

Directivas anticipadas

Recibirá información sobre directivas anticipadas. Tendrá la oportunidad de crear una directiva anticipada y designar a un sustituto para que tome decisiones de atención médica en su nombre, en la medida permitida por la ley. Su Directiva Anticipada formará parte de su registro médico permanente, y el personal seguirá los términos de su Directiva Anticipada, en la medida permitida por la ley. Recibirá atención aunque no tenga una directiva anticipada.

Protección de su información

Usted y/o cualquier persona que autorice, tienen derecho a obtener (del médico u otro profesional responsable de coordinar su atención) información completa y actualizada sobre su diagnóstico, curso de tratamiento y cualquier pronóstico conocido de recuperación. Usted, o cualquier persona autorizada por la ley, tiene derecho a acceder a su expediente médico. Tiene derecho a acceder, solicitar cambios y recibir un informe de las divulgaciones con respecto a su propia información de salud según lo permitido por la ley aplicable. Usted o su representante legal tienen derecho a estar informados sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios, incluidos los resultados imprevistos.

¿Cuál es su papel en el cuidado de su salud?

- Proporcionar un historial médico completo y preciso.
- Cumplir con las reglas del hospital y cooperar en su propio tratamiento.
- Ser considerado con los demás pacientes y el personal y no hacer ruidos innecesarios, no fumar ni causar molestias.
- Abstenerse del abuso físico y psicológico y de la intimidación.
- Proporcionar la información requerida sobre el pago y los cargos.
- Notificar a su médico o enfermera(o) sobre cualquier cambio inesperado en la afección que le preocupe.
- Hacer cualquier pregunta cuando no entienda lo que le han dicho sobre su atención médica. Si no entiende, vuelva a preguntar.

Ayudar con su factura y seguro

Tener derecho a examinar su factura del hospital y recibir una explicación de la factura, independientemente de su fuente de pago. Recibirá, previa solicitud, información relacionada con la ayuda financiera disponible a través del hospital. Tener derecho a recibir un aviso oportuno antes de la fecha en que ya no sea elegible para el reembolso por parte de ningún tercero pagador. Además, usted tiene derecho a:

- Recibir, previa solicitud, información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención.
- Saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el proveedor de atención médica o el centro de atención médica acepta la asignación de Medicare.
- Recibir, previa solicitud, antes del tratamiento, una estimación razonable de los cargos por atención médica.

Preguntas, comentarios o inquietudes

Valoramos sus comentarios. Si tiene alguna inquietud, comuníquese con cualquier miembro del personal. Contacte a un gerente en el sitio donde recibió la atención si quisiera información adicional de nuestra póliza y procedimiento de reclamos. Esta información incluiría cómo enviar una queja, cómo se revisan las quejas, el lapso de tiempo para revisión de quejas, cuándo esperar una respuesta escrita y cuál puede ser el resultado de las quejas. También puede contactar a un gerente o administrador en el sitio donde recibió la atención si tiene una queja que no se ha atendido.

| | |
|---|--------------|
| Aurora Lakeland Medical Center | 262-741-2000 |
| Aurora Medical Center in Grafton | 262-329-1000 |
| Aurora Medical Center in Kenosha | 262-948-5600 |
| Aurora Medical Center in Manitowoc County | 920-794-5000 |
| Aurora Medical Center in Oshkosh | 920-456-6000 |
| Aurora Medical Center in Summit | 262-434-1000 |
| Aurora Medical Center in Washington County | 262-673-2300 |
| Aurora Medical Center in Burlington | 262-767-6000 |
| Aurora Psychiatric Hospital | 414-454-6600 |
| Aurora Medical Center Sheboygan County | 920-451-5000 |
| Aurora Sinai Medical Center | 414-219-2000 |
| Aurora St. Luke's Medical Center | 414-649-6000 |
| Aurora St. Luke's South Shore | 414-489-9000 |
| Aurora West Allis Medical Center | 414-328-6000 |
| Aurora Medical Center Bay Area | 715-735-4200 |
| Aurora Medical Center Mount Pleasant | 262-799-8700 |

También tiene derecho a presentar una queja comunicándose con:

Wisconsin Division of Quality Assurance
P.O. Box 2969
Madison, WI 53701-2659
Tel: 608-266-8481 o 800-642-6552
Fax: 608-267-0352
(www.dhs.wisconsin.gov/guide/complaints.htm)

