

---

# Guía del Paciente

---



Your Health. **OUR**  
**PURPOSE.**

---

# BIENVENIDO A South Texas Health System®



Gracias por elegir South Texas Health System para sus servicios de atención médica. Esta guía del paciente ha sido creada para ayudarlo a familiarizarse con los servicios de nuestros centros y para proporcionarle información útil durante su estadía.

South Texas Health System es un sistema de atención integral compuesto por seis centros, seis salas de emergencia independientes, múltiples consultorios médicos y una amplia variedad de servicios para pacientes ambulatorios. Nos dedicamos a lograr la más alta calidad de atención compasiva para usted y su familia.

Esperamos satisfacer sus necesidades de atención médica y si podemos colaborar para que su estadía sea más agradable, no dude en solicitar asistencia a algún miembro de nuestro personal. Es un placer darle la bienvenida.

Charles Stark  
Vicepresidente regional

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Nuestro Compromiso con la Atención.....	4
Visitas.....	5
Alojamiento para Pacientes Hospitalizados.....	6
Información para el Paciente.....	7
Participar en su Atención Médica.....	8
Prevención de Caídas en el Hospital.....	9
Cómo Mantener su Seguridad si Necesita Cirugía.....	10
Equipo de Respuesta Rápida.....	10
Instrucciones Anticipadas.....	11
Manejo del Dolor.....	11
Apoyo para Cuidadores.....	12
Facturas Hospitalarias y Seguro.....	12
Derechos y Responsabilidades del Paciente.....	14
Respeto de su Privacidad.....	17
Sus Derechos de Privacidad y Cómo Ejercerlos.....	18
Antes de Retirarse del Hospital.....	19
Registros Médicos en Línea.....	21
Dónde Encontrarnos.....	22

## MISIÓN Y VALORES

### Nuestra Visión

South Texas Health System se dedica a lograr la más alta calidad de atención compasiva para usted y su familia a través de innovación y tecnología avanzada. Reconocemos que una filosofía de excelencia en el servicio, combinada con el liderazgo visionario, es nuestro futuro si queremos mantener la posición de líder en atención médica de la región.

### Declaración de Objetivos

#### Proporcionar servicios de atención médica de calidad superior que:

- Los pacientes recomienden a familiares y amigos
- Los médicos prefieran para sus pacientes
- Los compradores seleccionen para sus clientes
- Enorgullezcan a los empleados
- Estimulen a los inversores a obtener rentabilidades a largo plazo



## NUESTRO COMPROMISO CON LA ATENCIÓN

¿Cómo es su estadía? ¿Está recibiendo la atención que necesita? ¿Los médicos y enfermeros escuchan y responden a sus preguntas o solicitudes? Nuestro objetivo es ofrecer la mejor calidad de atención. Para hacerlo, solicitamos los comentarios de pacientes como usted.

### Durante su Estadía

Hable con el enfermero o el supervisor de enfermería si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención. Si su problema sigue sin resolverse, entonces comuníquese con el director del departamento, administrador de riesgos o administrador general. También tiene derecho a presentar su queja ante:

#### Texas Department of State Health Services

##### Representante de Servicio al Cliente

P.O. Box 149347  
Austin, TX 78714  
888-963-7111  
TDD: 1-800-735-2989  
Correo electrónico: customer.service@dshs.state.tx.us

#### Office of Quality and Patient Safety

##### La Comisión Conjunta

One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
630-792-5000  
Correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org  
jointcommission.org

### Después de su Estadía

Una vez que finalice nuestra atención, podemos pedirle que complete la encuesta Evaluación hospitalaria del consumidor de proveedores y sistemas de atención médica (HCAHPS). Esta encuesta es una herramienta para medir y reportar la satisfacción del paciente. *Se compone de preguntas simples sobre temas clave, tales como:*

- Comunicación con el médico y el enfermero
- Información de medicamentos y de alta
- Manejo del dolor y respuesta del personal
- Calidad general del hospital

Si es seleccionado para recibir esta encuesta, tómese el tiempo para completarla. Los resultados nos ayudarán a saber qué estamos haciendo bien y dónde podemos mejorar.

### ¿Quiere SaberCuál es Nuestra Calificación?

#### Puede revisar y comparar las calificaciones de calidad, atención y seguridad de diferentes hospitales en:

Medicare Hospital Compare, que utiliza los resultados de la encuesta HCAHPS y otros datos:  
medicare.gov/hospitalcompare

#### También puede encontrar información sobre los hospitales en:

**Healthcare Facilities Accreditation Program (HFAP)**  
hfap.org

**DNV Healthcare**  
dnvglhealthcare.com

**The Joint Commission**  
qualitycheck.org

### Política de No Discriminación

South Texas Health System cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina ni excluye a nadie, ni los trata de manera diferente por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. South Texas Health System comprende las diversas necesidades de nuestra comunidad y ofrece servicios gratuitos de interpretación y asistencia de idiomas a pacientes y familiares para proporcionar una comunicación efectiva durante su visita o permanencia en nuestras instalaciones. Si necesita un intérprete o asistencia de idioma, solicítelo a un empleado del hospital/supervisor de la casa y se le proporcionará uno sin costo de ningún tipo.

South Texas Health System utiliza la compañía GLOBO para manejar la mayoría de nuestros servicios de idiomas y comunicación, que incluyen interpretación remota por video, traducción escrita e interpretación.

Si considera que South Texas Health System no ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera por cuestiones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

#### Henry Cantu

Director del Sistema de Calidad y Prevención de Infecciones y Riesgos  
Oficina: 956-632-4695  
Fax: 956-971-5276

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., de manera electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal, teléfono o correo electrónico a:

#### U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Ave. SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019  
1-800-537-7697 (TDD)  
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov

### Equipo de Respuesta Rápida Iniciada por la Familia

Durante su estadía, usted tiene acceso a un servicio especial llamado Equipo de Respuesta Rápida. Puede llamar a este servicio y un equipo de cuidados intensivos lo revisará a usted o a su ser querido y le proporcionará ayuda.

#### Cuándo Pedir el Servicio de Respuesta Rápida

##### Llame para obtener ayuda si nota:

- Dolor en el pecho
- Incapacidad para despertarse
- Cambios en la respiración o dificultad para respirar
- Hemorragia incontrolable
- Temblores o convulsiones graves
- Cambios repentinos en la visión
- Confusión repentina o cambios drásticos en el comportamiento
- El paciente siente que experimenta una afección que está empeorando o que se está desarrollando un nuevo problema de salud grave

#### Cómo Llamar al Servicio de Respuesta Rápida

**Paso 1:** marque el número correspondiente en el teléfono que está al lado de la cama:

**South Texas Health System Edinburg/South Texas Health System Children's:** 62222

**South Texas Health System Heart:** 455

**South Texas Health System McAllen:** 54800

**Paso 2:** dígame al operador su nombre, número de habitación, el nombre del paciente y su inquietud.

Se puede llamar al Equipo de Respuesta Rápida cuando un miembro del personal, paciente o familiar está preocupado o percibe un cambio agudo en la condición del paciente.

## VISITAS

### Pautas para las Visitas

Las visitas pueden ser un "buen antídoto" para los pacientes. La visita de familiares y amigos es bienvenida, pero la atención al paciente es nuestra preocupación principal.

- Las personas con resfriados, dolor de garganta o cualquier enfermedad contagiosa no deben visitar a los pacientes.
- Para mantener un ambiente tranquilo, las visitas deben evitar generar ruido innecesario.
- Se les puede pedir a las visitas que abandonen la sala cuando el médico o enfermero necesite ver al paciente. Se puede coordinar un régimen de visitas flexible para familiares o amigos de pacientes quirúrgicos el día de la cirugía.
- Las visitas deben preguntar antes de dar regalos que sean alimentos o bebidas ya que muchos pacientes tienen dietas especiales o restringidas.
- Las flores cortadas no están permitidas en las unidades de cuidados intensivos.

Comuníquese con la unidad de enfermería si tiene preguntas.

### Horarios de Visita

Las visitas de familiares y amigos son una parte importante del proceso de curación. Con el fin de satisfacer las necesidades individuales de nuestros pacientes, los horarios de visita pueden variar de una unidad a otra.

Consulte al enfermero cuáles son los horarios específicos y las restricciones de edad.



### Entorno Libre de Humo

Las instalaciones de South Texas Health System son libres de humo y de tabaco. Como proveedor de atención médica, STHS reconoce los riesgos del consumo de tabaco y aplica una política que prohíbe fumar y consumir tabaco. A nadie, incluidos los empleados, pacientes y visitas, se le permite usar ningún tipo de tabaco en ninguna instalación o propiedad de STHS, incluso en el estacionamiento y en las oficinas privadas.

