

CENTRO DE ENDOSCOPIAS DE EVANGELICAL COMMUNITY HOSPITAL

(afiliado a Evangelical Community Hospital)

LE DAMOS LA BIENVENIDA

Gracias por elegir el centro de endoscopias de Evangelical Community Hospital para su intervención

Al personal del centro de endoscopias de Evangelical Community Hospital le complace que usted haya decidido elegido nuestro centro de endoscopias. Queremos que la intervención a la que va a someterse sea una experiencia lo más cómoda y agradable posible. Somos conscientes de que incluso las intervenciones en régimen «ambulatorio», como la que usted va a someterse, pueden generar ansiedad. Hemos creado este documento para responder al mayor número de preguntas que pueda tener en relación con la intervención a la que va someterse. **Deberá revisar todos los temas que constan en cada una de las páginas de este documento.**

Si tiene alguna pregunta, llame al 570-524-1213 para que podamos atenderle.

Instrucciones para antes de la operación:

Para que podamos atender a todas sus necesidades, deberá cumplir las siguientes normas:

- Revise todas las indicaciones de su equipo médico en relación con lo que puede comer o beber.
- Qúitese el rímel (máscara de pestañas), el maquillaje y las joyas que lleve puestas. Si usa anteojos o lentes de contacto, traiga una funda o un envase para guardarlas de forma segura. Por su seguridad, antes de llegar al centro deberá quitarse TODOS aquellos adornos corporales para los que se haya perforado el cuerpo. Esto incluye todos los pendientes y aros de METAL y de PLÁSTICO que tenga en las orejas, las cejas, los labios, etc. Es decir, cualquier perforación.
- Use prendas y zapatos cómodos y evite llevar tacones, sandalias o chancletas.
- Deje todos los objetos de valor, como joyas y dinero, en casa. No podemos hacernos responsables de aquellos objetos que hayan sufrido daños o se hayan extraviado.
- Llegue a la hora indicada. Esto le permitirá tener tiempo suficiente para prepararse para la intervención. Las personas que le acompañen (familiares, amistades) deberán permanecer en la sala de espera. No se permitirá la presencia de menores de 14 años en las zonas designadas para pacientes.
- Si es el/la tutor(a) o cuidador(a) de una persona con necesidades especiales, deberá llamar al 570-524-1213.

Medicamentos:

- Revise todas las indicaciones de su equipo médico en relación con los medicamentos que debería tomar y aquellos que debería dejar de tomar.
- Revise todas las indicaciones de su equipo médico en relación con cualquier preparación necesaria para la intervención.

Después de la intervención:

La duración de la estancia después de la intervención puede variar en función del tipo de intervención y de las instrucciones de su equipo médico. La mayoría de pacientes recibe el alta durante la hora posterior a la finalización de la intervención.

- Recuerde que, en caso de complicaciones médicas, es posible que tenga que ingresar como paciente del hospital.
- Deberá tener una persona responsable que esté disponible para acompañarle y traerle de vuelta a casa en automóvil cuando reciba el alta. Asimismo, esta persona deberá permanecer en la sala de espera del centro de endoscopias o dentro de un radio de 15 minutos para poder recogerle en el momento del alta.
- Su equipo médico y de enfermería le entregarán una serie de instrucciones para después de la intervención. Deberá seguir todas las instrucciones con atención para que su recuperación sea lo más rápida y cómoda posible.
- Si tiene alguna pregunta acerca de la intervención después de recibir el alta, deberá ponerse en contacto con el número de teléfono del consultorio médico que aparece en el documento con las instrucciones para después del alta. En caso de emergencia, deberá acudir a la sala de emergencias más cercana.

