

Physicians Surgery Center of Tempe

Declaración de derechos / responsabilidades y presentación de quejas del paciente

Propósito: Establecer pautas para la declaración de derechos/responsabilidades y presentación de quejas del paciente.

Política: Se informará a todos los pacientes acerca de sus derechos, responsabilidades y proceso de presentación de quejas durante su estadía para cirugía en el centro.

PROCEDIMIENTO:

A. Se aplicarán los siguientes criterios en el Centro de Cirugías respecto a la declaración de derechos del paciente:

1. El paciente y sus pertenencias merecen ser tratados con consideración y respeto.
2. El paciente tiene derecho a esperar calidad en la atención y continuidad en el tratamiento, y a participar en decisiones relativas a su atención.
3. El paciente tiene derecho a tratamiento médico sin consideración de su raza, credo, sexo, edad, condición social, educación o discapacidad.
4. El paciente tiene derecho a ser informado si un proveedor de salud no tiene cobertura de seguro por responsabilidad civil.
5. El paciente tiene derecho a conocer que esta organización afirma que no se tolerarán maltrato, negligencia, acoso ni ninguna de las formas de abuso tanto físico, como sexual o verbal/psicológico.
6. El paciente tiene derecho a privacidad personal y confidencialidad.
7. El paciente tiene derecho a recibir atención en un ambiente seguro y condiciones sanitarias adecuadas.
8. El paciente tiene derecho a elegir a su proveedor de salud, o a cambiar de proveedor. Se dispone de información respecto a proveedores con credenciales.
9. El paciente tiene derecho a recibir información con el fin de dar un consentimiento informado antes del inicio de cualquier procedimiento y/o tratamiento.
10. El paciente tiene derecho a comunicarse con el personal médico respecto a su diagnóstico, evaluación, tratamiento y pronosis. Cuando no sea recomendable en términos médicos dar información al paciente, la información se entrega a la persona designada o legalmente autorizada por el paciente.
11. El paciente tiene derecho a rechazar tratamiento hasta donde lo permita la ley, y a recibir información de las consecuencias médicas de dicho rechazo.
12. El paciente tiene derecho a saber que el personal del centro que atiende al paciente está calificado mediante educación y experiencia para realizar los servicios por los cuales ellos son responsables.
13. El paciente tiene derecho a gozar de confidencialidad en las comunicaciones y en sus registros médicos, y a aprobar o negar su divulgación, excepto cuando lo exija la ley.
14. El paciente tiene derecho a obtener información de sus registros médicos con el consentimiento por escrito del paciente.
15. El paciente tiene derecho a ser informado antes de cualquier traslado a otro centro u organización.
16. El paciente tiene derecho a ser notificado si el centro tiene la intención de iniciar o realizar investigación en humanos que afecte su atención o tratamiento, y tiene derecho a negarse a participar.
17. El paciente o el representante designado tiene derecho a participar en la consideración de asuntos éticos que puedan surgir durante la atención del paciente.
18. El paciente tiene derecho a recibir información acerca de las tarifas de servicio, políticas de pago y explicación de cualquier pregunta acerca de la facturación.
19. El paciente tiene el derecho a divulgaciones de la participación financiera de sus doctores en el centro.
20. El paciente tiene derecho a expresar sus quejas y a que se resuelvan mediante el proceso de quejas, sin temor y sin discriminación.

B. El paciente del Centro de Cirugías tiene las siguientes responsabilidades:

1. El paciente tiene la responsabilidad de ser considerado con otros pacientes y personal del centro.
2. El paciente tiene la responsabilidad de cumplir con sus citas y de notificar al centro o doctor si no puede asistir.
3. El paciente tiene la responsabilidad de informar al centro acerca de cualquier testamento en vida/poder médico legal.
4. El paciente tiene la responsabilidad de seguir las normas y procedimientos del centro, así como de proveer un adulto responsable para que transporte y permanezca con el paciente.
5. El paciente debe ofrecer información exacta y completa respecto a sus molestias, historial médico y otros asuntos de su salud, incluidos los medicamentos, productos de venta libre, suplementos alimenticios y alergias o sensibilidades.
6. El paciente tiene la responsabilidad de informar si él/ella puede entender claramente el curso de su tratamiento médico.
7. El paciente tiene la responsabilidad de seguir el plan de tratamiento establecido por su doctor, incluso seguir las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales de salud que siguen las órdenes de los doctores.
8. El paciente es responsable por sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las órdenes de un doctor.
9. El paciente acepta la responsabilidad financiera por cualquier cargo no cubierto por su seguro.

