su deducible y del límite de gastos de su bolsillo.

**Si cree que se le ha cobrado erróneamente, puede comunicarse con:**

Estado: <https://www.osi.state.nm.us>

Federal: <https://www.cms.gov/nosurprises>

# Centros de atención de Presbyterian Healthcare Services

---

## CONSENTIMIENTO Y AVISO

- **Crisis de COVID-19.** Debido al protocolo de control de infecciones y a la reducción del número de citas en persona durante la pandemia, algunos servicios pueden prestarse por telehealth, en la acera o por otros medios electrónicos.
- **Consentimiento para servicios.** El abajo firmante consiente en que Presbyterian y todos sus contratistas y empleados le presten los servicios necesarios, incluyendo la administración de órdenes médicas. El abajo firmante entiende que algunos servicios o procedimientos pueden necesitar de un consentimiento informado adicional que será obtenido por el proveedor que realice el procedimiento o servicio.
- **Políticas.** Los pacientes, sus representantes legales y visitantes deben cumplir con las políticas de Presbyterian mientras estén en la propiedad de Presbyterian. Presbyterian no es responsable del robo o la pérdida de los bienes personales de ningún paciente o visitante, a menos que dichos bienes personales hayan sido detallados y registrados en una caja fuerte del hospital.
- **Instalaciones libres de tabaco.** Todos los centros y propiedades de Presbyterian son instalaciones libres de tabaco, incluyendo los estacionamientos y patios. El tabaco, cigarrillos electrónicos, drogas y medicamentos no recetados están estrictamente prohibidos en todas sus formas.
- **Uso y divulgación de información médica personal.** Presbyterian puede utilizar o compartir la información médica de un paciente para llevar a cabo el tratamiento, pago u operaciones de atención médica sin un consentimiento específico por escrito. A excepción de cuando es exigido por la ley, o es descrito en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad, Presbyterian no divulgará la información de salud de un paciente sin una autorización válida por escrito de su representante legal.
- **Fotografías y grabaciones.** Excepto en circunstancias limitadas, no se permiten las fotografías ni las grabaciones de voz de ningún tipo. Si los pacientes o sus representantes desean filmar o grabar para circunstancias especiales, tienen que solicitar y obtener primero el permiso del proveedor. Si no se obtiene el permiso antes de grabar o fotografiar, se puede confiscar la grabación y el dispositivo.
- **Acuerdo obligatorio de presentación de demandas:** En caso de una disputa o reclamo, cualquier demanda, que de alguna manera se relacione con la atención médica proporcionada al paciente, solo se presentará en un tribunal de Nuevo México en el condado donde se proporcionó la mayor parte de la atención médica en cuestión; o en el condado donde vivía el paciente en el momento en que se le proporcionó la atención médica, o en el condado donde los proveedores de atención médica tratantes ejercían principalmente en el momento de prestarse la atención.
- **Hospital en Casa (HAH).** Comprendo que el Programa HAH de Presbyterian es un programa voluntario que se puede ofrecer como alternativa a la hospitalización, dependiendo de mi afección médica y ubicación geográfica. Además, entiendo que el personal de Presbyterian no siempre está presente físicamente en mi hogar durante mi episodio de atención de HAH y que, si



tengo una emergencia médica, debo llamar al 911 para obtener servicios de emergencia urgente. Además, reconozco que se me dio la opción de usar servicios de transporte no urgente y que, si elijo transportarme a mi casa, y renuncio a los servicios de transporte no urgente, Presbyterian no es responsable de ningún suceso o lesión a mi persona o a terceras personas que puedan ser causados por esa decisión o surgir de ella.

- **Derechos y responsabilidades del paciente.** Reconozco que los Derechos y Responsabilidades del Paciente están publicados en las áreas de atención al paciente en los centros hospitalarios de Presbyterian, en el sitio web de Presbyterian, y pueden encontrarse en los folletos de admisión de pacientes internos y de pacientes ambulatorios de Presbyterian.