Transporte autorizado:

Para preservar su seguridad después del alta, deberá tener una persona adulta responsable que esté disponible para llevarle a casa en automóvil en caso de tener alguna reacción a la medicación o anestesia, como somnolencia o disminución del tiempo que tarda en reaccionar. La persona que le traiga en automóvil al hospital deberá permanecer en el centro de endoscopias mientras tenga lugar su intervención. Si esta persona debe marcharse por cualquier motivo, deberá poder regresar en un plazo de 15 minutos. En caso de no tener una persona disponible para traerle de vuelta a casa en automóvil, se deberá cancelar la intervención o programarla para otra fecha. *Podrá usar los medios de transporte indicados a continuación **solo si le acompaña una persona (familiar o amistad).***

El concepto de persona adulta responsable **NO** se refiere a:

- Conductores/as de Uber
- Conductores/as de Lyft
- Conductores/as de metro
- Conductores/as de taxi
- Cualquier otro tipo de conductor(a) de transporte público

Asimismo, le recomendamos encarecidamente que tenga a **alguien que le acompañe durante las primeras 24 horas después de la intervención**. Si tiene alguna pregunta, llame al 570-524-1213 para que podamos atenderle.

Acuerdos financieros:

El centro de endoscopias de Evangelical Community Hospital (ECHEC) se compromete a prestar una atención segura y de gran calidad a sus pacientes. En ECHEC, nos esforzamos para asegurarnos de que cada paciente logre el mayor nivel posible de satisfacción. Entendemos que las facturas médicas pueden ser difíciles de entender o parecer confusas. Por ello, le proporcionamos la información que consta a continuación para ayudarle a entender los elementos relacionados con el pago de la factura por su intervención.

Facturación de servicios

Evangelical Community Hospital es el propietario de ECHEC. Evangelical Community Hospital enviará una factura a su aseguradora por los servicios que se le hayan prestado en ECHEC. Esta factura incluirá cargos relacionados con el uso del centro. Por ejemplo:

- Servicios previos a la intervención (p. ej., pruebas analíticas, electrocardiogramas, etc.)
- Uso de la sala de intervenciones
- Equipos y suministros usados habitualmente
- Medicamentos utilizados antes, durante y después de la intervención
- Servicios profesionales proporcionados por el personal de auxiliares anestesiistas autorizados que atienden a pacientes
- Cargos por el uso de la sala de reanimación

Las intervenciones en régimen ambulatorio suelen estar cubiertos por los seguros médicos. Si su seguro médico no cubre alguno(s) de los cargos de la factura, será responsable del pago de esos cargos, por lo que es importante que indique los datos exactos de su seguro médico en el momento de la cita.

Tarjeta(s) de seguro e identificación

Para ayudarnos a procesar las solicitudes de reembolso por los servicios prestados, deberá traer la(s) tarjeta(s) de su(s) seguro(s) el día de la intervención. También necesitaremos que traiga una tarjeta de identificación con una fotografía (p. ej., su permiso de conducir). Haremos copias de estos documentos. Si tiene Medicaid, deberá presentar su tarjeta vigente y válida de Medicaid en el momento del ingreso.

Copagos, coaseguros y deducibles aplicables

Es posible que se le pida que haga un pago parcial en el momento de su ingreso en ECHEC. Esto lo determinará el tipo de cobertura de su seguro médico. Haremos todo posible para informarle de la cantidad exacta en el momento del ingreso. La cantidad que le indicaremos se basará en función de los datos que tengamos en el momento en el que hayamos comprobado la cobertura de su seguro. Es posible que deba una cantidad adicional después de que su aseguradora haya enviado y procesado la solicitud de reembolso. Su aseguradora es quien determina en última instancia cuál es su responsabilidad como paciente.

Pago completo

Gracias a una serie de contratos o acuerdos de participación, Evangelical Community Hospital acepta pagos de seguros como «pagos completos» cuando las aseguradoras forman parte de esos contratos o acuerdos, excepto en los casos en que el/la paciente deba pagar deducibles, copagos o coaseguros, tal como se indica anteriormente.