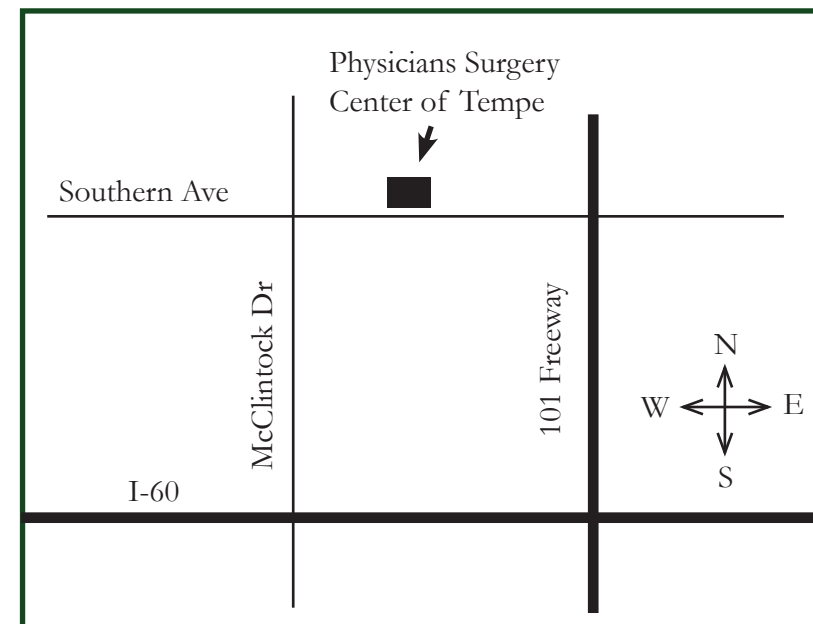
Continúa al reverso

C. En el caso que un paciente se queje de una experiencia adversa, se debe iniciar el siguiente proceso de queja:

1. Se trasladará una queja verbal al director de enfermería si el personal inicial no puede resolver la queja.
2. Al recibir la queja, el director de enfermería abordará el problema con el paciente o miembros de la familia.
3. Si el paciente ya se ha retirado del centro, el director de enfermería, o su personal designado lo contactará.
4. Se creará una documentación escrita de la conversación y de la acción apropiada que se tome.
5. Al completar la investigación, el director de enfermería llamará telefónicamente al paciente para informar sus hallazgos y resultados.
6. Si una queja se presenta por escrito, como una carta o cuestionario del paciente, el director de enfermería responderá de la misma manera indicando sus hallazgos y resultados.
7. Todas las quejas, junto con las resoluciones, se remitirán al administrador y director médico para revisión.
8. Las queja del paciente, hallazgos y acciones se presentarán al ente gobernante en junta directiva para revisión y aprobación.
9. Si el paciente no puede resolver la situación a su satisfacción, puede solicitar una entrevista personal con el director de enfermería, el administrador o director médico.
10. En ningún momento el paciente o un miembro de su familia deben recibir una reacción o tratamiento adverso por parte de un empleado del Centro de Cirugía debido a la queja presentada.
11. En cualquier momento del proceso el paciente/miembro de la familia puede contactar a la administradora del centro, Susan Vitort, al 480-820-7101, AZ Dept of Health, Office of Medical Facility Licensing, Kathy McCanna al 602-542-1000 o CMS al 1-800-Medicare (<http://www.cms.hhs.gov/ombudsman/resources.asp>) para reportar su inquietud.

Physicians Surgery Center of Tempe

1940 E. Southern Ave
Tempe, AZ 85282
480-820-7101
Fax 480-820-9291
www.tempecs.com



Instrucciones para llegar: Estamos localizados en 1940 E. Southern Ave.
Fácil acceso desde la I-60 (Superstition Freeway)
y Loop 101 (the Pima Freeway).

El Centro está abierto de lunes a viernes, 6:00 a.m. a 5:00 p.m.

El personal de Physicians Surgery Center of Tempe se complace en tener la oportunidad de atenderle a usted o a su familiar y le desea una pronta y segura recuperación.

Nuestro objetivo es brindar a nuestros pacientes atención de la más alta calidad. Le agradecemos que nos dé su opinión. Sus comentarios nos sirven para mejorar nuestro servicio. **Le pedimos que entregue las encuestas.**

Physicians Surgery Center of Tempe

Este centro ha obtenido la acreditación mediante AAAHC
(Asociación de acreditación para atención médica ambulatoria)



Nuestra misión

La misión de Physicians Surgery Center of Tempe es ofrecer servicios quirúrgicos de calidad y a buen costo a una comunidad diversa dentro de un ambiente seguro, afectuoso y respetuoso; donde nos gustaría que nuestras propias familias fueran atendidas.

Prometemos dar lo mejor de nosotros para...

Valorar sus derechos a la privacidad y confidencialidad.