## **ASIGNACIÓN DE BENEFICIOS Y RESPONSABILIDAD FINANCIERA**

- **Responsabilidad financiera.** A menos que la ley lo prohíba expresamente, el abajo firmante se compromete a pagar de forma conjunta y solidaria todos los servicios hospitalarios, alojamiento y servicios médicos que no sean pagados en su totalidad por un tercer asegurador o pagador. El abajo firmante entiende y acepta que las tarifas y cargos que no sean pagados en su totalidad por el paciente o un tercer asegurador o pagador pueden ser enviados a una agencia de cobros para su recaudación o estar sujetos a acciones legales (incluyendo los honorarios de los abogados e intereses) para recuperar los cargos no pagados. El abajo firmante consiente en que cualquier información para localizarle que nos facilite (incluyendo su información actualizada) sea proporcionada a cualquier entidad designada para el cobro de la cuenta del paciente, y además consiente al uso de tecnología, incluida la marcación automática y el uso de mensajes pregrabados en teléfonos móviles o fijos, para comunicarse con el abajo firmante.
- **Asignación de beneficios.** El abajo firmante autoriza que el pago del seguro u otros beneficios se realice, en nombre del paciente, a Presbyterian o a los proveedores de atención médica autorizados que presten servicios al paciente (como laboratorio, radiología, etc.) y acepta ayudar en el procesamiento de las reclamaciones para los beneficios.
- **Beneficios de Medicare.** El abajo firmante certifica que toda la información que proporciona al solicitar el pago bajo el Título XVIII de la Ley del Seguro Social es correcta. El abajo firmante consiente la divulgación de información médica del paciente por parte de cualquier titular de dicha información a la Administración de la Seguridad Social y a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid o a sus intermediarios o portadores. El abajo firmante autoriza que el pago de los beneficios se realice, en nombre del paciente, a Presbyterian o a cualquier médico que preste servicios relacionados con el tratamiento del paciente.

**Al firmar, el abajo firmante reconoce que leyó y comprendió la información anterior y que su firma a continuación constituye el consentimiento, designación y aceptación según lo indicado anteriormente, como paciente o como representante autorizado del paciente. NOTA: Debido a la crisis de la COVID-19, una declaración puede usarse en lugar de una firma.**

---

Firma

Fecha

Hora

Parentesco con el paciente

# Ayuda financiera para los pacientes

---

Presbyterian Healthcare Services (Presbyterian) ofrece servicios de atención médica a la comunidad. Proporcionamos tratamientos médicos a todos los pacientes. No se toma en cuenta su habilidad de pagar.

Es parte de nuestra misión ayudar a todos los de la comunidad. Ofrecemos ayuda y asesoramiento a nuestros pacientes a quienes les sea difícil pagar sus facturas médicas.

## ¿Quiénes califican para un descuento?

Se puede ofrecer ayuda financiera a los pacientes que reúnan los criterios siguientes:

- Sus ingresos son limitados;
- No tienen seguro médico o no es suficiente su cobertura;
- No califican para recibir ayuda gubernamental para pagar los servicios; o
- No pueden pagar por su atención médica.

La ayuda financiera se basa en la necesidad y la situación de cada persona.

## ¿Cuáles descuentos están a mi disposición?

Presbyterian le puede explicar su descuento. Depende del tamaño de su familia y sus ingresos anuales. Utilizamos las directrices del gobierno federal referentes a los niveles de pobreza [Federal Poverty Guidelines, FPG] para fijar el nivel de descuento para sus facturas médicas.

Los pacientes que reciben descuentos se les cobra la tarifa descontada o el monto que permita el programa Medicare, es decir, el monto más bajo. Los pacientes que sean elegibles para recibir ayuda financiera no se les cobrará más que las tarifas que se cobran por lo general por la atención médica necesaria y de emergencia.

## ¿Cuáles servicios se cubren?

La ayuda financiera cubre todos los servicios de atención médica necesaria y de emergencia que presten los hospitales de Presbyterian y los médicos que sean empleados de Presbyterian. Eso incluye los servicios hospitalarios y para pacientes ambulatorios, los servicios de atención médica en casa y las consultas médicas, entre otros. Por lo general, la ayuda financiera no cubre los servicios que presten los médicos que trabajan en nuestros hospitales pero que no son empleados de Presbyterian.

## ¿Cómo solicito ayuda financiera?

Para recibir ayuda financiera, tiene que llenar una solicitud. Presbyterian le puede dar el formulario que tiene que llenar. Tiene que adjuntar los documentos necesarios a dicha solicitud. Revisaremos su solicitud y decidiremos si califica para recibir ayuda financiera. Si usted ya recibe ayuda financiera del estado, es posible que Presbyterian le pueda dar ayuda financiera para sus gastos médicos sin tener que pasar por este proceso de solicitud.