### Cajeros Automáticos

Los cajeros automáticos están ubicados en todos nuestros centros principales.

### Servicios de Comidas

Las cafeterías están ubicadas en el piso principal de cada hospital. *Los horarios de comida son los siguientes:*

#### South Texas Health System Edinburg

Abierto de Lunes a Viernes

- Desayuno: de 7:30 a.m. a 10:00 a.m.
- Almuerzo: de 11:00 a.m. a 2:00 p.m.

South Texas Health System Edinburg ofrece servicios de comedor para South Texas Health System Children's y Edinburg Regional Rehab Center.

#### South Texas Health System Heart

Abierto de Lunes a Viernes

- Desayuno: de 6:30 a.m. a 10 a.m.
- Almuerzo: de 11:00 a.m. a 2:00 p.m.

#### South Texas Health System McAllen

Abierto todos los días

- Desayuno: de 6:30 a.m. a 10 a.m.
- Almuerzo: de 11 a.m. a 2:30 p.m.
- Cena: de 3:30 p.m. a 7:30 p.m.

#### Coffee Corner (sólo Edinburg)

Ubicado en el vestíbulo principal y abierto de lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

### Máquinas Exendedoras

Las máquinas expendedoras están disponibles en la cafetería del campus principal, en el vestíbulo de la sala de emergencia en South Texas Health System McAllen, en el vestíbulo de la sala de emergencia en South Texas Health System Children's y en el vestíbulo principal en South Texas Health System Heart.

## ALOJAMIENTO PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS

### Su Cama de Hospital

Las camas de hospital se pueden regular mediante los controles de las camas. Las camas están equipadas con tres barandas laterales que deben levantarse mientras está dormido o sedado. Si necesita ayuda, llame al enfermero.

### Temperatura de la Habitación

Todas las habitaciones del hospital tienen calefacción central y aire acondicionado. Si la temperatura en su habitación no es cómoda, por favor avise al enfermero.

### Cómo Llamar al Enfermero

Todas las habitaciones están equipadas con un sistema de llamada de enfermeros. Los baños de los pacientes también están equipados con un sistema de llamadas de emergencia. Recibirá instrucciones para su uso.

### Servicios de Comidas para el Paciente

Reconocemos que los alimentos y la nutrición juegan un papel muy importante en su bienestar. Para servirle mejor, contamos con un sistema de preparación y entrega de comidas para el servicio de comidas en la habitación. La dieta especial que su médico le ha recetado le brinda un mayor control sobre qué y cuándo comer para que lo ayude en su recuperación.

Solicite una visita a nuestro nutricionista matriculado si tiene preguntas acerca de su dieta o inquietudes nutricionales. Si tiene alguna consulta relacionada con sus comidas, pídale al enfermero que se comunique con el Departamento de Nutrición.

### Teléfonos

Por favor, proporcione su número de teléfono a sus amigos y familiares para que puedan llamarlo directamente.

Para hacer una llamada local marque 9 y luego el número.

### No Abandone la Unidad

En el interés del paciente, seguridad y la protección del paciente, se alienta a los pacientes a permanecer en sus pisos asignados. Los pacientes no deben abandonar el piso sin conversarlo con el enfermero.

### Teléfonos Celulares

Los teléfonos celulares se pueden usar en áreas públicas del hospital, excepto en el campus de South Texas Behavioral Health Center. Si tiene un teléfono celular con usted, úselo a discreción y manténgalo a un volumen bajo o en modo de vibración mientras un médico visita al paciente o a la familia. La opción de cámara en el teléfono celular no se puede usar en ningún momento.

STHS no se responsabiliza por la pérdida de teléfonos celulares.

### Tienda de Regalos

Hay tiendas de regalos en el vestíbulo frontal de South Texas Health System Edinburg y South Texas Health System McAllen. También hay un quiosco en el vestíbulo de South Texas Health System Heart. La tienda de regalos tiene tarjetas de felicitación, bocardillos, artículos de tocador, flores y otros artículos de regalo.

### Servicios para Personas con Deficiencias Auditivas

Hay un dispositivo de telecomunicaciones disponible para ayudar a pacientes con deficiencias auditivas o pacientes que desean comunicarse con un pariente o amigo con dificultades auditivas. Consulte los detalles al enfermero.

### Servicio de Internet para Huéspedes

Ofrecemos acceso a Internet inalámbrico como un servicio gratuito para pacientes, familiares y visitas en South Texas Health System Edinburg, South Texas Health System Children's, South Texas Health System Heart y South Texas Health System McAllen. El servicio inalámbrico está disponible en las siguientes ubicaciones:

- Vestíbulos y áreas para comer
- Áreas de espera para pacientes y familiares
- Habitaciones para pacientes hospitalizados

**Si necesita asistencia técnica, llame al 956-388-2233.**

### Simulacros

Para su protección, el hospital lleva a cabo simulacros de incendios y catástrofes con regularidad. Si ocurre un simulacro mientras está aquí, permanezca en su habitación y no se alarme.

### Objetos Valiosos o Perdidos

El hospital permite que los pacientes traigan y usen ropa personal y posesiones; sin embargo, se alienta a los pacientes a dejar sus objetos de valor, tales como joyas y grandes cantidades de dinero en efectivo, en casa para su custodia. Si pierde algo, notifique inmediatamente al enfermero, quien informará sobre la pérdida a Seguridad. Todos los artículos encontrados deben traerse al área de Objetos Perdidos y Encontrados ubicada en Seguridad. El hospital no se responsabilizará por la pérdida, daño o robo de artículos personales llevados al hospital.

Los medicamentos destinados para el hogar se deben enviar a casa para su custodia. De no ser así, se los llevará a la farmacia. Puede recoger sus medicamentos en la farmacia cuando le den de alta.

Artículos perecederos como flores, frutas y alimentos se desecharán de inmediato. Todos los demás artículos se conservarán durante 30 días antes de ser desechados. STHS intentará contactarse con los propietarios de cualquier artículo que se encuentre en el campus.

No deje objetos importantes como anteojos, dentaduras postizas o audífonos en bandejas para comidas o en su cama, ya que pueden perderse. STHS no se responsabiliza por la pérdida o el daño de esos objetos.

## INFORMAR AL PACIENTE

Informar al paciente forma parte de la atención médica de calidad en South Texas Health System. Informarlo sobre su estado de salud lo ayudará a usted, su familia o a sus amigos a tomar decisiones de atención médica bien informadas y aumentará su capacidad de participar en su propio cuidado.

Los miembros del equipo de atención médica le proporcionarán información e instrucción con respecto a su enfermedad, recuperación y mantenimiento de la salud. Además, pueden ayudarlo a explicar otros temas relacionados con su atención médica, como instrucciones anticipadas, medicamentos, equipo médico, nutrición y seguimiento de los cuidados. Si tiene preguntas, hable con cualquiera de los miembros del equipo de atención médica.

## PARTICIPAR EN SU ATENCIÓN MÉDICA

Ser un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica puede aportar mayor seguridad a su estadía en el hospital. Las siguientes sugerencias pueden ayudarlo a estar más informado e involucrado en su atención médica.

### Estar Más Informado e Involucrado

- No tenga miedo ni se avergüence de hacer preguntas a los cuidadores. ¡Está bien preguntar! Si no comprende la explicación, vuelva a preguntar.
- Hable si tiene preguntas sobre sus cuidados o tratamientos, o si algo no le parece bien.
- Aprenda todo lo que pueda sobre su problema de salud y comparta su información con sus cuidadores.
- Pregunte a los cuidadores sobre los medicamentos, sus propósitos y efectos. Pregunte por qué los está tomando.
- Pídale a los cuidadores que revisen su brazalete hospitalario cada vez que reciba un medicamento o tratamiento.

### Prevención de Infecciones

**El lavado de manos es la mejor manera de detener la propagación de gérmenes.**

1. Lávese las manos con agua y jabón. Frote las palmas y las uñas entre los dedos y la parte posterior de las manos durante al menos 15 a 20 segundos.
2. Puede usar desinfectante de manos a base de alcohol para lavarse las manos. Frote toda la superficie de las manos hasta que estén secas.
3. Lávese las manos antes de comer o tocar alimentos, después de usar el baño, después de toser o estornudar y después de tocar a otra persona.
4. Todas las personas que lo cuiden deben lavarse las manos. Si ve que el médico, el enfermero u otro proveedor de atención médica no se lavan las manos cuando entran a su habitación para proporcionar atención, recuerde que está bien pedirles que lo hagan.
5. Los trabajadores de la salud deben usar guantes limpios cuando le brinden atención. ¡Está bien pedirlo!

