



Guía del departamento de

emergencias. En nombre de nuestros médicos, personal de enfermería, voluntarios y de todo el personal, les damos la bienvenida. Esperamos brindarle una atención de máxima calidad.



Atención comunitaria compasiva.

Atención comunitaria compasiva para cada necesidad.

Atención primaria →



Su médico de atención primaria brinda atención médica cotidiana.

Ejemplos. Exámenes de rutina, exámenes físicos anuales, atención en curso para las condiciones que no son de emergencia y servicios de salud en general.

Recursos de atención. Huntington Health Physicians cuenta con una amplia red de médicos altamente calificados, incluyendo médicos de atención primaria y otros. Visite www.huntingtonhealthphysicians.org para obtener más información. Los pacientes también pueden solicitar derivaciones a médicos de atención primaria que formen parte del personal de Huntington Hospital llamando al (800) 903-9233.

Atención de urgencia →



La atención de urgencia es para las condiciones médicas que no sean de emergencia.

Ejemplos. Fracturas, torceduras y esguinces, cortes, raspaduras y sarpullidos, fiebre, vómitos y/o diarrea.

Recursos de atención. Para los pacientes cuyas condiciones no pongan en peligro la vida, pero que requieran asistencia rápida, el Centro Comunitario de Atención de Urgencia de Pasadena (PCUC) brinda atención ambulatoria sin cita previa. El centro cuenta con médicos afiliados a Huntington Health Physicians. El PCUC está ubicado en 3160 E. Del Mar Boulevard en Pasadena. Puede llamar al (626) 270-2400, o visitar www.huntingtonhealthphysicians.org/urgent-care para obtener más información.*

Huntington Hospital brinda una amplia atención continua, incluyendo atención de urgencias y emergencias, en colaboración con las compañías asociadas de la comunidad.

Atención de emergencias → **Atención de traumatismos**



La sala de emergencias es para las condiciones médicas de emergencia.

Ejemplos. Sospecha de ataques cardíacos o accidentes cerebrovasculares, pérdida repentina del conocimiento, quemaduras graves, hemorragia que no se detiene, dolor severo inexplicado.

Recursos de atención. Nuestro departamento de emergencias brinda atención para los pacientes con problemas médicos severos o que ponen en riesgo la vida, o heridas que requieren un tratamiento rápido. El servicio está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, todo el año. El departamento de emergencias está ubicado en 100 W. California Boulevard en Pasadena. Para comunicarse con el departamento por teléfono, llame al (626) 397-5112.*



El servicio de traumatismos es para las heridas que ponen en riesgo la vida.

Ejemplos. Heridas por accidentes, caídas o ataques. Llame al 911.

Recursos de atención. Nuestro centro de traumatismos está disponible las 24 horas y todo el año. Los miembros del equipo del centro de traumatismo brindan respuesta de alta calidad cuando cada segundo cuenta. El centro de traumatismos está ubicado en 100 W. California Boulevard en Pasadena. Para comunicarse con el centro por teléfono, llame al (626) 397-5112.*

*En caso de duda, siempre llame al 911.

Visite ***www.huntingtonhospital.org*** para obtener más información.



Participe en su atención.

Todos estamos trabajando para que la atención de la salud sea más segura. Como paciente, puede lograr una mayor seguridad en su atención al convertirse en un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de salud.

Derechos del paciente.

Los centros de servicios de Medicare y Medicaid quieren que usted conozca su derecho a:

- Recibir atención considerada y respetuosa y a que lo hagan sentir cómodo.
- Ser tratado con respeto por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Que de inmediato notifiquen a un miembro de su familia (u otro representante de su elección) y a su propio médico que usted se encuentra hospitalizado.
- Conocer el nombre del médico que es el principal responsable en la coordinación de su atención y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal no médico que lo atenderán.
- Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, ciclo de

tratamiento, perspectivas de recuperación, opciones de cuidados para pacientes terminales y resultados de la atención (incluidos resultados imprevistos) en términos que pueda comprender.

- Participar y contar con una comunicación efectiva respecto al desarrollo y la implementación de su plan de atención y de los asuntos éticos que surjan en el curso de su tratamiento, incluidos temas de resolución de conflictos, rechazo de maniobras de resucitación y abandono o retiro del tratamiento que lo mantiene con vida.
- Tomar decisiones relativas a su atención médica y recibir toda la información que pueda necesitar sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para dar su consentimiento informado o rechazar un ciclo de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos significativos que este involucra, los tratamientos alternativos o el no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, así como el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
- Solicitar que se le realice un tratamiento o negarse a recibirlo, en la medida en que lo permita la ley. No obstante, usted no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o innecesarios desde el punto de vista médico.
- Abandonar el hospital, incluso en contra del consejo de los médicos, en la medida en que lo permita la ley.
- Ser notificado si un médico se propone realizar experimentación en humanos que afecte su atención o tratamiento o hacerlo participar en dicha experimentación. Usted tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
- Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud de servicio razonable que realice.
- Que se le realice una evaluación y un control apropiados de su dolor, se le brinde información sobre medidas de alivio del dolor y se le permita participar en decisiones relativas al manejo del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera de las modalidades para aliviar el dolor o de todas ellas, incluidos los medicamentos opiáceos, si sufre de dolor grave, crónico e intratable. El médico puede negarse a recetarle medicamentos opiáceos, pero debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor grave, crónico e intratable con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
- Formular una directiva avanzada. Este derecho incluye la designación de una persona con poder para tomar decisiones médicas en caso de que usted sea incapaz de entender un tratamiento propuesto o si se hallara imposibilitado de comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal del hospital y los



profesionales que brindan atención en el hospital deberán cumplir con estas pautas. Todos los derechos del paciente también se aplican a la persona con poder legal para tomar decisiones por usted.