Informar, educar y colaborar con usted y su familia en la planificación de su atención.

Trabajar de una manera ética y honesta.

Planear los recursos de asistencia para pacientes con limitaciones de inglés y ayudas auxiliares para personas con discapacidades.

Para preparar su visita, nuestro personal lo contactará respecto a las instrucciones financieras y médicas. Si no le hemos contactado con 24 horas de anticipación a su visita, llámenos al 480-820-7101, de lo contrario su caso podría quedar sujeto a cancelación.

¿Qué puedo comer o beber?

El paciente no debe comer o beber nada dentro de las 8 horas anteriores a la cirugía según instrucción de su doctor. Esto incluye goma de mascar, café, mentas o agua.

¿Debo tomar mis medicamentos habituales?

Una enfermera del Centro de Cirugía le llamará el día anterior a la cirugía para revisar su estado de salud y sus derechos, así como sus medicamentos actuales, alergias y otra información pre-operatoria.

¿Qué debo vestir?

Lleve puesta ropa casual floja y cómoda. Deje los lentes de contacto, joyas (incluido cualquier *piercing* en el cuerpo) y otros objetos de valor en casa. Si su hijo va a someterse a cirugía, puede traer un juguete o una manta. Para los niños pequeños, traiga un biberón o un vaso con popote o pajilla para después de la cirugía.

¿Quién me acompañará al Centro de Cirugía?

El paciente debe estar acompañado por un adulto responsable que lo transporte a casa después de dársele de alta en el centro. El paciente puede solicitar que uno o dos familiares lo acompañen al Centro de Cirugía. Evite traer familiares que pudieran estar enfermos. Para garantizar la seguridad del paciente, no se permite que el paciente se desplace en un taxi sin una persona responsable que lo acompañe. Para niños menores de 18 años, exigimos la presencia de uno de los padres en el centro en todo momento durante la estadía.

La persona a cargo debe permanecer en el centro durante la estadía del paciente, o de lo contrario se podría cancelar la cirugía.

¿Cuándo debo llegar al Centro de Cirugías?

Sesenta minutos antes de la hora programada para la cirugía.

¿Qué tipo de identificación debo traer?

Traiga su tarjeta del seguro y una de las siguientes: licencia de conducir u otra identificación con foto. Para los menores, un padre de familia o tutor legal debe firmar un permiso antes de que la cirugía se pueda realizar. Si usted no es el padre del menor, se deben presentar los documentos de tutoría legal, firmados por la corte, en el momento de la cirugía. Traiga estos papeles consigo.

Informe a su doctor si desarrolla alguno de los siguientes síntomas antes

de la cirugía: resfriado, fiebre, gripe, vómito, urticaria, absceso dental, espinilla o forúnculo cerca del área de la cirugía.

También, báñese con jabón antibacteriano el día de la cirugía y evite afeitarse el área de la operación.

INFORMACIÓN DEL PACIENTE
Nombre del paciente _____
Su cirugía en el Centro está programada para: día: _____
hora: _____ fecha: _____
Llegue al Centro de Cirugía a las: _____
Instrucciones especiales: _____

Admisión y costo

- Antes de su visita, le contactaremos respecto a su seguro y arreglos de pago.
- **TOME EN CUENTA: Se pide a los pacientes que paguen su co-pago y cualquier deducible que corresponda, el día de la cirugía a menos que se haya efectuado otro arreglo con anticipación.**
- Traiga su tarjeta de seguro actual e identificación con foto.
- Para su comodidad, aceptamos Visa, Master Card, Discover Card y American Express, cheques personales, cheques de gerencia y efectivo.
- **No se incluyen** en los costos del Centro los servicios de nuestro cirujano, anesthesiólogo y patólogo.
- **Queremos informarle que su cirujano, el Dr. _____ tiene / no tiene un interés de participación en el Centro de Cirugía. Si así fuera, se le pedirá que firme un reconocimiento de que se le informó de este hecho a su llegada al Centro.**
- Antes de la admisión, cada paciente adulto debe revisar:
 - A. **Declaración de derechos del paciente (ver reverso)**
 - B. **Información acerca de las instrucciones anticipadas: Una instrucción anticipada o testamento en vida es un documento legal firmado por usted respecto a sus decisiones de salud y quién desea que tome decisiones por usted en el caso que usted no esté en capacidad. Para información y para los formularios, visite www.dgcenter.org, llame al 480-966-2674 o acuda al Centro. Si va a iniciar una instrucción anticipada, se debe completar y certificarse con testigo antes del día de la cirugía.**

***Si usted tiene un testamento en vida o instrucciones anticipadas, traiga una copia el día de la cirugía. * La instrucción anticipada se guardará en el expediente, sin embargo nuestra política es suspender la instrucción anticipada durante su procedimiento en el Centro. Si tiene preguntas, llame al Centro.**

Recuperación

Una vez se complete su cirugía, se le trasladará de inmediato a la unidad de recuperación (PACU- Unidad de atención post-anestesia) donde una enfermera de cuidados intensivos le atenderá. Se vigilarán de cerca su presión arterial, pulso y saturación de oxígeno mientras usted se despierta de la anestesia. En este momento, el cirujano hablará con su familia o amigo respecto a su cirugía.