---

### **¿Cómo consigo más información o ayuda con el proceso de solicitud?**

Usted puede conseguir asistencia para solicitar ayuda financiera de las siguientes maneras:

- En línea vaya a la dirección [www.phs.org](http://www.phs.org)
- Llame a un representante del centro de servicio al cliente de Presbyterian al (505) 923-6600;
- Comuníquese con un asesor financiero de un hospital de Presbyterian. (Los hospitales se enumeran en las normas de ayuda financiera.)

Se le puede enviar por correo copia de la solicitud y de las normas de ayuda financiera. Pídale a un representante de servicio al cliente de Presbyterian que se las envíe.

### **¿En cuáles idiomas está disponible la información sobre la ayuda financiera?**

Las normas de ayuda financiera, la solicitud y esta información están a su disposición en inglés y en español.

### **¿Se protegerá la confidencialidad de mi información financiera?**

Toda la información que usted proporcione a Presbyterian es confidencial. Solo la utilizamos para fines de cobros y de prestar servicios de atención médica. No se divulgará a nadie fuera del sistema de Presbyterian sin su consentimiento.

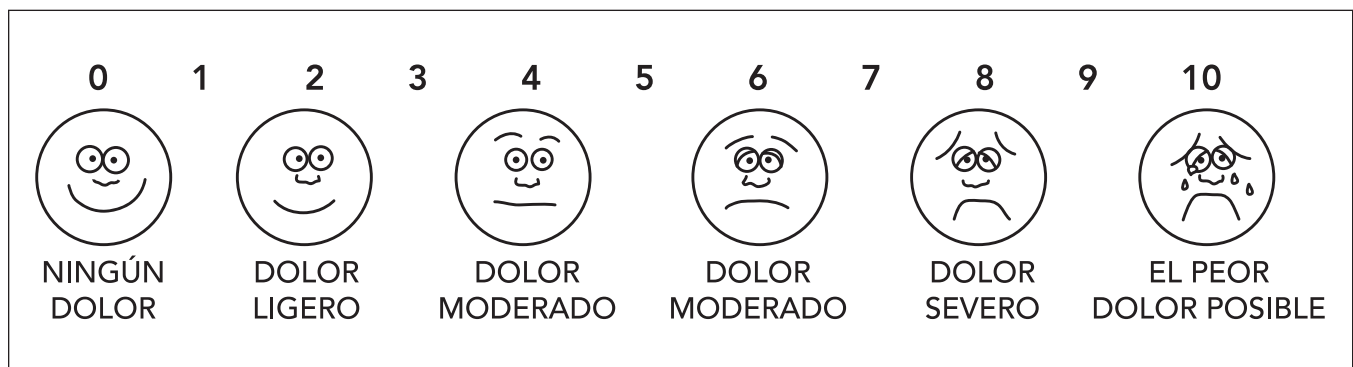
# Control del dolor

Cuando el personal médico que le atiende hace sus rondas, le preguntaremos acerca de su nivel de dolor. Ayúdenos para que le podamos ayudar a controlar su dolor: avísele a un integrante del personal médico que le atiende si tiene dolor severo. Dependiendo de su cirugía o enfermedad, el buen control del dolor tal vez no sea no tener dolor en lo absoluto, pero se debe controlar bien su dolor. Si tiene dolor severo, no deje de avisar a un integrante del personal médico que le atiende. No espere a llamar al(a la) enfermero(a) si necesita ayuda para controlar el dolor.

¿Qué constituye un buen control del dolor?

- Poder dormir y descansar durante el plazo de tiempo de una interrupción necesaria a otra; por ejemplo, para revisar sus signos vitales o las visitas del médico.
- Poder salir de la cama para comer, caminar o ir al baño **con nuestra ayuda**.
- Poder tomar respiraciones profundas, toser y utilizar su espirómetro incentivador.

El control de su dolor y sus expectativas personales al respecto son importantes para nosotros. Su enfermero(a) le preguntará a menudo acerca de su nivel de dolor a fin de asegurarse de que se está controlando debidamente su nivel de dolor. Habrá una escala del dolor parecida en la pizarra de comunicación de su habitación.