- Que se respete su privacidad. Las conversaciones sobre su caso, las consultas, los exámenes y los tratamientos son confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción.
- Se le explique la razón de la presencia de cualquier persona.
- Que se haga salir a los visitantes antes de que lo examinen y cuando se discutan los problemas del tratamiento. En las habitaciones semiprivadas se emplearán cortinas para proteger la privacidad
- Que se le dé tratamiento confidencial a todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y hospitalización. Recibirá un “Aviso de Prácticas de Privacidad” que explica sus derechos de privacidad en detalle y también cómo se podría usar y divulgar su información médica protegida.
- Recibir atención en un lugar seguro, libre de maltrato mental, físico, sexual o verbal y sin negligencia, explotación o acoso, así como a acceder a servicios de protección y defensa, incluida la notificación a agencias gubernamentales por casos de negligencia o maltrato.
- Estar libre de cualquier forma de restricción y reclusión que se utilice como medio de coerción y disciplina o por conveniencia o represalia por parte del personal.

- Recibir atención con una continuidad razonable y conocer de antemano la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de la persona o personas que proporcionan la atención.
- Que el médico o un delegado del médico le informen los requisitos y opciones para la continuidad de la atención médica después del alta del hospital.
- Estar involucrado en el desarrollo y la implementación de su plan de alta y designar a alguien más para que participe y sea notificado cuando le concedan el alta.
- Conocer cuáles son las reglas y las políticas del hospital que se aplican a su conducta mientras usted es paciente del mismo.
- Designar a los visitantes que usted elija, si tiene capacidad para tomar decisiones, ya sea que el visitante esté o no relacionado con usted por consanguinidad o matrimonio, a menos que:
 - no tenga permitido tener visitantes por restricciones o limitaciones clínicas;
 - el hospital determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal de la institución de salud u otro visitante del centro de salud o que perturbaría significativamente las operaciones del hospital.
 - haya informado al personal del centro de salud que ya no quiere que una persona en particular lo visite.

No obstante, el hospital puede establecer restricciones razonables en relación con las visitas, incluidas restricciones sobre los horarios de visita y la cantidad de visitantes. El hospital debe informarle a usted (o a su persona de apoyo, cuando corresponda) sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínica. El hospital no tiene permitido restringir, limitar o negar de cualquier manera los privilegios de visita por razones de sexo, condición económica, educación, raza, color, religión, ancestros, nacionalidad, discapacidad, identidad o expresión de género, orientación sexual o estado civil.

- Que se tengan en cuenta sus deseos, si usted carece de capacidad para la toma de decisiones, a los fines de determinar quién lo puede visitar. El método para esa consideración cumple con la ley federal correspondiente y se encuentra publicado en el reglamento n.º 264 sobre Pacientes y Visitas de la Política y Procedimientos Administrativos del hospital. Como mínimo, el hospital incluirá a cualquier persona que viva en su casa y a cualquier persona de apoyo conforme lo define la ley federal. Nos aseguraremos de que sus visitantes gocen de privilegios de visita completos y equitativos de acuerdo con las preferencias que usted haya expresado.

- Examinar la factura del hospital y recibir una explicación sobre la misma, independientemente de la procedencia del pago.
- Ejercer estos derechos independientemente de su sexo, condición económica, educación, raza, color, religión, ancestros, nacionalidad, discapacidad, afección médica, identidad o expresión de género, orientación sexual o estado civil, condición de pareja doméstica inscrita, información genética, ciudadanía, lengua materna, estado de inmigración (excepto conforme a lo requerido por la ley federal) o procedencia del pago de su atención.
- Expresar una queja o reclamo cualquiera sea su naturaleza. Si desea expresar un reclamo en el hospital o que se le informe el proceso de quejas, puede escribir o llamar a:

Huntington Hospital
Experiencia del paciente
 P.O. Box 7013
 Pasadena, CA 91109-7013
 (626) 397-5211

El comité de quejas revisará cada reclamo y le proporcionará una respuesta por escrito dentro de 7 días. La respuesta escrita le proporcionará el nombre de una persona para que contacte en el hospital, las medidas tomadas para investigar y los resultados y la fecha de finalización del proceso de quejas. Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el alta prematura también serán derivadas a la Organización de Revisión por Colegas (Peer Review Organization, PRO) de Utilización y Control de la Calidad.