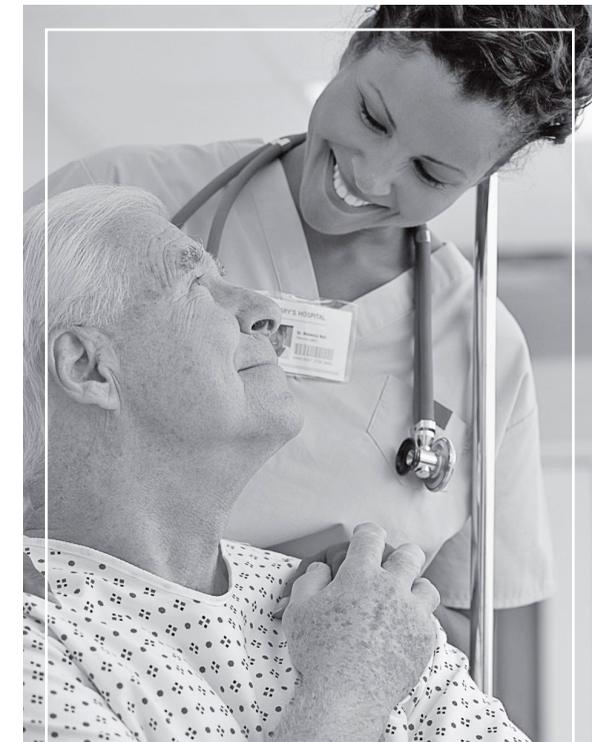
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Tel: 800-994-6610
Fax: 630-792-5636
(www.jointcommission.org)

DNV Healthcare
400 Techne Center Drive Suite 100
Milford, OH 45150
Tel: 866-496-9647
Correo electrónico: hospitalcomplaint@dnv.com
www.dnv.us/assurance/healthcare/index.html



We are   AdvocateAuroraHealth

aurora.org



Derechos y responsabilidades del paciente



We are   AdvocateAuroraHealth

En Aurora Health Care, tenemos el compromiso de proveer un excelente cuidado de la manera más personal, solidaria, confidencial y digna. Hacemos todo el esfuerzo para ser receptivos con las preocupaciones de valores culturales, psicosociales y espirituales de nuestros pacientes y sus familias. Estamos dedicados a usar nuestros recursos para ayudar a prevenir enfermedades, restaurar y mantener la salud, y brindar apoyo, manejo del dolor y comodidad cuando la muerte es inevitable.

Creemos que los derechos y responsabilidades del paciente son parte integral de la atención médica. Tiene derechos como paciente, incluido el derecho de tomar decisiones sobre su atención médica. La siguiente información describe sus derechos y responsabilidades y se entrega a cada paciente y/o representante designado según la ley del estado de Wisconsin. Un Comité de Ética está disponible para apoyar a los que toman decisiones difíciles sobre la atención médica.

¿Cuáles son sus derechos?

- Tiene derecho a ser informado sobre la atención que recibirá.
- Tiene derecho a obtener información importante sobre su atención en el idioma de su preferencia.
- Tiene derecho a obtener información de una manera que satisfaga sus necesidades, si tiene impedimentos visuales, del habla, auditivos o mentales.
- Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención.
- Tiene derecho a rechazar la atención.
- Tiene derecho a conocer los nombres de los cuidadores que lo atienden.
- Tiene derecho a un medio ambiente limpio y seguro.
- Tiene derecho a que se aborde su dolor.
- Tiene derecho a recibir atención libre de toda forma de abuso verbal, físico, sexual, emocional, negligencia, explotación, acoso o discriminación. Esto significa que no recibirá un trato diferente debido a:

| | |
|-------------------|---------------------------------|
| Edad | Estado civil |
| Raza | Orientación sexual |
| Origen étnico | Estado del recién nacido |
| Cultura religiosa | Estatus socioeconómico |
| Lenguaje: | Fuente de pago |
| Género | Discapacidad física o mental |
| Transgénero | Identidad o expresión de género |
| Tamaño | Discapacidad |

- Tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto.
- Tiene derecho a tener un representante del paciente con usted durante su atención.
- Su representante puede ser un familiar o amigo de su elección.
- Usted y su representante, si corresponde, tendrán la oportunidad de participar en la mayor medida posible en la planificación de su atención y tratamiento.

Respeto y dignidad

- Tiene derecho a la privacidad cuando es entrevistado, examinado o tratado.
- Tiene derecho a estar libre de restricciones.
- Tiene derecho a estar libre de toda forma de abuso o acoso.