### Cúbrase la boca y la nariz cuando estornude o tosa.

1. Use pañuelos descartables.
2. Deseche los pañuelos descartables usados después de toser o estornudar, y límpiese las manos.

A veces, prevenir infecciones requiere el uso de precauciones de aislamiento. Pídale a los cuidadores que le expliquen cuáles son y cómo funcionan.

*Lávese las manos cuidadosamente después de manipular cualquier tipo de material sucio.*



### Control de sus Medicamentos

Ya sea que tome un medicamento o cinco, es importante que sepa lo que está tomando y por qué. *Haga al médico estas preguntas sobre los medicamentos nuevos (y actuales) que tome:*

- ¿Cuál es el nombre de mi medicamento? ¿Nombre genérico?
- ¿Por qué lo tomo? ¿Cómo me ayudará? ¿Cuándo empezará a hacer efecto?
- ¿Qué dosis? ¿Con qué frecuencia? ¿Cuánto tiempo?
- ¿Cuál es la mejor hora (mañana, noche, etc.) o manera (con alimentos, con agua) de tomarlo?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios? ¿Qué debo hacer si suceden?
- ¿Hay alimentos, bebidas o actividades que deba evitar?
- ¿Qué debo hacer si omito una dosis?

Recuerde asumir el control de sus medicamentos. ¿Cree que es el momento para su próxima dosis? ¿Se pregunta si este nuevo medicamento puede reemplazar uno que ya toma? ¿Desea asegurarse de que sea seguro tomar todos sus medicamentos y suplementos juntos? No tema preguntar.

### Prevenir Errores de Medicación

#### Asegúrese de que sus médicos y enfermeros sepan:

- Que su nombre coincida con el nombre del medicamento (use su brazalete de identificación para hacer una doble comprobación).
- Todos los fármacos recetados, medicamentos de venta libre y suplementos naturales o vitamínicos que usted toma.
- Cualquier alergia que tenga a medicamentos, anestesia, alimentos, látex, etc.

## PREVENCIÓN DE CAÍDAS EN EL HOSPITAL

### ¿Quién está en riesgo de caídas?

Cualquiera puede caerse. Las caídas ocurren en cualquier grupo etario, en cualquier momento y en cualquier lugar. Si ocurre una caída mientras usted está en el hospital, las complicaciones asociadas pueden prolongar su estadía en el hospital y su recuperación. Hay muchos factores que aumentan la posibilidad de caerse.

### Estos incluyen:

- La enfermedad, la cirugía, las pruebas o los tratamientos pueden hacer que usted esté débil o inestable.
- Los medicamentos pueden provocar mareos o confusión.
- El equipo médico, como bombas intravenosas, oxígeno o tubos, puede dificultar el movimiento sin ayuda.
- La falta de sueño y el entorno desconocido pueden afectar su juicio.

### Los miembros del personal:

- Le preguntarán sobre sus antecedentes de caídas previas cuando usted ingrese al hospital para evaluar su riesgo de caídas.
- Lo orientarán para que se familiarice con su nuevo entorno.
- Colocarán a su alcance el timbre de llamada y los objetos necesarios.
- Responderán a su llamada tan pronto como sea posible.
- Lo ayudarán a entrar y salir de la cama y con el baño, según sea necesario.
- Proporcionarán calzado antideslizante.
- Mantendrán el ambiente libre de equipos, muebles y objetos innecesarios.
- Colocarán brazaletes especiales en su muñeca si tiene un mayor riesgo de caerse.

### Usted puede disminuir su riesgo de caídas mediante las siguientes opciones:

- Comentarle al enfermero si tiene antecedentes de caídas.
- Usar el timbre de llamada para pedir ayuda antes de tratar de levantarse de la cama o ir al baño.
- Asegurarse de que el timbre de llamada y otros objetos necesarios estén a su alcance antes de que el familiar o el miembro del personal salgan de su habitación.
- Después de pedir ayuda, quédese donde está y espere a que el personal venga a ayudarlo.
- Cuando se levante de la cama, siéntese sobre el borde de la cama antes de pararse. Párese lentamente ya que algunos medicamentos o afecciones pueden provocar mareos cuando cambia de posición.
- Cuando termine en el baño, use el timbre de llamada y espere a que el personal lo ayude a volver a la cama.
- Use calzado antideslizante y los equipos que le sean proporcionados para su seguridad.
- No use los pies porta suero o muebles con ruedas para apoyarse mientras camina.

### Los familiares y seres queridos pueden ayudar a prevenir caídas mediante las siguientes alternativas:

- Decirle al enfermero si el paciente tiene antecedentes de caídas.
- Consultarle al enfermero antes de acostarlo o levantarlo de la cama.
- Recordarle que llame para pedir ayuda antes de levantarse de la cama.
- Colocar a su alcance el timbre de llamada y otros objetos necesarios.
- Recordarle cuál es el entorno si se olvida o está confundido y alertar al personal cuando se alejen de al lado de la cama.
- Abstenerse de alterar el funcionamiento de las alarmas o los equipos en uso para alertar al enfermero si intenta levantarse sin pedir ayuda.
- Informar al enfermero si hay alguna rutina que pueda ayudar a prevenir caídas y mantenerlo seguro.

## CÓMO MANTENER SU SEGURIDAD SI NECESITA CIRUGÍA

Los cuidadores le preguntarán su nombre y fecha de nacimiento varias veces y le preguntarán el tipo de cirugía que se le realizará y la parte de su cuerpo que se operará. Si tiene preguntas, no entiende algo o le parece que algo no está bien, hable. Recuerde, ¡está bien preguntar!

Antes de algunas cirugías, es posible que el médico escriba sus iniciales en la piel para confirmar la ubicación correcta del procedimiento. Nos tomaremos un "tiempo de espera" justo antes de la cirugía para asegurarnos de que todos los miembros del equipo estén de acuerdo sobre la cirugía que se está por realizar.

Use dispositivos de asistencia como bastones, andadores y sillas de ruedas según sea necesario.



### Después de la Cirugía

Indíquenos si tiene dolor. Queremos que se sienta cómodo. Haga preguntas sobre nuevos medicamentos y tratamientos. Pregunte cuándo puede reanudar sus actividades, levantarse de la cama y caminar de manera independiente.

## EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA

El Equipo de Respuesta Rápida es un grupo de profesionales médicos y de enfermería capacitados para ayudar cuando los signos sugieren que un paciente está empeorando mucho más. El Equipo de Respuesta Rápida toma medidas con suma rapidez e irá a cualquier lugar del hospital para ver a un paciente.

El Equipo de Respuesta Rápida puede sugerir cosas como análisis de laboratorio, medicamentos o trasladar al paciente a una unidad de cuidados intensivos.

### Medicamentos

Cada medicamento que reciba en el hospital se revisará primero y luego se preparará. El farmacéutico examina sus medicamentos para asegurarse de que no haya potenciales interacciones medicamentosas y de que no se le administre ningún medicamento que pueda causar una reacción alérgica.



## INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Una de las decisiones más importantes que puede tomar sobre su atención es completar instrucciones anticipadas en caso de que ya no pueda hablar por sí mismo. Las instrucciones anticipadas son documentos que hacen saber a otras personas sus deseos sobre el tipo de atención que desea. Y solo se usarán si usted está inconsciente o está demasiado enfermo como para comunicarse.

Los estados tienen diferentes leyes sobre estas instrucciones. Consulte al enfermero si tiene alguna pregunta. *Las instrucciones pueden incluir:*

### Testamento Vital

Este conjunto de instrucciones explica el tipo de atención médica para prolongar la vida que usted desea aceptar o rechazar. Puede incluir sus deseos sobre el uso de resucitación (RCP) si su corazón se detiene, un respirador si deja de respirar o tubos de alimentación o vías intravenosas si no puede comer ni beber.

### Poder Duradero

**Para atención médica:** este es un documento legal que nombra a su apoderado para la atención médica, es decir, alguien que puede tomar decisiones médicas por usted si usted no puede hacerlo. El apoderado oficial para la atención médica puede representar sus deseos sobre la atención de emergencia, pero también sobre otros asuntos médicos como posibles opciones de tratamiento, transfusiones de sangre, diálisis renal, etc. Elija a alguien en quien confíe, coménteles sus deseos médicos y asegúrese de que la persona acepte representarlo en este rol.