- Expresar una queja al Departamento de Salud y Servicios Humanos del estado independientemente de si utiliza el proceso de quejas del hospital. El número de teléfono y la dirección del Departamento de Servicios de Salud del estado son los siguientes:

Condado de Los Ángeles, Departamento de Servicios de Salud
 3400 Aerojet Ave., Suite 323
 El Monte, CA 91731
 (800) 228-1019, (626) 569-3727

También puede comunicarse con la Comisión Conjunta (Joint Commission) si tiene alguna inquietud con respecto a la seguridad ingresando a www.jointcommission.org, o llamando al (800) 994 - 6610.



Responsabilidades del paciente

Le solicitamos que:

- Proporcione información completa y precisa, incluido su nombre completo, dirección, número de teléfono de su casa, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, compañía de seguro de salud y empleador, cuando se lo requiera.
- Le suministre al hospital o a su médico una copia de su directiva avanzada, en caso de que la haya realizado
- Proporcione información completa y precisa sobre su salud y su historia clínica, incluida su afección actual, sus enfermedades pasadas y hospitalizaciones, medicamentos, vitaminas, productos en base a hierbas y cualquier otra información relacionada con su salud, incluida la percepción de riesgos a su seguridad.
- Haga preguntas cuando no entienda la información o las instrucciones. Si cree que no puede seguir con su plan de tratamiento, debe informar a su médico. Si no sigue el plan de atención, tratamiento y servicios, afectará los resultados.
- Participe activamente en su plan de manejo del dolor y mantenga a los médicos y al personal de enfermería informados de la efectividad de su tratamiento.
- Trate a todo el personal del hospital, a otros pacientes y visitantes con cortesía y respeto; obedezca todas las reglas del hospital y las regulaciones de seguridad, incluida la prohibición de fumar; y tenga en cuenta los niveles de ruido, las cuestiones de privacidad y el número de visitantes que tiene en su cuarto.
- Se abstenga de comportarse en forma que ponga en riesgo la salud de otros.



- Facilite información completa y precisa de su cobertura de seguro de salud y pague sus facturas oportunamente.
- Asista a las citas médicas y llegue puntualmente o llame a su profesional de la salud en caso de que no pueda asistir a sus citas.
- Respete la propiedad de otras personas y del hospital.

Control del dolor

Nuestro objetivo es proporcionarle el máximo nivel de alivio del dolor que se puede lograr sin poner en riesgo su seguridad. Su médico y el personal de enfermería que lo atienda le hablarán sobre tratamientos para el dolor y control del dolor.

- Le pediremos que califique su nivel de dolor.
- 0 (cero) es sin dolor y 10 (diez) es el peor dolor que pueda imaginar.
- Si usted es familiar de un paciente que no tiene la posibilidad de decirnos cuál es su nivel de dolor, por favor, díganos si piensa que él o ella sufre dolor.

Hay muchos tipos de medicamentos para tratar su dolor. Se pueden administrar de diferentes maneras, y dos de las más comunes son:

- Medicamentos para el dolor que se administran por vía intravenosa, hacen efecto en 15-30 minutos y duran aproximadamente dos horas.
- Píldoras que hacen efecto en 45-60 minutos y duran de cuatro a seis horas.

Cómo puede participar de su atención*

- **Pregunte.** Si tiene preguntas o preocupaciones, exprese las. Si no entiende, pregunte de nuevo.
- **Preste atención a cómo lo están atendiendo.** Conozca a los miembros del equipo médico que lo atiende: todos los profesionales de la salud deben usar insignias de identificación. El personal utilizará dos métodos para identificarlo al administrarle medicamentos, obtener muestras, etc. Esto se hace así para su protección.
- **Lave sus manos.** Al lavarse las manos ayuda a prevenir la propagación de gérmenes. Lávese las manos después de andar por la habitación, tocar cosas o usar el baño. Está bien preguntarles a los profesionales médicos y visitantes si se han lavado las manos. Dependiendo de su enfermedad, el personal y los visitantes pueden tener que usar guantes y batas de protección.
- **Comparta información importante sobre su salud con los miembros de su equipo médico.** Varios profesionales médicos pueden hacerle las mismas preguntas. Todo esto es para estar seguros de que está recibiendo una atención segura. Analice todos los medicamentos que toma y asegúrese de hacer preguntas en caso de que haya algo que no entienda. Pregúntele a su médico por qué debe tomar cierto medicamento y cuáles podrían ser sus efectos secundarios. Converse con su médico sobre su directiva avanzada de atención médica.
- **Participe en todas las decisiones relativas a su tratamiento.** Pídale a los profesionales médicos que verifiquen que usted está recibiendo los medicamentos que le han recetado y que se le realizan las pruebas y los procedimientos que solicitaron para usted. Cuando esté en el hospital o en un establecimiento ambulatorio, asegúrese de que miren su pulsera de identificación antes de que le administren medicamentos o un tratamiento.
- **Obtenga todos los resultados de sus análisis.** Pregunte a su médico o al personal de enfermería cómo y cuándo obtener los resultados de los análisis o procedimientos que le hayan realizado. Asegúrese de saber lo que significan los resultados; en caso contrario, pregúntele a su médico o al personal de enfermería.
- **Compare sus expectativas.** Informe a sus profesionales médicos, ya sea como paciente hospitalizado o ambulatorio, qué es lo que espera del tratamiento o procedimiento médico que va a recibir y pregúnteles si les parece realista. Pida a un familiar o amigo que interceda por usted y que lo acompañe para escuchar, hacer preguntas y ayudarlo a recordar las respuestas.
- **Infórmese sobre qué pasará si necesita cirugía.** Asegúrese de que usted, su médico y su cirujano entienden y están de acuerdo en lo que se hará. El lado o el



sitio donde le realizarán el procedimiento será marcado por su médico, con su participación, antes de que comience la cirugía.