# Derechos y responsabilidades de los pacientes

---

*Usted tiene derecho...*

**Como paciente de un centro clínico de Presbyterian Healthcare Services:**

## **Directivas por adelantado**

- A preparar directivas por adelantado con respecto a su atención médica en el futuro y/o directivas por adelantado con respecto a su tratamiento de salud mental en el futuro. Una directiva médica por adelantado o una directiva por adelantado referente a la atención de salud mental es una instrucción individual o un poder notarial para la atención médica que se prepara, en ambos casos, mientras que la persona tenga la capacidad para ello. Las directivas por adelantado le proporcionan direcciones a los proveedores de servicios médicos si usted no pudiera tomar decisiones por sí mismo, ya que así expresa sus deseos;
- A contar con que el personal médico que le atienda honrará sus directivas por adelantado hasta el punto que exija la ley y que permitan las normas del hospital. Sin embargo, el personal y los proveedores de servicios médicos pudieran negarse a llevarlas a cabo por motivos de conciencia; o si una instrucción individual o decisión con respecto a la atención médica es contraria a una norma de Presbyterian que se basa explícitamente en la conciencia y la norma se le comunica a usted o a la persona que usted haya indicado para tomar decisiones en su nombre;
- A saber que, si usted no preparara un a directiva por adelantado y/o un poder notarial, las leyes de Nuevo México definen quiénes tendrán la autorización de tomar las decisiones en su nombre en caso de que usted no pudiera tomar decisiones por sí mismo;
- folleto se ha elaborado para darle más información sobre las directivas por adelantado y contiene los formularios que necesitará para preparar su propia directiva por adelantado y/o para nombrar a una persona que tome decisiones sobre su atención médica. Si usted no ha recibido copia de este folleto y le gustaría una copia, puede pedirla en la división de ingresos, en la recepción o a su proveedor de servicios médicos. Una vez que haya preparado una directiva por adelantado y/o un poder notarial, usted deberá guardar una copia en un sitio seguro donde esté a mano, le deberá dar copiar a su médico u otros proveedores de servicios médicos. Además recomendamos que le proporcione copia a la persona que haya nombrado para tomar decisiones sobre su atención médica;

## **No discriminación y respeto**

- A que no se le excluya, ni se le denieguen los beneficios, ni se le discrimine por su raza, color, origen nacional, discapacidad física o mental, religión, creencias culturales, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, estado de veterano o edad, en cuanto a recibir cualquier tratamiento o servicio, incluso las internaciones, o a su participación en los servicios y los beneficios, o para recibir los mismos, mediante uno de sus programas y actividades. Dicha norma de no discriminación se aplica a todo servicio que proporcione Presbyterian Healthcare Services, ya sea directamente o mediante un contratante u alguna otra entidad con la cual Presbyterian Healthcare Services haga arreglos para llevar a cabo sus programas y actividades;
- A recibir atención médica que respete sus valores personales, sus creencias, su individualidad, su independencia y sus decisiones;

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

(continúa de la página anterior)

---

- A recibir acceso gratuito y significativo a los servicios de intérpretes. Si usted necesita ayuda para obtener acceso a los servicios de intérpretes, comuníquese con la división de servicios telefónicos de intérpretes de Presbyterian al (505) 923-5420;
- Si usted tiene una queja con respecto a la discriminación en cualquiera de nuestros centros clínicos, se puede comunicar con el Presbyterian Privacy Officer and Civil Rights Coordinator [Encargado de Privacidad y Coordinador de Derechos Civiles de Presbyterian], P.O. Box 27489, Albuquerque, NM 87125, o llame al (866) 977-3021, línea telefónica TTY al 711, por fax al (505) 923-5124, o [info@phs.org](mailto:info@phs.org). Usted puede presentar una reclamación en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si usted necesita ayuda para presentar una reclamación, está a su disposición para ayudarle el Encargado de Privacidad y Coordinador de Derechos Civiles. Además usted puede presentar una queja con respecto a los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. al: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD) o a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201. Están a su disposición formularios e información electrónica en la dirección: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>;
- Sus derechos y las protecciones de no discriminación se encuentran en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles [Civil Rights Act] de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación [Rehabilitation Act] de 1973, la Ley Contra la discriminación por Edad [Age Discrimination Act] de 1975, y los reglamentos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. que se expidieron conforme a dichas leyes en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales [Code of Federal Regulations] partes 80, 84, 91 & 92;