Cómo pagar sus facturas

- Aceptamos dinero en efectivo, cheques de caja y giros postales.
- Se aceptan tarjetas de crédito Mastercard, Discover y Visa.
- En caso de no poder pagar el total de su factura, Evangelical Community Hospital creará un plan de pagos para usted. Para más información, deberá llamar por teléfono con al departamento financiero de pacientes al 570-768-3000.

Preguntas

Si tiene preguntas, deberá llamar al departamento de atención a pacientes que tienen cuentas pendientes de pago al 570-768-3000. Allí le podrán ayudar a:

- Entender su factura
- Crear un plan de pagos para su factura
- Hacer un pago
- Actualizar o modificar los datos de su seguro que tengamos en su expediente

Declaración de derechos de pacientes:

El centro de endoscopias de EVANGELICAL COMMUNITY HOSPITAL se compromete a prestar una atención médica integral que reconozca la singularidad y la dignidad de cada paciente. Recomendamos tanto a pacientes como a sus familiares tener un conocimiento completo de los asuntos y las decisiones relacionadas con su atención médica, así como participar en esos asuntos y decisiones.

1. Un(a) paciente tiene derecho a una atención respetuosa proporcionada por un personal cualificado.
2. De ser solicitado, un(a) paciente tendrá derecho a que se le informe del nombre y las credenciales de todos los profesionales sanitarios que le atiendan y que participen directamente en su atención, así como de todas aquellas personas que tengan contacto directo con el/la paciente en el centro.
3. Un(a) paciente tiene derecho a la intimidad en relación con su propio programa de atención médica. Todas las acciones relacionadas con el caso, como las consultas, los exámenes y los tratamientos, se consideran confidenciales, por lo que deberán llevarse a cabo con discreción.
4. Un(a) paciente tiene derecho a que su historia clínica y demás documentos relacionados con su atención médica se mantengan confidenciales. Asimismo, el/la paciente tendrá la oportunidad de autorizar o rechazar la divulgación de dichos documentos, excepto en aquellos casos en que la ley lo permita o cuando se haya acordado por escrito con terceros.
5. Un(a) paciente tiene derecho a saber cuáles son las normas del centro que son aplicables en su caso como paciente.
6. Un(a) paciente tiene derecho a someterse a intervenciones de urgencia sin demoras innecesarias.
7. Un(a) paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad que se ajuste a unas normativas profesionales excelentes, las cuales se mantienen y revisan continuamente.
8. Un(a) paciente tiene derecho a cambiar de proveedores de atención médica cuando existan otros proveedores cualificados disponibles.
9. Si procede, un(a) paciente tendrá derecho a saber si no existe un seguro de mala praxis.
10. Un(a) paciente tiene derecho a obtener toda la información relacionada con su diagnóstico, tratamiento y pronóstico en lenguaje claro, incluida la información sobre tratamientos alternativos y complicaciones posibles. Cuando no proceda informar a un(a) paciente por razones médicas, se deberá informar a la persona que actúe como representante del/de la paciente.
11. Excepto en casos de emergencia, el equipo médico deberá obtener un consentimiento informado antes de iniciar una intervención.
12. Un(a) paciente (o una persona representante en caso de que este/a no pueda dar consentimiento informado) tiene derecho a que se le informe cuando el equipo médico esté considerando la posibilidad de que el/la paciente forme parte de un programa de investigación médica o de donación. El/La paciente o representante de este/a deberá dar consentimiento informado antes de empezar a participar en el programa. El/La paciente o representante de este/a tiene la opción de abandonar un programa para el que hubiera dado consentimiento informado previamente.
13. Un(a) paciente tiene derecho a rechazar medicamentos o intervenciones en la medida en que la ley lo permita, por lo que el equipo médico deberá informar al/a la paciente de las consecuencias a nivel médico de dicho rechazo.
14. Un(a) paciente tiene derecho a obtener servicios médicos y de enfermería sin sufrir discriminación por razón de edad, raza, color, religión, género, orientación sexual, país de procedencia, minusvalía, discapacidad o medio de pago.
15. Si un(a) paciente no habla inglés, siempre que sea posible, tendrá acceso a servicios de interpretación.
16. De ser solicitado, el centro deberá proporcionar a un(a) paciente, o a su representante, acceso a los datos de su historia clínica, excepto en los casos en que el equipo médico haya restringido el acceso a estos datos por razones médicas.
17. Un(a) paciente tiene derecho a asumir que el centro aplica buenas prácticas de gestión. Estas prácticas deberán garantizar que se hará un uso efectivo del tiempo del/de la paciente y se evitará que este/a se sienta incómodo/a a nivel personal.
18. Cuando tenga lugar una emergencia y se deba trasladar a un(a) paciente a otro centro, se deberá informar a su representante. Se deberá informar al centro al que se traslade al/a la paciente antes de iniciar el proceso de traslado.
19. Un(a) paciente tiene derecho a que se le informe de las tarifas de los servicios prestados y de las opciones de pago del centro.