- **Asegúrese de saber lo que debe hacer a continuación antes abandonar el hospital** o de ser dado de alta de su servicio ambulatorio, y con quién comunicarse si tiene alguna pregunta.
- **Informe a su médico si su condición respiratoria empeora.** Asegúrese de usar un pañuelo de papel o cubrirse la boca y la nariz con las manos o el ángulo interior del codo y de usar una mascarilla protectora si le piden que lo haga.
- **Para expresar una inquietud o queja relacionada con su experiencia como paciente hospitalizado o ambulatorio, consulte la página 12:** “Qué hacer ante una inquietud relacionada con su estadía en el hospital”.
- **Ante una emergencia médica —o si siente que no está recibiendo la atención médica adecuada— comuníquese con Condición H (Ayuda),** la línea de ayuda del hospital para pacientes y familiares, marcando 6# desde el teléfono de su habitación. (Consulte la página 14 para obtener más información).

* *Adaptado con la debida autorización del material protegido por derechos de autor de Kaiser Foundation Health Plan, Inc., California Regions.*

Líneas directas útiles.

Nuestros representantes altamente capacitados se encuentran a su disposición las 24 horas del día para conversar de forma confidencial con cualquier persona que necesite ayuda, recursos o información.

L. A. Línea directa para denuncias por maltrato infantil de Childhelp en el condado

Departamento de Servicios Familiares e Infantiles (800) 540-4000

Línea directa para denuncias por maltrato a adultos mayores o dependientes

Servicios de Protección para Adultos
(877) 477-3646

Línea directa para denuncias por violencia doméstica del condado de Los Ángeles

(800) 978-3600

Línea directa para denuncias por violencia doméstica en el Valle de San Gabriel de Peace Over Violence

(626) 793-3385

Línea de vida nacional para la prevención de suicidios

(800) 273-TALK

Línea directa para la prevención de suicidios del condado de Los Ángeles

(800) 854-7771

Programa de Compensación de Víctimas de California

(800) 777-9229



Qué hacer ante una inquietud relacionada con su estadía en el hospital

Huntington Hospital se compromete a brindarle el mejor cuidado posible y a garantizarle completa satisfacción con su hospitalización. Si tiene alguna inquietud relacionada con su estadía, lea la siguiente información para saber cómo obtener una respuesta rápida.

- En primer lugar, comuníquese con el personal de enfermería. Si el personal de enfermería no puede ayudarlo, o si no está satisfecho, pida hablar con el coordinador de flujo de pacientes, el gerente del departamento o el supervisor residente.
- Para cuestiones/problemas no resueltos, pida hablar con nuestro personal de relaciones con el paciente o deje un mensaje al (626) 397-5211.

También tiene derecho a presentar una queja. Si desea presentar un reclamo en el hospital o que se le informe el proceso de quejas, puede escribir o llamar a:

Huntington Hospital

Patient Relations

P.O. Box 7013

Pasadena, CA 91109-7013

Teléfono: (626) 397-5211

Si no se logra una resolución inmediata en el cuarto del paciente durante su hospitalización, se inicia un proceso de revisión de quejas. Se revisa cada queja o reclamo escrito o verbal y, en caso de que sea necesario, se deriva al departamento apropiado para que se lleven adelante acciones adicionales o de seguimiento. Se le envía al paciente una carta por correo, con acuse de recibo, dentro de los siete días calendario siguientes a la recepción del reclamo, para informarle que se está llevando a cabo una revisión de la queja.

La queja se debe resolver y se debe emitir una respuesta por escrito para el paciente dentro de los treinta días calendario siguientes a la recepción del reclamo, a menos que la complejidad de la queja amerite un tiempo adicional para asegurar una revisión completa y creíble. Si se necesita tiempo adicional, el paciente será notificado al respecto. Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el alta prematura (temprana) también serán derivadas a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés).

También tiene derecho a presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California o la Comisión Conjunta (Joint Commission), independientemente de si sigue el proceso de quejas del hospital. La información de contacto de estas organizaciones es la siguiente:

Departamento de Salud Pública de California

3400 Aerojet Avenue, Suite 323

El Monte, CA 91731

Teléfono: (800) 228-1019

The Joint Commission

Office of Quality and Patient Safety

One Renaissance Blvd.

Oakbrook Terrace, IL 60181

Sitio web: www.jointcommission.org

Correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org

Teléfono: (800) 994-6610

Fax: (630) 792-5636



Consulta de bioética

El comité y el consultor de bioética del hospital proporcionan asistencia a los pacientes y familiares que experimenten conflictos éticos. Estos conflictos pueden surgir cuando se enfrentan a comunicaciones y decisiones complejas relacionadas con la atención médica. Si desea hablar con el consultor de bioética, avísele a su médico, al personal de enfermería o a un trabajador social o capellán del hospital.