## **Información sobre su atención médica y consentimiento informado**

- A recibir información sobre su salud en términos que usted pueda entender, incluso sobre sus diagnósticos, tratamientos, pronósticos de su recuperación y resultados de la atención médica;
- A tomar decisiones en pleno conocimiento sobre su atención médica;
- A participar plenamente, tanto como sea posible, en preparar un plan para su atención médica y a contar con que los servicios de atención médica se presten conforme a ese plan;
- A menos que sea una situación de emergencia, tomar decisiones con respecto a su atención médica. Eso incluye el derecho a que le informen acerca de su estado médico, participar en la planificación de su atención médica y tratamientos, y derecho a solicitar y rechazar tratamientos, salvo los tratamientos que sean médicamente innecesarios o inapropiados.
- A saber quién le está prestando servicios de atención médica y quién tiene la responsabilidad general de proporcionar su atención médica;
- A recibir una segunda opinión o a consultar un especialista, con tal que lo pague usted;
- A recibir información sobre el control del dolor y si tiene dolor que se evalúe y se controle de la manera más efectiva, tanto como sea posible;
- A recibir información sobre todo tratamiento experimental o bajo investigación que se esté considerando para su atención médica y aceptar o negarse a participar;
- A plantear sus preocupaciones de cuestiones éticas con respecto a su atención médica a sus proveedores de servicios médicos y/o al comité de ética del hospital;

- 
- A contar con que nos comuniquemos con usted de manera que pueda comprender, incluso puede contar con que utilizaremos servicios de traducción y de intérpretes o de recursos audiovisuales si es necesario;
  - A menos que sea una situación de emergencia, si es necesario trasladarle a otro centro clínico, usted deberá recibir una explicación completa del motivo por el traslado, los riesgos y los beneficios del traslado y se deberán hacer los arreglos debidos a fin de continuar la atención médica;

### **Personas de apoyo**

- A que se le avise oportunamente a una persona de apoyo o un representante que usted elija y a su propio médico si ingresa al hospital;
- A tener una persona de apoyo que, con su permiso, esté involucrada en su atención médica, en su tratamiento y en las decisiones sobre los servicios, según sea apropiado y conforme a la ley;
- A contar con que se busque un suplente para tomar decisiones si usted no tuviera la capacidad de tomar sus propias decisiones y no ha redactado una directiva médica por adelantado;
- A contar con que el suplente o la persona que usted haya elegido para tomar decisiones en su nombre pueda ejercer todos los mismos derechos que le correspondan a usted con respecto a su atención médica;
- A nombrar a una persona que no sea experta para cuidarle al internarle y antes de darle de alta y que se le aporte a dicha persona información e instrucciones sobre cómo cuidarle después de darle de alta;

### **Expedientes médicos y privacidad**

- A tener acceso a sus expedientes médicos en un plazo de tiempo razonable, a excepción de las circunstancias bajo las cuales las leyes nos permiten restringir su acceso a los mismos;
- A la confidencialidad de sus expedientes médicos y su información personal según se describe más detalladamente en el folleto de Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad;
- A la privacidad personal, tanto como sea posible y consistente con sus necesidades en la atención médica;

### **Ambiente para los pacientes**

- A recibir atención médica en un ambiente seguro;
- A que se satisfagan sus necesidades dietéticas específicas cuando usted reciba sus comidas en nuestro centro clínico;
- A que le visiten las personas que usted desee, incluso entre otros, los cónyuges, las parejas, los familiares y los amigos durante las horas designadas para visitas y conforme a las restricciones clínicas que estén en vigor en la unidad o que haya ordenado el personal médico que le atiende. No se restringirán los visitantes por su raza, color, origen nacional, discapacidad física o mental, religión, creencias culturales, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, estado de veterano o edad. Se pudieran limitar los visitantes si ponen en riesgo a usted mismo, a otros pacientes, al personal o al centro clínico;

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

(continúa de la página anterior)

---

- A retirar su consentimiento para los visitantes en cualquier momento;
- A tener acceso a la información sobre las maneras en que el centro clínico capacita su personal tocante a los derechos de los pacientes y sobre el papel que despliegan en proteger esos derechos;
- A recibir información sobre los servicios de protección y de defensa y sobre cómo obtener acceso a dichos servicios;
- A que no se le impongan medidas de restricciones ni aislamiento, a menos que sean médicamente necesarias o a fin de proteger la seguridad física directa de usted mismo, de los integrantes del personal u otros;

## **Facturación**

- A pedir y recibir información referente a los cobros por todos los tratamientos o servicios y sobre las fuentes de ayuda económica que tal vez estén a su disposición;
- A solicitar y recibir una explicación sobre su factura sin consideración a la fuente del pago;