**Para cuestiones económicas:** también tiene derecho a nombrar a alguien o a la misma persona para que lo ayude a administrar sus finanzas si usted no puede.

### Complete sus Formularios

Asegúrese de presentar instrucciones anticipadas cada vez que vaya al hospital, para que su información y deseos más actualizados estén en los archivos. No necesita un abogado para completar esto. Para obtener más información y para conseguir los formularios que necesita, comuníquese con el Departamento de Administración de Casos.

## MANEJO DEL DOLOR

South Texas Health System se compromete a promover su comodidad y bienestar. Existen muchas enfermedades y procedimientos quirúrgicos que pueden causar dolor. *Si experimenta dolor:*

- Pregúntele al médico o al enfermero qué esperar con respecto al dolor y el manejo del dolor.
- Hable con el médico o el enfermero sobre las opciones de alivio del dolor.
- Coordine con el médico y el enfermero el desarrollo de un plan para manejar su dolor.
- No espere: ¡pida alivio del dolor cuando comience el dolor! La mayoría de los medicamentos tarda un tiempo en hacer efecto.
- Dígale al médico\* o al enfermero si su dolor no cede.
- No tenga miedo de pedir medicamentos para aliviar el dolor; tomar medicamentos no lo hará un "adicto." El manejo efectivo del dolor es esencial para el proceso de curación.

### Escala de Clasificación del Dolor Wong-Baker FACES®

Usted es el Experto en su Dolor



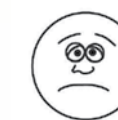
0  
No Duele



2  
Duele un Poco



4  
Duele un Poco Más



6  
Duele Aún Más



8  
Duele Mucho



10  
El Peor Dolor

\* Los médicos no son empleados o agentes de South Texas Health System.

## APOYO PARA LOS CUIDADORES

### Cómo Desempeñar un Papel en la Recuperación de su Ser Querido

Alentamos a los pacientes a elegir a una persona clave para que los ayuden durante su estadía en el hospital. Tanto si es usted la persona de apoyo primario, como si es una de las muchas personas que cuidan y ayudan a su ser querido, su rol puede ser muy importante para garantizar que su ser querido reciba la atención que sea mejor y más segura aquí y fuera del hospital.

### Qué Debe Saber Antes de Irse

Los cuidadores pueden ayudar a que su ser querido logre los mejores resultados después de una estadía en el hospital mediante las respuestas a estas tres preguntas:

- ¿Cuál es el siguiente paso para la atención médica (en el hogar o centro médico, seguimiento con un médico de atención primaria o terapia física, etc.)? Ayude a su ser querido a organizar los detalles para que esto suceda: plan financiero, transporte, programación, etc.
- ¿Qué medicamentos nuevos y anteriores necesita tomar mi ser querido? Ayude a su ser querido a entender los detalles: tiempos, instrucciones de dosificación, efectos secundarios, reabastecimiento de recetas, etc.
- ¿Qué señales de alerta en el estado de salud debo observar y qué debo hacer si ocurren? Ayude a su ser querido anotando estos síntomas, así como el nombre y número de contacto al que debe llamar.

### Los Cuidadores También Necesitan Atención

Si siente que necesita un descanso o ayuda, busque amigos y familiares. Y consulte los recursos enumerados aquí:

**National Alliance for Caregiving**  
caregiving.org

**Caregiver Action Network**  
caregiveraction.org

**Family Caregiver Alliance**  
caregiver.org

## FACTURAS HOSPITALARIAS Y SEGURO

El proceso de facturación del hospital puede parecer complicado, pero se sentirá más tranquilo si sabe exactamente qué cubre su factura. Por ejemplo, si se queda durante la noche, es probable que se apliquen cargos por su habitación, comidas, atención de enfermería las 24 horas y medicamentos. La factura también mostrará los cargos por servicios especiales, tales como rayos X y pruebas de laboratorio. Usted recibirá facturas por médicos, cirujanos y especialistas aparte del hospital.

### Medicare

Si tiene Medicare, deberá llenar un formulario MSP (Pagador Secundario de Medicare). Esto asegura que Medicare solo pague por los servicios no cubiertos por otro seguro que usted pueda tener. Si usted tiene un seguro secundario, esto generalmente cubre los deducibles de Medicare. Si no tiene seguro secundario, debe pagar estos montos usted mismo.

### También asegúrese de leer sus MSN trimestrales (Avisos de Resumen de Medicare) para revisar:

- El monto que cobraron los médicos
- El monto que Medicare aprobó y pagó
- El monto que adeuda
- Su estado actual de deducible

Si tiene preguntas, llame al número de servicio al cliente que aparece en su estado de cuenta.

### Proveedores de Seguro Comercial

Si utiliza un proveedor de seguro comercial, entonces el hospital reenvía su reclamo según la información que proporcionó al momento del registro. Aproximadamente un mes después de salir del hospital, recibirá una declaración de explicación de beneficios (EOB) de su proveedor de seguro. Esta no es una factura. *Las EOB muestran:*

- El monto facturado por su médico u hospital
- Cuánto de ese costo está cubierto por su seguro
- Cuánto debe

Revise cuidadosamente esto y todos los demás documentos relacionados con la factura. Si tiene preguntas, comuníquese con el servicio al cliente al número que figura en el estado de cuenta.

### Pacientes con Pago Propio y Acuerdos de Pago

Si planea pagar sus facturas sin la ayuda de Medicare o de un proveedor de seguro comercial, entonces recibirá facturas directamente del hospital. Cuando llegue la primera factura, llame al departamento de servicios financieros del hospital para establecer un plan de pago.

Comuníquese con el departamento de servicios financieros tan pronto como sea posible. Si no establece un plan de pago o deja de hacer los pagos, entonces su cuenta se puede asignar a una agencia de cobro. El hospital desea coordinarlo con usted, así que plantee cualquier pregunta o inquietud que tenga.

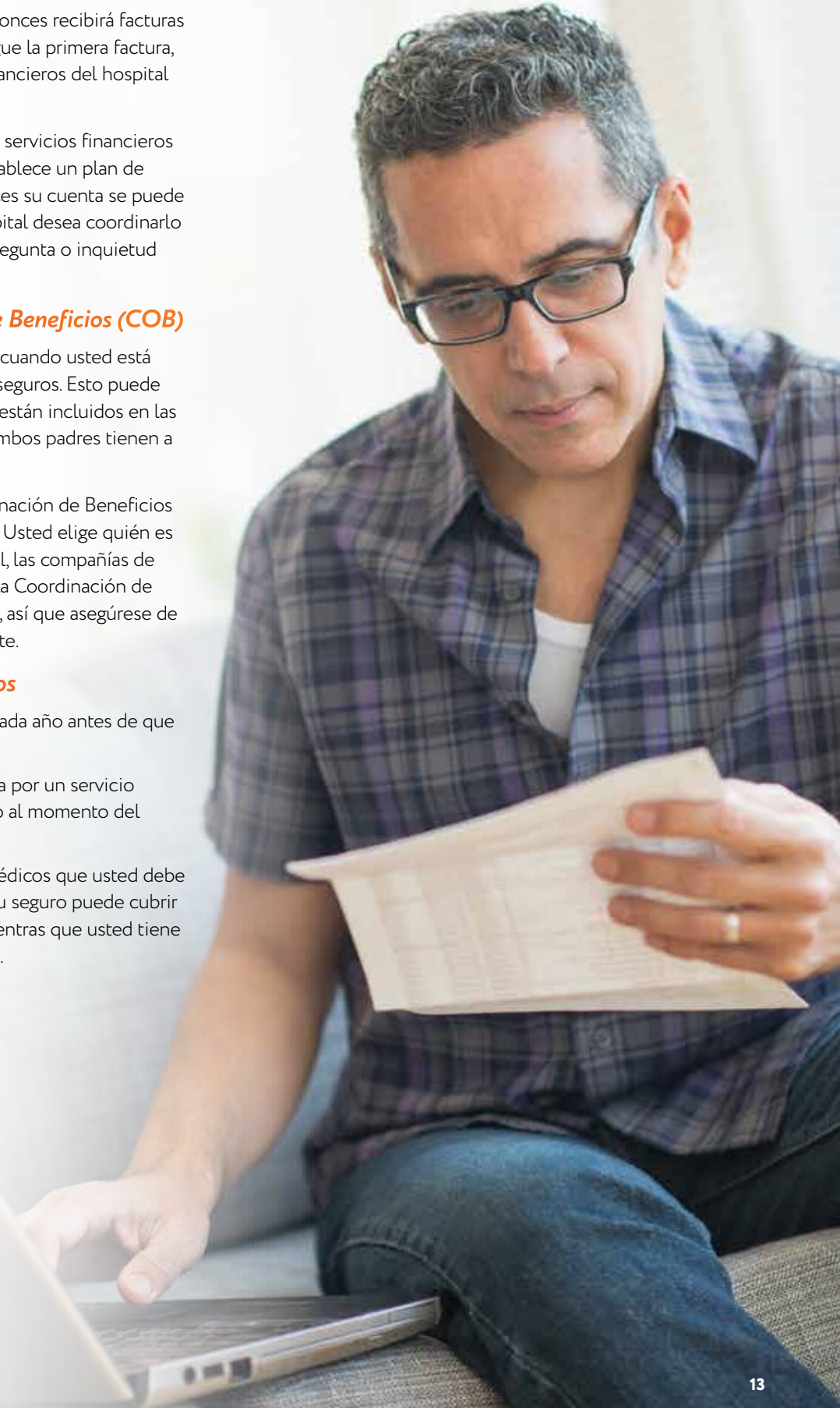
### Comprender la Coordinación de Beneficios (COB)