Condición H (Ayuda)

Una línea de ayuda para los pacientes y sus familias

La Condición H fue creada para atender las necesidades del paciente en caso de una emergencia o cuando el paciente no pueda obtener la atención de un profesional de la salud. Este servicio ofrece a nuestros pacientes y sus familias un recurso para pedir ayuda inmediata cuando sienten que no están recibiendo la atención médica adecuada.

Cuándo llamar:

Si se produce un cambio médico notable en el paciente y el equipo de atención médica no actúa al respecto.

Para acceder a la Condición H, marque 6# desde cualquier teléfono del hospital. El operador solicitará la identificación de la persona que llama, el número de habitación, el nombre del paciente y qué situación le preocupa. El operador activará inmediatamente una "Condición H" y un equipo de profesionales médicos acudirá a la habitación para evaluar la situación. Se solicitará apoyo clínico adicional en caso de que sea necesario.

Su información y su privacidad

Información médica protegida

Si cree que su información de salud fue utilizada o compartida de alguna manera no permitida por las leyes estatales o federales de privacidad o si no pudo ejercer sus derechos, puede presentar una queja. Las quejas por escrito deben enviarse al hospital a la siguiente dirección:

Huntington Hospital

Compliance Officer (Funcionario de cumplimiento)

100 W. California Blvd.

Pasadena, CA 91105

Todas las quejas deben presentarse por escrito, pero puede comunicarse con el oficial de cumplimiento al (626) 397-5335 si tiene preguntas u otras inquietudes. No se lo sancionará por presentar un reclamo.

¿Quiénes deben cumplir con las leyes federales de privacidad?

- Los médicos, el personal de enfermería, farmacias, hospitales, clínicas, hogares de ancianos y muchos otros proveedores de atención médica.
- Las compañías de seguros de salud, las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés) y los planes de salud de grupo de empleadores.
- Medicare y Medicaid.
- Las cámaras de compensación de atención médica.

¿Cuál es la información que se protege?

- La información que los médicos, el personal de enfermería y otros proveedores de atención médica ponen en sus registros médicos.
- Las conversaciones que su médico tiene con el personal de enfermería y con otras personas relacionadas con su atención o tratamiento.
- La información que existe sobre su persona en el sistema de su aseguradora de salud.
- La información de facturación relacionada con usted.
- La mayor parte de la información médica sobre su persona que manejan quienes deben cumplir con esta ley.

Usted tiene derechos en relación con su información médica.

Los proveedores y las aseguradoras de salud que están obligados a seguir esta ley deben respetar su derecho a:

- Solicitar ver sus registros de salud y obtener una copia de los mismos.
- Hacer que se agreguen correcciones a su información médica.
- Recibir un aviso que le informe cómo puede usarse y compartirse su información médica.
- Decidir si desea dar su permiso previamente a que su información médica pueda ser usada o compartida para ciertos propósitos, como por ejemplo, para marketing.
- Obtener un informe sobre cuándo y por qué se compartió su información médica para ciertos propósitos.
- Presentar una queja.

Para asegurarse de que su información médica se encuentra protegida de un modo que no interfiere con su atención médica, su información puede ser utilizada y compartida:

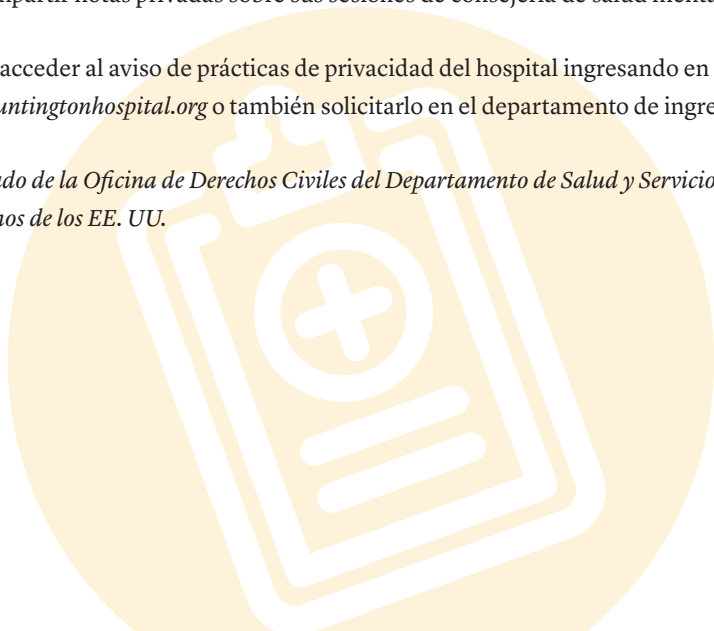
- Para su tratamiento y la coordinación de sus cuidados.
- Para pagar a los médicos y los hospitales por la atención de su salud y ayudarlos a llevar adelante sus actividades.
- Con su familia, parientes, amigos u otras personas que usted identifique como que tienen participación en su atención médica o que se ocupan de sus facturas de atención médica, a menos que usted se oponga.
- Para asegurarse de que los médicos brinden una buena atención y de que los hogares de ancianos estén limpios y seguros.
- Para proteger la salud pública, por ejemplo, informando cuando la gripe se encuentra en su área.
- Para elaborar los informes que exige la policía, por ejemplo, ante heridas de bala.
- Con compañías de seguros, planes de servicios de salud, compañías de compensación de trabajadores o a cualquier persona o corporación que sea o pueda ser responsable de la totalidad o de parte de los cargos del hospital.