## **Comunicar sus preocupaciones**

- A recibir atención médica sin ningún tipo de maltrato, negligencia, malversación de propiedad ni hostigamiento;
- A tener acceso a las normas y los procedimientos del centro clínico referentes a cómo se denuncia el maltrato, la negligencia, la malversación de su propiedad y, si es pertinente, otros incidentes que se deben denunciar;
- A expresar las preocupaciones, quejas y reclamaciones que usted tenga con respecto a su atención médica, los servicios o las cuestiones de seguridad, sin temer represalias ni discriminación, incluso presentar quejas y reclamaciones al personal de su centro clínico, del estado y de otras organizaciones gubernamentales y/o de control de la calidad;
- A contar con que el centro clínico tenga un proceso para considerar y resolver oportunamente sus quejas, reclamaciones, necesidades o preocupaciones;
- Si usted tiene una queja, reclamación, necesidad o preocupación, le puede avisar a un integrante del personal o puede llamar al (505) 923-5256;

## **Circunstancias especiales**

Si usted recibe tratamiento por una enfermedad renal en su etapa final, usted también tiene derecho:

- A recibir información sobre si el centro clínico reutiliza los suministros de diálisis, incluso los hemodializadores; y
- A recibir información sobre todos los marcos y modalidades de tratamientos incluso, entre otros, trasplantes, modalidades de diálisis en casa y hemodiálisis en el centro clínico;

Si usted recibe servicios o tratamiento domiciliario por problemas de salud mental o por discapacidad del desarrollo, mientras usted esté en nuestro centro clínico también tiene derecho:

- A recibir rápidamente atención médica debida por todos los problemas médicos físicos que usted padezca;
- A recibir un reconocimiento físico al ingresar al centro clínico (a menos que se le haya hecho un reconocimiento físico en los dos días previos a ingresar);



- 
- A no recibir medicinas en exceso o innecesariamente y a contar con que los medicamentos nunca se utilizarán como castigo, porque le convenga al personal o en lugar de programas;
  - A que se le proporcionen materiales para escribir, sellos postales y servicios telefónicos, conforme a las normas, sin costarle nada a usted, si usted no los pudiera pagar;
  - A practicar su religión o abstenerse de la práctica de la religión;
  - A tener oportunidades de hacer ejercicios físicos y ejercicios afuera cada día y a tener acceso a los equipos y las zonas de recreo, en medida de lo razonable;

***Usted tiene la responsabilidad...***

**Como paciente de un centro clínico del Presbyterian Healthcare Services:**

- De proporcionar información veraz y correcta sobre sus identidad personal, incluso su nombre legal y fecha de nacimiento;
- De proporcionar oportunamente información completa y precisa sobre su seguro y antecedentes médicos;
- De trabajar cooperativamente a fin de resolver oportunamente todas las obligaciones financieras;
- De cumplir todas las reglas y normas del centro clínico;
- De participar, tanto como sea posible, en la toma de decisiones referentes a su atención médica;
- De cooperar para cumplir su propio plan de atención médica y tratamiento que haya aceptado;
- De hablar con sus proveedores de servicios médicos acerca de todas las dificultades que usted cree que pudiera tener con respecto a cumplir el plan de atención médica;
- De aceptar la responsabilidad si usted no siguiera su plan de atención médica;
- De abstenerse del uso de tabaco o drogas ilícitas y de informar al personal médico que le atiende de cada uno y todos los medicamentos que usted está tomando;
- De cumplir los términos de todo contrato sobre el dolor y/u otras restricciones que un proveedor de servicios médicos le imponga si le receta medicamentos opiáceos o narcóticos;
- De comunicarse con sus proveedores de servicios médicos, incluso para informarles sobre los cambios en su estado médico y hacer las preguntas necesarias a fin de comprender su atención médica, tratamiento, servicios o lo que se supone que usted haga;
- De respetar a los demás pacientes, los proveedores de servicios médicos, el personal y la propiedad;
- Si usted sabe que va a pasar la noche en nuestro centro clínico, de dejar en casa todos los objetos de valor.

# Cómo respondemos a sus necesidades y preocupaciones

---

Presbyterian tiene un programa para responder a los problemas, preocupaciones, quejas y reclamaciones de los pacientes y visitantes. En la mayoría de los casos, un empleado de Presbyterian puede abordar el problema rápida y completamente durante su estancia. Si usted cree que no hemos cubierto sus necesidades o si no hemos podido resolver el problema a su entera satisfacción puede presentar una queja, que también se denomina reclamación.