La Coordinación de Beneficios ocurre cuando usted está cubierto por dos o más compañías de seguros. Esto puede ocurrir cuando los cónyuges o parejas están incluidos en las pólizas de seguro del otro, o cuando ambos padres tienen a sus hijos en sus pólizas individuales.

Para evitar pagos duplicados, la Coordinación de Beneficios determina cuál es el pagador principal. Usted elige quién es este cuando es admitido. Por lo general, las compañías de seguros solicitan que usted complete la Coordinación de Beneficios antes de pagar un reintegro, así que asegúrese de responder estas solicitudes rápidamente.

### Términos Comúnmente Confusos

- **Deducible:** el monto que adeuda cada año antes de que su seguro comience a hacer pagos.
- **Copago:** tarifa plana que usted paga por un servicio específico, generalmente adeudado al momento del servicio.
- **Coseguro:** la parte de sus gastos médicos que usted debe pagar por su cuenta. Por ejemplo, su seguro puede cubrir el 80 por ciento de una factura, mientras que usted tiene que pagar el 20 por ciento restante.



# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

**A. La ley del estado de Texas establece que el proveedor o centro de atención médica debe reconocer los derechos del paciente y que el paciente debe respetar el derecho del proveedor de atención médica o del centro de atención médica a esperar cierto comportamiento de parte de los pacientes.**

**Los derechos del paciente son los siguientes:**

1. Ser tratados con cortesía y respeto, con aprecio por la dignidad individual y con protección de la privacidad.
2. A recibir una respuesta rápida y razonable a las preguntas y solicitudes.
3. Saber quién está proporcionando los servicios médicos y quién es responsable de la atención.
4. Saber qué servicios de asistencia están disponibles, y el paciente que no habla inglés o que tiene discapacidades que afectan la comunicación tiene derecho a que se le proporcione un intérprete cuando reciba servicios médicos.
5. Saber qué reglas y regulaciones aplican.
6. Recibir, por parte del médico, información relacionada con el diagnóstico, curso de tratamiento planificado, alternativas, riesgos y pronóstico; participar en la elaboración del plan de tratamiento y formular instrucciones anticipadas.

7. Negarse a recibir cualquier tratamiento, excepto cuando la ley indique lo contrario.
8. Recibir, a solicitud, información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para la atención.
9. El paciente elegible para Medicare tiene derecho a saber, a solicitud, si el proveedor o centro de atención médica acepta la tasa de asignación de Medicare, antes del tratamiento.
10. Recibir, a solicitud, un estimado razonable de los cargos por atención médica, antes del tratamiento.
11. Recibir una copia de la factura detallada razonablemente clara y comprensible, y solicitar que se expliquen los cargos.
12. Tener acceso imparcial a tratamiento médico o adaptaciones, independientemente de la raza, nacionalidad, religión, discapacidad física o mental o fuente de pago.
13. Recibir tratamiento por cualquier afección médica de emergencia que empeore por no proporcionar el tratamiento.
14. Saber si el tratamiento médico es para propósitos de investigación experimental y dar su consentimiento o rechazo a participar.
15. Expresar quejas relacionadas con cualquier violación de los derechos, como se indica en la ley de Texas, a través del procedimiento de quejas del proveedor de atención médica o centro médico, ante la agencia estatal autorizante que corresponda.
16. Derecho a aliviar el dolor, que incluye:
  - a. Información sobre el dolor y las medidas para aliviarlo.
  - b. Personal pertinente comprometido con la prevención y el manejo del dolor.
  - c. Profesionales de la salud que respondan rápidamente a los avisos de dolor.
  - d. Se creará en sus avisos de dolor.
17. Todos los pacientes (o su persona de apoyo, según corresponda) tendrán derecho, sujeto a su consentimiento, a recibir las visitas que él o ella designe, que incluyen, entre otros, el cónyuge, concubino (incluso concubino del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo, y el paciente (o su acompañante, según corresponda) tendrá derecho a retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento.

18. A todos los pacientes se les dará la oportunidad de identificar a una persona de apoyo que puede ser un familiar, amigo u otra persona que ayude al paciente durante su estadía en el hospital y pueda ejercer sus derechos de visita en el caso de que el paciente esté incapacitado o de lo contrario no pueda hacerlo. La persona de apoyo puede o no ser la misma persona que tomaría decisiones con respecto al tratamiento médico en caso de incapacidad del paciente. El paciente puede designar a una persona de apoyo verbalmente o por escrito. La identidad de la persona de apoyo seleccionada por un paciente debe estar registrada en el expediente médico del paciente.
19. Se informará a todos los pacientes, antes de brindar la atención al paciente, siempre que sea posible, de sus derechos de visita y cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria o razonable que el hospital pueda establecer sobre dichos derechos y la razón de dicha restricción o limitación.

**B. El paciente es responsable de lo siguiente:**

1. Por proporcionar, saber y entender, lo mejor de su conocimiento, información precisa y completa sobre las afecciones actuales, enfermedades anteriores, hospitalización, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
2. Informar a los proveedores de atención médica cambios inesperados en su afección.
3. Informar a los proveedores de atención médica si entiende el curso de acción planificado y lo que se espera de él/ella.
4. Seguir el plan de tratamiento recomendado por los proveedores de atención médica.
5. Asistir a las citas médicas y, cuando no pueda hacerlo por cualquier motivo, debe notificar al proveedor de atención médica.
6. De sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica.
7. Asegurarse de cumplir sus obligaciones financieras para la atención médica tan pronto como sea posible.
8. Cumplir las reglas y regulaciones que afectan la atención y la conducta del paciente.
9. El paciente tiene las siguientes responsabilidades en relación con el manejo del dolor:
  - a. Preguntarle al médico o al enfermero qué esperar con respecto al dolor y el manejo del dolor.
  - b. Hablar con el médico o el enfermero sobre las opciones de alivio del dolor.

- c. Coordinar con el médico y el enfermero el desarrollo de un plan para manejar su dolor.
- d. Pedir alivio del dolor cuando comienza el dolor.
- e. Ayudar al médico y al enfermero a evaluar su dolor.
- f. Decirle al médico o al enfermero si el dolor no cede.
- g. Comentarle al médico o al enfermero cualquier preocupación que pueda tener acerca de tomar medicamentos para el dolor.

**Procedimientos:**

Los pacientes pueden presentar quejas. A continuación se indica la información de contacto de las agencias reguladoras. Durante la admisión, el paciente contará con información disponible sobre cómo presentar una queja a la agencia estatal o a la Comisión Conjunta. Esta información está disponible en el folleto de la Guía del Paciente.

**South Texas Health System  
Quality Management Department**  
956-632-4695 o 956-632-4484

**Office of Quality and Patient Safety,  
The Joint Commission**  
One Renaissance Blvd. | Oakbrook Terrace, IL 60181  
630-792-5000

**Texas Department of State Health Services  
Customer Service**  
P.O. Box 149347 | Austin, TX 78714-9347  
512-776-2150 o 512-458-7111 o 888-963-7111  
Retransmisión de mensajes de Texas TDD: 1-800-735-2989  
customer.service@dshs.texas.gov

**Centers for Medicare and Medicaid Services**  
7500 Security Blvd. | Baltimore, MD 21244  
Medicare Service Center: 1-800-MEDICARE  
(1-800-633-4227)  
Denuncias de Fraude y Abuso de Medicare: 1-800-HSS-TIPS  
(1-800-447-8477)  
<https://www.cms.gov/>

Tiene derecho a que el hospital revise sus quejas o reclamos. Se le sugiere que se comunique con el Enfermero a Cargo, el Director de Enfermería de la unidad en la que se encuentra para la presentación y resolución de quejas y reclamos. South Texas Health System revisa y, cuando es posible, resuelve quejas y reclamos con usted o su familia. Usted tiene derecho a expresar quejas y recomendar cambios sin estar expuesto a coerción, discriminación, represalias o interrupción irracional de la atención. Usted tiene derecho a presentar una queja ante la autoridad estatal o la Comisión Conjunta (The Joint Commission).



Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección. La seguridad de la asistencia médica mejora cuando los pacientes, en función de su estado, participan en el proceso sanitario. Los hospitales tienen derecho a un comportamiento razonable y responsable de los pacientes, dentro de sus capacidades, y de sus familias.

Los pacientes y las familias, según corresponda, son responsables de proporcionar información precisa y completa sobre las afecciones actuales, las enfermedades pasadas, las hospitalizaciones, los medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.

Los pacientes y sus familias deben informar los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su afección. Cuando proporcionan comentarios sobre los servicios, las necesidades y las expectativas ayudan al hospital a comprender el entorno del paciente y la familia.

Los pacientes y las familias, según corresponda, son responsables de participar en su plan de atención médica y de comunicar las preguntas acerca de su atención a sus proveedores de atención médica si no entienden su atención, tratamiento y servicio o qué se espera que hagan.

Los pacientes y sus familias son responsables de cumplir las instrucciones, políticas, reglas y regulaciones del hospital que estén vigentes para respaldar la atención de calidad y un ambiente seguro.

Los pacientes y sus familias, según corresponda, son responsables de seguir el plan de tratamiento recomendado por el equipo de atención médica. Deben expresar cualquier

inquietud acerca de su capacidad de seguir el plan de atención propuesto. El hospital hace todo lo posible para adaptar el plan a las necesidades y limitaciones específicas de los pacientes. Cuando no se recomiendan dichas adaptaciones al plan de atención, los pacientes y sus familias son informados de las consecuencias de las alternativas si no se sigue el plan propuesto.

Los pacientes y sus familias son responsables de los resultados si no siguen el plan de atención, tratamiento y servicio.

Los pacientes son responsables de asegurar el pronto cumplimiento de sus obligaciones financieras por la atención médica, según lo acordado con el hospital. En el caso de pacientes menores de edad o adultos incapaces, los padres o tutores legales serán responsables de cumplir las responsabilidades enumeradas.

Los pacientes y sus familias deben mostrar consideración y respeto mutuos al personal del hospital, profesionales independientes y otros pacientes mediante un lenguaje y una conducta cordiales y deben ser respetuosos de la propiedad del hospital y de otros pacientes.

Los pacientes y sus familias deben informar al proveedor de atención del paciente sobre cualquier necesidad especial con respecto a la comunicación.

## RESPECTO DE SU PRIVACIDAD

Este apartado describe cómo se puede usar y revelar su información de salud y cómo puede acceder a esta información usted. Léalo detenidamente.

### Información Médica Protegida

La información sobre su salud es privada, y debe mantenerse esa privacidad. Por eso esta institución de atención médica está obligada por las leyes federales y estatales a proteger la privacidad de su información de salud. Lo llamamos Información Médica Protegida (PHI).

### Quién Cumplirá este Aviso

Este Aviso describe las prácticas de privacidad de la información aplicadas por los empleados del hospital, voluntarios y personal relacionado.

Las prácticas descritas en este Aviso también pueden ser aplicadas por los proveedores de atención médica que son miembros de nuestro personal médico, si han optado por acatar su contenido. Muchos de nuestros médicos cumplen las prácticas contenidas en este Aviso. Otros médicos han creado su propio Aviso. Aquellos miembros del personal médico que opten por no acatar este Aviso están obligados a entregarle un Aviso por separado que explicará sus prácticas de privacidad.

Cada participante que se une a este Aviso conjunto de prácticas de privacidad actúa como su propio agente para todos los aspectos del Cumplimiento de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), excepto la entrega de este Aviso conjunto.

Para problemas específicos del médico o preguntas, no dude en comunicarse directamente con su médico.

*Los empleados del hospital, los voluntarios y el personal relacionado, incluidos los miembros del personal médico deben cumplir este Aviso con respecto a:*

- Cómo utilizamos su PHI
- Cómo divulgamos su PHI a otras personas
- Sus derechos de privacidad
- Nuestras obligaciones de privacidad
- Contactos del hospital para obtener más información o, si es necesario, presentar una queja

Su médico personal puede tener diferentes políticas relacionadas con el uso y divulgación de PHI creada en sus consultorios.

### Uso o Divulgación de Su PHI:

#### Para el Tratamiento

Durante el transcurso de su tratamiento, usamos y divulgamos su PHI. Por ejemplo, si analizamos su sangre en nuestro laboratorio, un técnico compartirá el informe con su médico. O bien, utilizaremos su PHI para seguir las órdenes del médico en relación con una radiografía, procedimiento quirúrgico u otros tipos de procedimientos relacionados con el tratamiento.

#### Para el Pago

Después de proporcionar el tratamiento, le pediremos a su asegurador que nos pague. Parte de su PHI se puede ingresar a nuestras computadoras para enviar una solicitud de pago a su aseguradora. Esto puede incluir una descripción de su problema de salud, el tratamiento que proporcionamos y su número de afiliación en el plan de salud. O bien, es posible que su asegurador quiera revisar su expediente médico para determinar si su atención fue necesaria. Además, podemos divulgar a una agencia de cobranza parte de su PHI para cobrar una factura que usted no haya pagado.

#### Para Operaciones de Atención Médica

Su expediente médico y su PHI podrían ser utilizados por los médicos para evaluaciones periódicas de la calidad de la atención del hospital. O podemos usar la PHI de pacientes reales en sesiones educativas con estudiantes de medicina que se entrenan en nuestro hospital. Otros usos de su PHI pueden incluir la planificación comercial de nuestro hospital o la resolución de una queja.

#### Usos Especiales

*Su relación con nosotros como paciente podría requerir el uso o divulgación de su PHI para:*

- Recordarle una cita para tratamiento
- Informarle acerca de las alternativas de tratamiento y opciones
- Informarle sobre nuestros otros beneficios de salud y servicios
- Solicitarle que contribuya con nuestras actividades benéficas, excepto que nos indique que no le pidamos esto

#### Es Posible que se Requiera su Autorización

En muchos casos, podemos usar o divulgar su PHI, como se resumió anteriormente, para operaciones de atención médica, tratamiento, pago o según lo exija o permita la ley. En otros casos, debemos solicitar su autorización por escrito con instrucciones específicas y límites para nuestro uso o divulgación de su PHI. Puede revocar su autorización si cambia de opinión más adelante.



## Ciertos Usos y Divulgaciones de Su PHI Exigidos o Permitidos por Ley

Como hospital o centro de atención médica, debemos cumplir muchas leyes y regulaciones que nos exijan o nos permitan usar o divulgar su PHI.

### Usos y Divulgaciones Obligatorios o Permitidos

- Si no se opone verbalmente, podemos incluir información que lo identifique en el directorio de pacientes mientras está internado en nuestro hospital. Esta información puede incluir su nombre, afección general y afiliación religiosa, si la hay.
- Si no se opone verbalmente, podemos compartir parte de su PHI con un familiar o amigo involucrado en su atención.
- Podemos usar su PHI en caso de emergencia cuando usted no pueda expresarse.
- Podemos usar o divulgar su PHI para investigación si recibimos ciertas garantías que protegen su privacidad.

### También Podemos Usar o Divulgar su PHI

- Cuando lo exija la ley, por ejemplo, cuando lo ordene un tribunal
- Para actividades de salud pública, incluida la notificación de enfermedades transmisibles o reacciones adversas a medicamentos a la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA)
- Para denunciar negligencia, abuso o violencia doméstica
- A los reguladores o agentes gubernamentales para determinar el cumplimiento de las reglas y regulaciones aplicables
- En procedimientos judiciales o administrativos en respuesta a una citación válida
- A un médico forense con el fin de identificar a una persona fallecida o determinar la causa de la muerte, o al director de una funeraria para hacer arreglos funerarios
- Para propósitos de investigación cuando un comité de supervisión de investigación, llamado junta de revisión institucional, haya determinado que existe un riesgo mínimo para la privacidad de su PHI
- Para crear tipos especiales de información médica que eliminen toda la información o información de identificación exigida legalmente que identifique directamente al sujeto de la información
- De acuerdo con los requisitos legales de un programa de compensación laboral

- Cuando lo soliciten debidamente oficiales de las fuerzas del orden público, por ejemplo, para denunciar heridas de bala o una muerte sospechosa, o para otros requisitos legales
- Si creemos razonablemente que el uso o la divulgación evitarán un peligro para la salud o para responder a una amenaza a la seguridad pública, incluso un delito inminente contra otra persona
- Para propósitos de seguridad nacional, que incluyen al Servicio Secreto o si usted es personal de las Fuerzas Armadas y es considerado necesario por las autoridades de comando militar apropiadas
- En relación con ciertos tipos de programas de donantes de órganos

## SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD Y CÓMO EJERCERLOS

Bajo el programa de privacidad exigido por el gobierno federal, los pacientes tienen derechos específicos.