**Si no cuenta con su permiso por escrito,
su proveedor no puede:**

- Entregarle su información médica a su empleador.
- Utilizar o compartir su información médica con fines de marketing o publicidad.
- Compartir notas privadas sobre sus sesiones de consejería de salud mental.

Puede acceder al aviso de prácticas de privacidad del hospital ingresando en www.huntingtonhospital.org o también solicitarlo en el departamento de ingresos.

Adaptado de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.





Aviso de registros de vacunación para pacientes y padres

Las inmunizaciones o vacunas evitan enfermedades graves. Las pruebas de detección de tuberculosis (TB) ayudan a determinar si usted está infectado con TB. Pueden solicitárselas en la escuela o en el trabajo. Llevar un registro de las vacunas/pruebas de TB que usted ha recibido puede ser complicado. Y es especialmente difícil si se las ha administrado más de un médico. Hoy en día, los médicos utilizan un sistema informático seguro denominado registro de inmunización para realizar un seguimiento de las vacunas y pruebas de tuberculosis. Si cambia de médico, su nuevo médico puede usar el sistema para ver el registro de vacunas/pruebas de TB. Usted tiene derecho a elegir si desea que sus registros de vacunas/pruebas de TB se compartan en el Registro de Inmunizaciones de California.

¿En qué lo ayuda un registro?

- Tiene información de todas las vacunas/pruebas de TB (pruebas cutáneas/radiografías de tórax), para que no omita ninguna ni se realice pruebas de más.
- Envía recordatorios cuando usted o su hijo necesitan ser vacunados.
- Le proporciona una copia del registro de vacunas/pruebas de TB del médico.
- Puede servir como evidencia de las vacunas/pruebas de TB necesarias para comenzar la guardería, la escuela o un nuevo trabajo.

¿En qué ayuda este registro a su equipo de atención médica?

Los médicos, el personal de enfermería, los planes de salud y los organismos de salud pública usan el registro para:

- Saber qué vacunas/pruebas de TB necesita.
- Recordarle las vacunas que necesita aplicarse.
- Prevenir enfermedades en su comunidad.
- Ayudar con el mantenimiento de registros.

¿Pueden las escuelas u otros programas ver el registro?

Sí, pero hasta cierto punto. Las escuelas, guarderías y otros organismos autorizados conforme a la ley de California pueden:

- Ver qué vacunas/pruebas de TB necesitan los niños que participan en sus programas.
- Asegurarse de que los niños tengan todas las vacunas/ pruebas de TB necesarias para comenzar la guardería o la escuela.

¿Qué información puede compartirse en un registro?

- Nombre, sexo y fecha de nacimiento del paciente.
- Nombres de los padres o tutores.
- Información limitada para identificar a los pacientes.
- Detalles sobre las vacunas/pruebas de TB.

Los datos que se ingresan en el registro se tratan como otra información médica privada. El uso indebido del registro puede ser castigado por la ley. En virtud de la ley de California, solo el consultorio de su médico, su plan de salud o el departamento de salud pública pueden acceder a su dirección y número de teléfono desde el registro.

Derechos del paciente y de los padres

Es su derecho legal solicitar que:

- No se compartan sus registros de vacunas/pruebas de TB ni los de su hijo con otras personas además de su médico.*
- No le envíen recordatorios de citas para vacunas/pruebas de TB del consultorio de su médico.
- Le muestren una copia de su registro de vacunas/pruebas de TB o del de su hijo.
- Le informen quién ha visto los registros o hacer que el médico corrija los errores en el mismo.

Si usted **ESTÁ DE ACUERDO** con que su información o la de su hijo figuren en el registro, no debe hacer nada. Ya está listo.

Si **NO ESTÁ DE ACUERDO** con que el consultorio de su médico comparta su información de inmunización/prueba de TB con otros usuarios del registro, informe a su médico o descargue un “Formulario para rechazar, empezar a compartir o solicitar información sobre los datos de vacunación (TB)” del sitio web de CAIR: cairweb.org/cair-forms

Envíelo por fax o correo electrónico al Centro de asistencia del CAIR, (888) 436-8320, o a CAIRHelpDesk@cdph.ca.gov.

Para obtener más información, comuníquese con el Centro de asistencia del CAIR, a CAIRHelpDesk@cdph.ca.gov o al (800) 578-7889.

** Conforme a la ley, los funcionarios de salud pública también pueden consultar el registro en el caso de una emergencia de salud pública.*

*Departamento de Salud Pública de California: Med Office IZ Registry Disclosure Letter
rev 7/13 IMM-891 E/S*



Información de facturación

Cuando deje el hospital, recibirá un resumen de cuenta.