20. Un(a) paciente tiene derecho a revisar y recibir una explicación detallada de su factura.
21. Un(a) paciente tiene derecho a asumir que el centro le proporcionará información sobre cómo continuar recibiendo atención médica después del alta y los medios disponibles para esto.
22. Un(a) paciente, o un familiar de este/a, tiene derecho a expresar dudas o poner quejas sobre cualquier aspecto de la atención recibida y esperar una respuesta en caso de quejas importantes. Poner una queja no pondrá en riesgo el tratamiento del/de la paciente ni el acceso a una atención en el futuro.
23. Un(a) paciente tiene derecho a que se el informe de sus derechos oralmente y por escrito antes de la fecha de la intervención.
24. Un(a) paciente tiene derecho a solicitar información acerca de la creación de voluntades anticipadas.
25. Un(a) paciente tiene derecho a recibir información sobre el método que usará para dar su opinión, incluidas quejas o reclamaciones en relación con el tratamiento o la atención recibida.
26. Un(a) paciente tiene derecho a no sufrir maltrato o acoso.

Declaración verbal de derechos de pacientes:

Las condiciones de cobertura del centro de endoscopias de Evangelical Community Hospital obliga a cada paciente (o representante de este/a) a recibir una copia de la declaración de derechos de pacientes. Si desea que se le comuniquen verbalmente sus derechos como paciente, deberá llamar al 570-524-1213.

Responsabilidades de pacientes:

- **Respetar** a todas las personas que trabajan prestando atención médica y al personal del centro, así como al resto de pacientes.
- **Aceptar la responsabilidad financiera personal** de cualquiera de los cargos no cubiertos por el seguro médico. Acordar las gestiones financieras necesarias antes del día de la intervención.
- **Firmar el documento de consentimiento.**
- **Acudir a las pruebas e intervenciones previas a la intervención principal** tal como lo haya programado el equipo médico. En caso de tener que cancelar, avisar con una **antelación mínima de 24 horas. Informar a su proveedor en caso de tener un testamento**, poder notarial para asuntos médicos o cualquier otra directiva que pueda afectar a la atención.
- Proporcionar datos que estén completos y sean correctos hasta donde usted sepa acerca de su salud, los medicamentos que toma (con o sin receta y cualquier suplemento dietético) y cualquier alergia o hipersensibilidad.
- Seguir todas las instrucciones previas a la intervención que le haya proporcionado su equipo médico o de enfermería antes de la intervención.
- Seguir las instrucciones para después del alta que le haya proporcionado su equipo médico o de enfermería en la sala de reanimación.
- Contar con una persona responsable que pueda traerle al centro de endoscopias y recogerle para llevarle de vuelta a casa.
- Cumplir la normativa del centro de endoscopias sobre los objetos de valor.