### Su Derecho a Solicitar el Uso o la Divulgación Limitados

Usted tiene derecho a solicitar que no usemos o divulguemos su PHI de una manera particular. No obstante, no estamos obligados a cumplir con su petición. Si estamos de acuerdo con su solicitud, debemos cumplir con el acuerdo.

### Su Derecho a la Comunicación Confidencial

Usted tiene derecho a recibir comunicaciones confidenciales de PHI del hospital en un lugar que usted indique. Su solicitud debe ser por escrito y debe proporcionar la otra dirección y explicar si la solicitud interferirá con su método de pago.

### Su Derecho a Revocar su Autorización

Usted puede revocar, por escrito, la autorización que nos otorgó para el uso o divulgación de su PHI. No obstante, si nos hemos basado en su consentimiento o autorización, podemos usar o divulgar su PHI hasta el momento en que usted revoque su consentimiento.

### Su Derecho a Inspeccionar y Copiar

Tiene derecho a inspeccionar y copiar su PHI. Podemos negarnos a darle acceso a su PHI si creemos que puede causarle daño, pero debemos explicarle por qué e indicarle a quién contactar para revisar nuestro rechazo.

### Su Derecho a Modificar Su PHI

Si no está de acuerdo con su PHI existente en nuestros registros, tiene derecho a solicitar, por escrito, que modifiquemos su PHI cuando se trate de un registro que hemos creado o mantenido para nosotros. Podemos negarnos a hacer la modificación y usted tiene el derecho de discrepar por escrito. Si, de todas formas, no estamos de acuerdo, podemos preparar una contradecación. Su declaración y nuestra contradecación deben formar parte de nuestro registro sobre usted.

### Su Derecho a Saber Quién Más ve su PHI

Usted tiene derecho a solicitar un informe de ciertas divulgaciones que hemos hecho de su PHI en los últimos seis años, pero no antes del 14 de abril de 2003. No estamos obligados a dar cuenta de todas las divulgaciones, incluso aquellas hechas a usted, autorizadas por usted o aquellas que involucran tratamiento, pago y operaciones de cuidado de la salud como se describió anteriormente. No se aplican cargos por un informe anual, pero puede haber cargos por informes adicionales. Le informaremos si hay un cargo y tiene derecho a retirar su solicitud o pagar para proceder.

### ¿Qué Sucede si Tengo una Queja?

Si considera que su privacidad ha sido vulnerada, puede presentar una queja ante nosotros o el Secretario de Salud y Servicios Humanos en Washington, D.C. No tomaremos represalias ni lo penalizaremos por presentar una queja ante nosotros o ante el Secretario.

- Para presentar una queja ante nosotros, comuníquese con nuestro Departamento de Gestión de Riesgos o llame a la línea directa de cumplimiento de UHS al 800-852-3449. Su queja debe proporcionar detalles específicos para ayudarnos a investigar un posible problema.
- Para presentar una queja ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos, escriba a: U.S. Department of Health and Human Services, 150 S. Independence Mall West, Suite 372, Public Ledger Building, Philadelphia, PA 19106-1019 o visite [hhs.gov/ocv](http://hhs.gov/ocv). Este documento es nuestro aviso. Cumpliremos con las prácticas de privacidad establecidas en este aviso. Sin embargo, nos reservamos el derecho de cambiar este aviso y nuestras prácticas de privacidad cuando lo permita o según lo exija la ley. Si cambiamos nuestro aviso de prácticas de privacidad, le proporcionaremos nuestro aviso revisado cuando desee obtener tratamiento de nuestra parte.

### Cumplimiento de Ciertas Leyes Estatales

Cuando usemos o divulguemos su PHI según se describe en este aviso, o cuando usted ejerza ciertos derechos establecidos en este aviso, podemos aplicar las leyes estatales sobre la confidencialidad de la información de salud, en lugar de las regulaciones federales de privacidad. Hacemos esto cuando estas leyes estatales le proporcionan mayores derechos o protección para su PHI. Por ejemplo, algunas leyes estatales relacionadas con los expedientes de salud mental pueden requerir su consentimiento expreso antes de que su PHI pueda divulgarse en respuesta a una citación legal. Otras leyes estatales nos prohíben que divulguemos una copia de su expediente a usted hasta que haya recibido el alta de nuestro hospital. Cuando no se presenten controversias con las leyes estatales o si estas leyes no le ofrecen mejores derechos o más protección, seguiremos protegiendo su privacidad mediante la aplicación de las regulaciones federales.

## ANTES DE RETIRARSE DEL HOSPITAL

Una recuperación exitosa, después de su estadía, empieza por tener un plan sólido antes de irse.

### Lista de Verificación para el Alta

#### Asegúrese de tener la siguiente información antes de irse del hospital.

- **Resumen del alta.** Esto incluye por qué usted estaba en el hospital, quién lo atendía, sus procedimientos y medicamentos.
- **Lista de medicamentos.** Esto incluye todas sus recetas nuevas y anteriores, medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos. Pregunte si hay algún medicamento que pueda dejar de tomar o que no sea bueno tomar junto con otros medicamentos. Además, asegúrese de saber por qué, cómo y cuándo tomar cada uno.
- **Prescripciones.** Verifique que su farmacia tenga sus nuevas recetas médicas y que tenga un plan para abastecerlas.
- **Recursos locales.** Pida ayuda a su planificador de altas para que lo ayude a encontrar servicios posteriores a la atención u otros grupos de apoyo locales.

• **Servicios poshospitalarios.** Conozca cuánto apoyo necesitará en estas áreas:

- **Cuidado personal:** bañarse, comer, vestirse, ir al baño
- **Cuidado en el hogar:** cocinar, limpiar, lavar la ropa, ir de compras
- **Atención médica:** tomar sus medicamentos, citas médicas, terapia física, cuidado de heridas, inyecciones, equipo médico
- **Instrucciones de seguimiento de los cuidados.** Más allá de la medicina, esto puede incluir:
  - Alimentos o actividades que debe evitar
  - Pruebas o consultas médicas
  - Cómo cuidar las incisiones o usar equipos
  - Señales de advertencia para estar atentos
  - Ajustes en la vida diaria (p. ej. cómo acostarse)
  - A quién llamar si tiene preguntas

Pruebe el método de repasar lo aprendido. Repita lo que oyó decir al planificador de altas para asegurarse de entender los detalles correctamente.

### Planificación Temprana

Reduzca las probabilidades de ser reingresado y aumente las probabilidades de una recuperación saludable mediante la planificación previa. Tome medidas lo antes posible durante su estadía para planificar una transición exitosa del hospital.

#### Para comenzar, pida hablar con su planificador de altas y revise lo siguiente:

- Su resumen del alta y plan de alta
- Su lista completa de medicamentos e instrucciones
- Sus próximas citas médicas
- Qué hacer si no se siente bien

#### Una Razón para Planificar con Anticipación

Si necesita un centro de rehabilitación, asilo de ancianos, atención especializada u otro servicio después de su estadía, necesitará tiempo para encontrar y evaluar sus opciones. Para obtener ayuda para comparar servicios en su área local, visite:

- [medicare.gov/nursinghomecompare](http://medicare.gov/nursinghomecompare)
- [medicare.gov/homehealthcompare](http://medicare.gov/homehealthcompare)
- [qualitycheck.org](http://qualitycheck.org)

#### ¿No Está Listo para Irse?

Usted tiene derecho a apelar su alta si no está de acuerdo con la decisión de que está listo para dejar el hospital. Hable con el planificador de alta o el médico y comparta sus inquietudes. También es posible que deba comunicarse con Medicare, Medicaid o su compañía de seguros.