Conforme a nuestra misión de hospital comunitario sin fines de lucro, nuestros objetivos son brindar una atención excelente y apoyar el bienestar, y no aumentar el estrés o la tensión financiera tras la necesidad de hospitalización. Ofrecemos una variedad de opciones de pago flexibles —incluyendo arreglos de pago sin interés y asistencia financiera— para las personas que califican. Si usted tiene un plan de deducibles altos o si no cuenta con seguro, o también si tiene preguntas con respecto a su factura del hospital, llame a nuestro HelpHub al (626) 397-2259 o (626) 397-4823 en horario de oficina.

También puede recibir una factura aparte de su médico de cabecera, así como de otros médicos hospitalistas que lo hayan atendido. Esto podría incluir a uno o más de los proveedores que se enumeran a continuación.

En caso de que reciba un resumen de cuenta por separado y tenga preguntas con respecto a esa facturación, le recomendamos que se comunique directamente con el proveedor al número indicado en la lista. Podrán explicarle todos los aspectos de sus métodos de facturación y la naturaleza de sus relaciones contractuales (si las hubiera) con su compañía de seguros.

Médicos de emergencias

HMH Emergency Medical Group
P.O. Box 60259
Los Ángeles, CA 90060
(626) 821-5701

Laboratorio/Patología

Huntington Pathology Medical Group
P.O. Box 50050
Pasadena, CA 91115-0050
(626) 397-3448

Radiología

CA Med Business Serv
P.O. Box 60049
Arcadia, CA 91066-0049
(626) 821-1411



Si tiene solicitudes relativas a la facturación o los registros médicos, visite nuestro HelpHub.

¿Qué es HelpHub?

HelpHub es un recurso único que ofrece apoyo financiero y con las historias clínicas donde puede obtener respuestas de nuestro equipo de expertos en un ambiente amigable. Pueden ayudarlo con:

- El pago de sus facturas.
- Respuestas a sus preguntas sobre resúmenes de cuenta.
- Solicitudes de ayuda financiera.
- Elaboración de planes de pago.
- El funcionamiento de su cobertura de seguro.
- Información para ayudarlo con la facturación.
- La obtención de una cotización de precios para futuros servicios.
- La solicitud de una copia de sus registros médicos.

Ubicación

HelpHub se encuentra en el vestíbulo principal de nuestro hospital, dentro del departamento de ingresos, justo frente a la tienda de regalos.

Horario

HelpHub está abierto de lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m.



¿Cómo puedo conseguir copias de mis registros médicos?

Si desea una copia de sus registros médicos después de su estadía en el hospital, visite nuestro HelpHub o envíe una solicitud por escrito a nuestro departamento de registros médicos.

Huntington Hospital

Historias Clínicas

100 W. California Blvd.

Pasadena, CA 91105

(626) 397-5054

Para los registros médicos relacionados con ingresos de pacientes internados desde el 1 de marzo de 2014, también se puede obtener información limitada, como los resultados de laboratorio y las instrucciones de alta, a través de nuestro portal de pacientes en línea: **myhuntingtonhealth.com**. Para obtener más información o para inscribirse hoy, converse con un voluntario o pídale al personal de enfermería más información.

Tenga en cuenta que los registros relacionados con los ingresos de pacientes hospitalizados antes de esta fecha deben ser recuperados de nuestro departamento de registros médicos.

Resumen de la póliza de asistencia financiera.

En Huntington Hospital estamos comprometidos con lograr que los servicios de atención médica sean accesibles para nuestros pacientes y reconocemos las necesidades financieras de aquellos miembros de nuestra comunidad que no pueden afrontar los costos asociados con su atención médica. En ese sentido, Huntington Hospital brinda asistencia financiera para *pacientes que califiquen y que reciben atención de emergencia o médicamente necesaria*. Los pacientes deben completar una solicitud, entregar determinados documentos de verificación y cumplir con los requisitos de elegibilidad enumerados a continuación. Esta póliza no cubre a ningún otro proveedor de servicios excepto Huntington Hospital.

¿Quién es elegible para recibir asistencia financiera?

Nuestro programa ayuda a pacientes de bajos ingresos, sin seguro o con seguro insuficiente que necesitan ayuda para pagar todo o parte de su atención médica. Los pacientes son elegibles para recibir asistencia financiera si sus ingresos familiares son iguales o menores que el 350% de los Niveles Federales de Pobreza (FPG). Podrían solicitarle información adicional que, finalmente, podría afectar la decisión del hospital.

Los pacientes que son elegibles para recibir asistencia financiera no deberán pagar más de los importes facturados en general (AGB) por la atención médica de emergencia o atención médicamente necesaria a los pacientes con seguro. (los AGB se definen en la Sección 501(r) de la autoridad impositiva (IRS)).

¿Qué cubre el programa?

El programa de asistencia financiera cubre la atención médicamente necesaria que se brinda en el Huntington Hospital. Los servicios cosméticos opcionales no están cubiertos por esta póliza.