Una reclamación es un proceso formal mediante el cual usted presenta una carta escrita o una solicitud, ya sea en persona o por teléfono, que detalle la situación a raíz de su insatisfacción. Como parte del proceso, tal vez pediremos que presente por escrito sus preocupaciones para ayudarnos más efectivamente en el proceso de investigación y resolución. Es nuestra meta proporcionarle un aviso por escrito de la resolución de su queja/reclamación en siete días. Un integrante del personal se comunicará con usted durante este proceso para fines de esclarecer o proporcionar más información.

Usted mismo o su representante legalmente autorizado tienen derecho a:

- Esperar que una necesidad o preocupación se aborde personalmente y con acción rápida.
- Una resolución de su queja/reclamación en los siguientes siete días calendario (a menos que se negocie de otra manera directamente con usted) y por escrito.
- La atención de un administrador en la resolución de su queja/reclamación con respecto a su atención médica, con tal que usted lo solicite.
- Expresar felicitaciones o una queja/reclamación sobre el servicio de atención médica que haya recibido. Para iniciar una queja/reclamación, pida hablar con un supervisor o administrador, o puede dirigir sus preocupaciones por escrito a:

Presbyterian Hospital Administration  
Attn: PDS - Patient Relations Services  
P.O. Box 26666  
Albuquerque, NM 87125-6666  
(505) 923-5256 or 1-866-977-3021  
Correo electrónico: [ptrelations@phs.org](mailto:ptrelations@phs.org)

- Pedimos que nos dé la oportunidad de abordar sus preocupaciones; sin embargo, usted puede presentar quejas con respecto a Presbyterian al Departamento de Salud de Nuevo México en la dirección siguiente:

New Mexico Department of Health  
Office of the Secretary  
P.O. Box 26110  
1190 St. Francis Drive  
Santa Fe, NM 87502-6110  
(505) 827-2613

---

Este centro clínico está acreditado por Joint Commission (JC) [la comisión conjunta]. La acreditación de la comisión conjunta permite que los hospitales y centros clínicos mejoren continuamente la seguridad y la calidad de la atención médica que proporcionan al público. Si usted tiene preocupaciones referentes a la calidad o la seguridad de este hospital y las desea expresar a la comisión conjunta, favor de comunicarse con la comisión conjunta:

Correo: Office of Quality Monitoring and Patient Safety - Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

Fax: (630) 792-5636

En línea: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org). Utilice el formulario "Report a Patient Safety Event".

Si tiene quejas o reclamaciones con respecto a nuestro programa de trasplantes renales, usted se puede comunicar con End Stage Renal Disease (ESRD) [enfermedad renal en su etapa final], Network #15; una organización sin fines de lucro que se dedica a asegurar la calidad de la atención médica para las personas que padecen ESRD:

Correo: Intermountain End-Stage Renal Disease Network  
1301 Pennsylvania, Suite 750  
Denver, CO 80203

Teléfono: (303) 831-8818 o la línea telefónica gratis al 1-800-783-8818 o 1-888-777-0105

Si le preocupa que a lo mejor haya habido una infracción de la ley o del compromiso de ética de Presbyterian, debe avisar sus preocupaciones de una de las maneras siguientes:

- Pida hablar con un supervisor o un administrador
- Comuníquese con el Presbyterian Compliance Department [departamento de cumplimiento]  
Teléfono: (505) 923-8544
- Llame gratis a la línea telefónica directa de cumplimiento: 1-888-435-4361 (anónimo, las 24 horas del día, los siete días de la semana, cumplimiento global)

## Centros clínicos libres de tabaco

---

Su salud es importante para Presbyterian Healthcare Services. Con mucho orgullo apoyamos un ambiente libre de humo y tabaco en **todos** nuestros centros clínicos.

Si usted desea fumar o masticar tabaco, le pedimos que lo haga fuera de los terrenos del hospital. **No** se permite en lo absoluto fumar o masticar tabaco dentro de los edificios de Presbyterian ni afuera, ni en ninguna parte de los terrenos.

Tampoco se permiten los cigarrillos electrónicos. Se consideran como fumar aunque no contienen tabaco.

***¡Gracias por no fumar ni masticar tabaco en nuestras instalaciones y terrenos!***

Si alguien está usando tabaco, se le pedirá que se salgan enseguida de las instalaciones y terrenos de Presbyterian.