### Preguntas que Debe Hacer Antes del Alta

1. ¿Se ha programado mi cita de seguimiento? ¿Con quién? ¿Me lleva alguien?
2. ¿Cuáles son las señales clave de advertencia que debo tener en cuenta? ¿A quién llamo si ocurren?
3. ¿Qué equipo especial necesito? ¿Qué instrucciones especiales necesito (cuidado de heridas, inyecciones, etc.)?
4. ¿Qué restricciones de actividades y alimentos tengo? ¿Por cuánto tiempo?
5. ¿Los médicos que me atienden después de mi estadía tienen acceso a los resultados de mis pruebas y medicamentos? ¿Necesito pruebas de seguimiento?
6. ¿Es seguro tomar mis nuevos medicamentos junto con mis otros medicamentos, vitaminas o suplementos?
7. ¿Sé cómo y cuándo debo tomar mis medicamentos y cómo surtiré mis recetas médicas?

8. ¿Quién proporcionará los servicios personales, de atención médica o en el hogar adicionales que pueda necesitar?
9. ¿Quién puede ayudarme si tengo inquietudes sobre los costos médicos?

#### ¿Necesito Equipos o Suministros Médicos?

Si necesita equipo médico duradero (andador, silla de ruedas, cama de hospital, oxígeno, etc.), Medicare solo cubrirá el costo si utiliza un proveedor aprobado. Para encontrar uno en su área, visite [medicare.gov](http://medicare.gov) y seleccione "Find suppliers of medical equipment and supplies" (Encontrar proveedores de equipos y suministros médicos) o llame al 1-800-MEDICARE (800-633-4227).

## REGISTROS MÉDICOS EN LÍNEA

Acceda a una selección de expedientes médicos en línea... las 24 horas del día, los siete días de la semana. Health Records Online es un servicio seguro en línea de South Texas Health System que le permite ver expedientes médicos seleccionados en línea, desde la comodidad y conveniencia de su hogar u oficina. *Todo lo que necesita es una conexión a Internet y una computadora o teléfono inteligente para ver sus registros de atención médica que incluyen:*

- Resultados de laboratorio
- Informes de radiología
- Medicamentos
- Problemas de salud
- Alergias
- Vacunas
- Procedimientos
- Resúmenes de la atención que ha recibido
- Instrucciones del alta

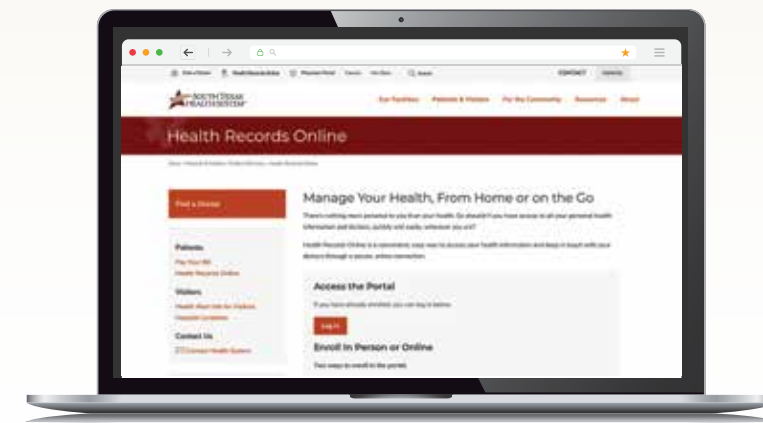
#### Es Fácil Inscribirse

##### Inscribirse en Health Records En línea es fácil.

- Proporcione su dirección de correo electrónico al momento de la inscripción y le enviaremos una invitación para inscribirse.
- Inscribese en el portal en cualquier momento después de registrarse en [southtexashealthsystem.com/hro](http://southtexashealthsystem.com/hro). Al inscribirse, ingrese su Número de Registro Médico (MRN) que se encuentra en su brazalete del hospital o en la documentación proporcionada al momento del alta. Siga los pasos sencillos y tendrá acceso a sus registros médicos en minutos.

Para obtener más información, visite [southtexashealthsystem.com/hro](http://southtexashealthsystem.com/hro).

Para obtener asistencia técnica, llame al 1-888-252-8146.





## DÓNDE ENCONTRARNOS

### CENTROS Y DEPARTAMENTOS DE EMERGENCIA INDEPENDIENTES:

- 1 **South Texas Health System McAllen**  
301 W. Expressway 83 • McAllen, TX 78503  
956-632-4000  
[southtexashealthsystemmcallen.com](http://southtexashealthsystemmcallen.com)
- 2 **South Texas Health System Heart**  
1900 South D St. • McAllen, TX 78503  
956-994-2000  
[southtexashealthsystemheart.com](http://southtexashealthsystemheart.com)
- 3 **South Texas Health System Edinburg**  
1102 W. Trenton Road • Edinburg, TX 78539  
956-388-6000  
[southtexashealthsystemedinburg.com](http://southtexashealthsystemedinburg.com)
- 4 **South Texas Health System Children's**  
1102 W. Trenton Road • Edinburg, TX 78539  
956-388-6800  
[southtexashealthsystemchildrens.com](http://southtexashealthsystemchildrens.com)
- 5 **South Texas Health System Behavioral**  
2102 W. Trenton Road • Edinburg, TX 78539  
956-388-1300  
[southtexashealthsystembehavioral.com](http://southtexashealthsystembehavioral.com)
- 6 **Cornerstone Regional Hospital\***  
2302 Cornerstone Blvd. • Edinburg, TX 78539  
956-618-4444  
[cornerstoneregional.com](http://cornerstoneregional.com)
- 7 **South Texas Health System ER Alamo**  
140 E. Frontage Road • Alamo, TX 78516  
956-403-5100  
[sthseralamo.com](http://sthseralamo.com)
- 8 **South Texas Health System ER McColl**  
4702 S. McColl Road • Edinburg, TX 78539  
956-213-2600  
[sthsermccoll.com](http://sthsermccoll.com)
- 9 **South Texas Health System ER Mission**  
900 E. Expressway 83 • Mission, TX 78572  
956-271-1200  
[sthsermission.com](http://sthsermission.com)
- 10 **South Texas Health System ER Monte Cristo**  
3615 N. Interestatal 69C • Edinburg, TX 78541  
956-259-2100  
[sthsermontecristo.com](http://sthsermontecristo.com)
- 11 **South Texas Health System ER Ware Rd.**  
3700 Nolana Ave. • McAllen, TX 78504  
956-213-2700  
[sthserwareroad.com](http://sthserwareroad.com)
- 12 **South Texas Health System ER Weslaco**  
330 W. Expressway 83 • Weslaco, TX 78599  
956-975-2300  
[sthserweslaco.com](http://sthserweslaco.com)



### REHABILITACIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS:

**Inpatient Rehabilitation Center (Edinburg)**  
1102 W. Trenton Rd.  
Edinburg, TX 78539  
956-207-7036

**Inpatient Rehabilitation Center (McAllen)**  
301 W. Expressway 83  
McAllen, TX 78503  
956-632-4677

### CLÍNICAS PARA PACIENTES AMBULATORIOS:

**McAllen Family Medicine Residency Center**  
205 E. Toronto Ave.  
McAllen, TX 78503  
956-687-6155

**Intensive Cardiac Rehabilitation Program (McAllen)**  
1900 South D St.  
McAllen, TX 78503  
956-994-2770

**Bariatric Weight Loss Surgery Center (Heart)**  
416 Lindberg Ave. I Suite B  
McAllen, TX 78501  
956-664-1616

**Outpatient Rehabilitation Center (Edinburg)**  
1200 S. 10th Ave. #5516  
Edinburg, TX 78539  
956-420-3800

**Pediatric Comprehensive Care Clinic (Children's)**  
4302 S. Sugar Rd. I Suite 205  
Edinburg, TX 78539  
956-381-0932

**Outpatient Rehabilitation Center (McAllen)**  
1800 S. 5th St.  
McAllen, TX 78503  
956-971-5640

**South Texas Health System Sleep Center**  
5416 S. Jackson Rd. I Suite A  
Edinburg, TX 78539  
956-213-0403

**South Texas Health System Wound Healing Center**  
4302 S. Sugar Rd. I Suite 101  
Edinburg, TX 78539  
956-388-2700

\* Este hospital es copropiedad de los inversores médicos.



**[southtexashealthsystem.com](http://southtexashealthsystem.com)**

Los médicos son profesionales independientes que, con limitadas excepciones, no son empleados ni agentes de South Texas Health System. El Sistema no será responsable de las acciones o tratamientos proporcionados por los médicos. Para obtener asistencia con el idioma, adaptaciones por discapacidad y el aviso de no discriminación, visite nuestro sitio web. 231534001-1547306 2/23