Se espera que experimente dolor e incomodidad después de la cirugía. Se le pedirá que califique su incomodidad varias veces durante su estadía en una escala del 0-10 (0 significa que no hay dolor, 10 significa que el dolor es intenso). Es posible que usted reciba medicamentos para el dolor o incomodidad. Llame a su doctor si el tratamiento prescrito no controla su dolor.

El tiempo que usted permanezca en la PACU depende del tipo de cirugía y la anestesia que haya recibido. Una vez que usted esté despierto y alerta, informaremos a su familiar o amigo para que lo acompañen en la unidad de recuperación. Por lo general, el tiempo de recuperación dura entre 30 y 60 minutos.

Una vez se le dé el alta de nuestro centro una enfermera de la PACU lo llamará dentro de las siguientes 72 horas para revisar su estado y responder cualquier pregunta que usted pueda tener. También, una vez se le dé el alta debe **esperar 24 horas** antes de poder:

- Conducir • Tomar cualquier decisión importante**
 - Consumir bebidas alcohólicas • Fumar • Permanecer solo**
- Si ocurriera **alguna** de las siguientes situaciones después de dársele el alta, deberá llamar de inmediato a su doctor, al 911 o dirigirse a la sala de urgencias más cercana:
- Dolor en el pecho • Dificultad para respirar • Sangrado excesivo**
 - Adormecimiento o frío en los brazos o piernas • Imposibilidad de orinar**
 - Fiebre superior a 101 • Rojez o supuración en la incisión quirúrgica**
 - Náuseas y vómito persistente**

Seguridad del paciente y control de infecciones:

En Physicians Surgery Center of Tempe consideramos la seguridad de su atención médica una prioridad. Usted, como paciente, tiene un rol vital para que su atención sea segura volviéndose un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica.

Usted puede ayudar a prevenir los errores en su atención con las siguientes medidas:

1. Espere que los trabajadores de atención médica le den una banda azul de identificación y que revisen la exactitud de la misma.
2. Si usted padece de alergias también debe llevar una banda roja y blanca que indique sus alergias.
3. Espere que los trabajadores de atención médica revisen su banda de identificación antes de un procedimiento y antes de darle medicamentos. También le pedirán que se identifique por nombre y fecha de nacimiento.
4. Antes de la cirugía, espere que los trabajadores de atención médica le pidan que diga cuál es el procedimiento que se le está realizando. Si el procedimiento es en el lado derecho o izquierdo de su cuerpo, espere que el cirujano marque únicamente el sitio de la cirugía con las iniciales de éste.
5. Se le marcará el cuello, parte superior de la espalda o parte inferior de la columna si le van a aplicar una inyección en la columna.
6. Pregunte al cirujano si van a tomar un “descanso” justo antes de la cirugía. Esto se hace para cerciorarse de que están realizando la cirugía correcta en la parte del cuerpo correcta y en la persona correcta.
7. Observe si el personal a cargo del cuidado se lava las manos antes de atenderlo. Lavarse las manos es la forma más importante de evitar la propagación de infecciones. No tema recordarle al doctor o enfermera.
8. Informe al personal a cargo de su cuidado acerca de alergias o sensibilidades que usted pueda tener, incluso las alergias a los medicamentos por prescripción y de venta libre, alimentos, látex, metales y alergias del ambiente, así como cuáles son sus síntomas cuando experimenta una reacción.
9. Lleve consigo una lista actualizada en su cartera o billetera de los medicamentos que usted toma. Apunte cuánto toma y cuándo los toma.
10. Cerciórese de que puede leer la letra en la prescripción ordenada por su doctor que le entregaron en el momento de salida.
11. Pida a un familiar que permanezca en la sala de espera durante la cirugía. Algunas veces el cirujano podría necesitar comentar con un familiar algún asunto que surja durante la cirugía.
12. Pida a un familiar adulto o amigo que lo acompañe en el momento de dársele el alta para recibir las instrucciones y lo lleve a casa, y también para que permanezca con usted en casa después de la cirugía.
13. Haga cualquier pregunta o exprese cualquier inquietud que usted tenga respecto a su atención y no tenga temor de hablar.