Normativa de gestión de quejas y reclamaciones de pacientes:

- El personal de ECHEC le valora como paciente. Nos comprometemos a garantizar que su relación con nosotros sea positiva. Si hay algo que podamos hacer para mejorar esta relación, díganoslo.
- Cada paciente tiene derecho a informar de quejas a cualquier miembro del personal en relación con la atención y los servicios recibidos.
- Si un(a) paciente no queda satisfecho/a con la resolución de una queja, se informará a la dirección administrativa.
- Un(a) paciente o representante de este/a podrá poner una queja o reclamación oral o por escrito para que la gestione la dirección administrativa. Para ello, deberá enviarla a:

Evangelical Community Hospital Endoscopy Center [An affiliate of Evangelical Community Hospital]
Daphyne Ressler RN, BSN, MSN 90
Medical
Lewisburg, PA 17837
(570) 768-3300

- Se informará al/a la paciente o representante de este/a de que se está llevando a cabo una investigación a nivel interno.
- En caso de no quedar satisfecho/a con la respuesta del centro, el/la paciente tendrá derecho a trasladar su queja a una de las siguientes agencias:

Web de defensa de personas beneficiarias de Medicare:

www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp

- Si tiene alguna queja, deberá ponerse en contacto con el centro de endoscopias de Evangelical Community Hospital.
- Si no queda satisfecho/a con la resolución de su caso después de poner una queja a nivel interno por su experiencia en ECHEC, podrá ponerse en contacto con alguno de los números anónimos que se indican a continuación: Para quejas relacionadas con centros de atención médica, deberá ponerse en contacto con:

El Departamento de Salud en el 1-800-254-5164 o por escrito a:

PA Department of Health
Division of Ambulatory Surgery — Room 532
Health and Welfare Building
625 Forster St.
Harrisburg, PA 17120

La Asociación Acreditativa de Atención Médica Ambulatoria en el 1-847-853-6060 o por escrito a:

Accreditation Association for Ambulatory Health Care Inc
5250 Old Orchard Rd Ste 200
Skokie, IL 60077
Dirección de correo electrónico: Infogaaahc.org

Para más información sobre la Autoridad para la Seguridad de Pacientes en Pennsylvania, visite: www.patientsafetyauthority.org

- **Sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC): www.cdc.gov/mmwr/international/relres.html**

Normativa para las voluntades anticipadas:

- Todo/a paciente tiene derecho a tomar sus propias decisiones en relación con su atención médica y a formular voluntades anticipadas o ejercer poderes notariales que autoricen a otras personas a tomar decisiones en su nombre en función de la voluntad expresada por el/la paciente cuando este/a no tenga la capacidad para tomar o comunicar decisiones. En ECHEC respetamos y defendemos estos derechos.
- No obstante, a diferencia de los centros de atención médica intensiva o crítica, el centro de endoscopias no suele realizar intervenciones de «alto riesgo».
- La mayoría de las intervenciones que se llevan a cabo en este centro son de riesgo mínimo, si bien no existe ningún proceso exento de riesgo. Deberá hablar de los detalles de su intervención con su equipo médico para obtener respuestas a sus preguntas en relación con los riesgos de la intervención, su recuperación y la atención que recibirá después del alta.
- Por lo tanto, independientemente del contenido especificado en cualquier voluntad anticipada, poder notarial para asuntos médicos o instrucciones legales de representantes de pacientes, nuestra normativa indica que, en caso de sufrir un episodio adverso durante su tratamiento en este centro, aplicaremos medidas de reanimación o estabilización y le trasladaremos a un centro de atención médica intensiva o crítica para tratarle como corresponda. En caso de traslado, se enviará una copia de su voluntad avanzada al centro al que se le traslade junto a usted. En un centro de atención médica intensiva o crítica, se le administrarán tratamientos adicionales o se interrumpirá el tratamiento ya iniciado de acuerdo con sus deseos, su voluntad anticipada o su poder notarial para asuntos médicos.
- El hecho de indicar que está de acuerdo con nuestra normativa no implica que renuncia o invalida cualquier documento legal o poder médico notarial para asuntos médicos.
- Si no está de acuerdo con nuestra normativa, le ayudaremos a modificar la fecha de la cita para su intervención.