Derechos de visita y comunicación

Tiene derecho a nombrar a las personas a las que se les permite visitarlo durante su estadía en el hospital. Estos visitantes incluyen, pero no se limitan a, cónyuge, pareja de hecho (incluida la pareja de hecho del mismo sexo), otro miembro de la familia y/o amigo. Tiene derecho a retirar o denegar su consentimiento para estos visitantes en cualquier momento. A los visitantes no se les restringirá ni limitará ni se les negarán los derechos de visita por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. En algunos casos, por razones clínicas o de seguridad, es posible que sea necesario limitar las visitas. En tales casos, el hospital discutirá esto con usted y/o un miembro de su familia.

Tiene derecho a comunicarse con personas ajenas al hospital, mediante visitas y mediante comunicación verbal y escrita. Cuando no hable o no entienda el idioma predominante de la comunidad, tendrá acceso a un intérprete. Tiene derecho a que un familiar o representante de su elección y su propio médico sean notificados de inmediato sobre su ingreso en el hospital.

Protección de su privacidad y confidencialidad

Tiene derecho a la privacidad; esto significa que tiene derecho a:

- Negarse a hablar o ver a cualquier persona que no esté oficialmente relacionada con el hospital (incluida cualquier persona relacionada con el hospital que no esté directamente involucrada en su atención).
- Usar ropa personal adecuada y artículos religiosos o simbólicos, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento.
- Que su expediente médico, incluida toda la información médica computarizada, sea leído únicamente por personas directamente involucradas en su tratamiento o en el control y evaluación de su atención o cargos, a menos que usted solicite lo contrario. Otras personas pueden tener acceso solo con su consentimiento por escrito o el de su representante legalmente autorizado.
- Esperar que todas las comunicaciones y otros registros sobre su atención, incluida la fuente de pago del tratamiento, se traten de forma confidencial.

¿Qué es el “consentimiento informado”?

El consentimiento informado significa que comprende sus opciones de tratamiento y sus riesgos de la siguiente manera:

- Excepto en casos de emergencia, se obtendrá su consentimiento o el de su representante legalmente autorizado antes de administrar el tratamiento.
- Puede rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y se le informará de las consecuencias médicas de la negativa.
- En la medida de lo posible, las respuestas a sus preguntas y solicitudes deben basarse en una explicación clara y concisa de su afección y de todos los procedimientos técnicos propuestos. La explicación incluirá las posibilidades de cualquier riesgo de mortalidad o efectos secundarios graves, problemas relacionados con la recuperación y probabilidad de éxito.
- No debe ser sometido a ningún procedimiento sin su consentimiento, o el de su representante legalmente autorizado.
- Se le informará siempre que existan alternativas médicamente significativas para la atención o el tratamiento.

- Tiene derecho a saber quién es el responsable de autorizar y realizar los procedimientos o tratamientos.
- Tiene derecho a dar su consentimiento informado para ser filmado o fotografiado, derecho a solicitar que se detenga la filmación o la fotografía y derecho a rescindir el consentimiento.

Estudios de investigación

Se le puede pedir que participe en un estudio de investigación. Participar en tales estudios es su elección. Si decide no participar, esto no afectará la calidad de la atención que recibe. Usted o su representante legalmente autorizado dará su consentimiento informado para su participación en cualquier forma de investigación.

Continuidad de la atención

El éxito de su tratamiento a menudo depende de sus esfuerzos para seguir los planes de medicación, dieta y terapia. Es posible que su familia necesite ayudar a cuidarlo en casa. Puede esperar que lo ayudemos a encontrar fuentes de atención de seguimiento y, siempre que acepte que podemos compartir información sobre su atención con ellos, coordinaremos nuestras actividades con sus cuidadores fuera del hospital. También puede esperar recibir información y, cuando sea posible, capacitación sobre el cuidado personal que necesitará cuando regrese a casa.

- Excepto en el caso de una emergencia, no se le transferirá a otro centro sin que se le dé una explicación completa del traslado, sin que se tomen medidas para la atención continua y sin la aceptación del centro al que se le transfiera.
- Tiene derecho a solicitar una evaluación de planificación del alta. Su enfermera(o) puede ayudarlo con este proceso.
- Consulta: tiene derecho, a su propia solicitud y cargo, a consultar con un especialista. Tiene derecho a acceder a los servicios de protección. Se brinda ayuda y se hacen referencias de acuerdo con la ley del estado de Wisconsin. La información de recursos se proporciona a pedido.