¿Cómo solicito asistencia financiera o bien obtengo la póliza completa?

Descargue la solicitud y la copia de la póliza en www.huntingtonhospital.org

Para recibir asistencia para completar la solicitud o para solicitar una copia de la póliza, puede recibir ayuda de cualquiera de las fuentes siguientes:

- En cualquiera de las áreas de admisión de los departamentos de pacientes hospitalizados, ambulatorios o de emergencia.

- Llame a la oficina comercial al (626) 397-5324 de 8 a.m. a 4 p.m. (Si llama fuera del horario, deje un mensaje.) Hay servicios de traducción en vivo disponibles.
- Por correo (sin costo) en:
Huntington Hospital
Servicios Financieros para Pacientes
100 W. California Blvd.
Pasadena, CA 91105
- En el HelpHub en el lobby principal del hospital, de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

¿Hay asistencia de idiomas disponible?

La póliza y los formularios de solicitud están disponibles en casi todos los idiomas que se hablan en nuestra comunidad en las ubicaciones mencionadas anteriormente. También contamos con servicios de interpretación.

Declaración de no discriminación.

La discriminación está prohibida por la ley.

Huntington Hospital cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por razones de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Ofrecemos los siguientes servicios de traducción e interpretación:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (impresiones en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y demás).
- Servicios gratuitos de idiomas para personas cuya lengua principal no es el inglés:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita utilizar estos servicios, comuníquese con el departamento de relaciones con el paciente llamando al (626) 397-5211.

Si cree que Huntington Hospital no ha proporcionado estos servicios o si considera que ha sido discriminado de alguna manera por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede realizar un reclamo. Puede presentar su reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para realizar el reclamo, el departamento de relaciones con el paciente está a su entera disposición:

Huntington Hospital

Patient Relations

P.O. Box 7013

Pasadena, CA 91109-7013

Teléfono: (626) 397-5211

Fax (626) 397-2119

debora.jackson@huntingtonhospital.com

También puede presentar una denuncia relacionada con derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles (OCR), por vía electrónica a través del Portal de denuncias por derechos civiles (Civil Rights Complaint Portal) o por correo o teléfono:

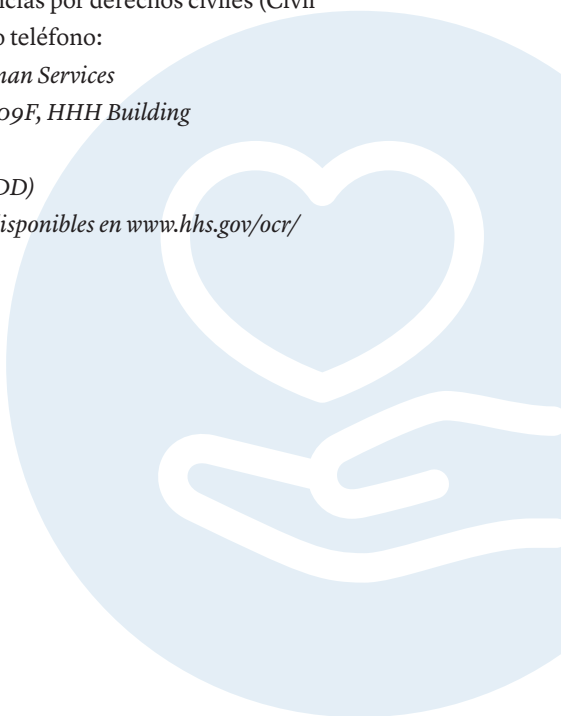
U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Ave., SW Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

(800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Los formularios de denuncia están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file



Hablamos su idioma.

Nuestro compromiso es brindarle atención compasiva sin importar el idioma que hable.

Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (626) 397-5211.

Chino

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 (626) 397-5211。

Vietnamita

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số (626) 397-5211.

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa (626) 397-5211.

Coreano

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. (626) 397-5211 번으로 전화해 주십시오.

Armenio

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Հանգահարեք (626) 397-5211

Persa (farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد.
با (626) 397-5211 تماس بگیرید.

Ruso

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (626) 397-5211.

Japonés

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 (626) 397-5211 まで、お電話にてご連絡ください。

Árabe

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم (626) 397-5211 رقم هاتف الصم والبكم

Panyabí

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। (626) 397-5211 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Mon-jemer, camboyano

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ (626) 397-5211។

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau (626) 397-5211.

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। (626) 397-5211 पर कॉल करें।

Tailandés

เรียน: หากคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (626) 397-5211.





100 W. California Blvd., Pasadena, CA 91105
www.huntingtonhospital.org

Para conseguir un médico, llame al (800) 903-9233

Nuestra visión

Liderar la creación de bienestar en nuestra comunidad a través de una atención de la salud de primera clase, ofrecida con amabilidad y dignidad.

Nuestra misión

Proporcionar excelente atención médica y un servicio compasivo para cada persona, al combinar médicos sobresalientes, dedicado personal de enfermería, profesionales capacitados y tecnologías de avanzada.

Nuestros valores

Respeto
Integridad
Conducción
Excelencia
Colaboración

Revisado: 07/2017

