

# Guía de información para pacientes





## Bienvenido a Marshall

Nuestra meta es ofrecerle una excelente atención en un entorno tranquilo y sanador. Su comodidad y seguridad son nuestras principales prioridades. Esta guía se diseñó para brindarle la información que necesita para su estancia.

Si tiene preguntas sobre nuestros servicios, nuestras políticas o demás información en esta guía, pregúntele a un miembro de su equipo de atención.

Gracias por escoger Marshall para sus necesidades de atención médica.

**CINDY RICE, MSN, RN**  
*Jefa de Enfermería*

### Para garantizar su seguridad



- Cada día, se evalúan los síntomas de enfermedades de pacientes, visitas, personal y proveedores antes de ingresar al hospital o a la clínica.
- El personal y los proveedores con interacción directa con los pacientes usan el equipo de protección personal recomendado.
- Se intensifican las precauciones para desinfectar todas las áreas públicas y de atención a pacientes.

## Índice

Guía rápida para su visita..... 3

Su habitación y comodidad..... 4

Su salud y seguridad ..... 5

Su atención y tratamiento .....7

Cómo prepararse para el alta hospitalaria..... 13

Información de facturación.....14

Donaciones a Marshall Foundation..... 15

Derechos del paciente..... 15



### NOTAS

Preguntas para mi médico o el personal de enfermería

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

# Guía rápida para su visita

**Llamadas telefónicas.** Para llamadas locales, marque “9” y luego el número de teléfono. Para llamadas de larga distancia, marque “0.” Los teléfonos celulares se pueden usar en la mayoría de las habitaciones de los pacientes.

**Servicios de internet inalámbrico.** Hay servicios de Wi-Fi disponibles en todo el hospital, incluida su habitación.

**Comidas para los pacientes.** Todos los días, lo visitarán y lo ayudarán a seleccionar su comida. Si tiene una solicitud especial, puede pedirle al personal de enfermería o llamar a la extensión 2755.

**Comidas para las visitas.** El Marshall Hospital Café está abierto los siete días de la semana, de 7 a. m. a 7:30 p. m. Hay alimentos calientes recién preparados disponibles para el desayuno de 7 a. m. a 9:30 a. m., el almuerzo de 11 a. m. a 2 p. m. y la cena de 4:30 p. m. a 7 p. m.

**Personas mayores /Golden Club.** Comidas gratis en la habitación para el cónyuge que lo visita. Consulte detalles en la página 15.

**Horario de visitas.** Por lo general, en los pisos Servicio Médico y Cirugías, el horario de visita es de 12 p. m. a 9 p. m. Consulte la política de visitas (páginas 4 y 5).

**Tienda de obsequios.** La tienda de obsequios está abierta de lunes a viernes de 9 a. m. a 4:45 p. m., y los sábados de 11 a. m. a 3 p. m. Los domingos está cerrada.

**Objetos perdidos.** Los objetos perdidos se llevan al Departamento de Seguridad donde se guardan por 30 días. Transcurrido ese período, los artículos apropiados se entregan a una organización benéfica local. Llame al 530-626-2770, x6015 para asistencia.

**Marshall es un lugar libre de humo.** Apoyamos un entorno saludable y libre de humo para nuestros pacientes y visitas. No se permite fumar (incluido el uso de cigarrillos electrónicos) a los pacientes ni a las visitas en el predio de Marshall.

**Comunicación.** Alentamos las preguntas y nos gustaría saber si hay algo que podamos hacer para que su estancia sea más cómoda.

## Números telefónicos importantes

Marshall Hospital .....	530-622-1441
Capellán .....	530-626-2756
Servicios de comida .....	530-626-2755
Defensor del paciente.....	530-344-5428
Objetos perdidos .....	530-626-2770, x6015
Trabajo social.....	530-626-2633
Marshall Foundation for Community Health .....	530-642-9984

## Guía de canales de TV

Canal	Estación
2 .....	Medical Channel
3 .....	NBC 03
4 .....	ABC 10
5 .....	Encore Family
6 .....	Cooking
7 .....	Hallmark
8 .....	Fox 40
9 .....	CBS 13
10.....	ID Network
11.....	FX
12.....	Hallmark Movies & Mysteries
13.....	National Geographic
14.....	Grit TV
15.....	ESPN
16.....	AMC
17.....	Cartoon Network
18.....	Fox News
19.....	Galavision (Spanish)
20.....	LAFF
21.....	Nick
60.....	Marshall TV

# Su habitación y comodidad

Las habitaciones se asignan según el tipo de atención médica que necesita, los principios de control de infecciones y la disponibilidad de habitaciones. Su habitación está equipada para su comodidad y seguridad. El personal de enfermería le mostrará cómo usar el siguiente equipo:

- **Cama** - Cada cama tiene una función ajustable para la cabeza y las rodillas. La cama se mantendrá en la posición más baja con las ruedas bloqueadas por seguridad. Se recomienda mantener las barandas laterales levantadas.
- **Botón de llamada.** Llame a la estación principal, y un empleado o el proveedor de atención adecuado lo asistirá.
- **Timbre de emergencia en el baño.** Llame si necesita asistencia cuando esté en el baño.
- **Teléfono.** Para llamadas locales con el código de área 530, marque "9" y el número de teléfono. Para llamadas de larga distancia, marque "0" para comunicarse con el operador del hospital.
- **Los teléfonos celulares** están permitidos en las habitaciones de los pacientes. Sin embargo, por respeto a otros pacientes y para fomentar un ambiente de curación, mantenga los teléfonos celulares en modo silencioso o de vibración. Recomendamos el uso de mensajes de texto, siempre que sea posible, para minimizar la molestia a otros pacientes que puedan estar descansando.
- **Televisión.** Por cortesía a su compañero de habitación, use audífonos cuando vea televisión. Tiene audífonos a su disposición.

Converse con sus cuidadores acerca de si debe o no levantarse de la cama sin ayuda.

La mayoría de las habitaciones para pacientes hospitalizados tienen capacidad para dos pacientes con baño compartido. Hay una ducha común disponible en cada unidad de pacientes, para aquellos pacientes cuya condición médica lo permita.



**Dependemos de usted y de sus seres queridos para que nos digan cómo se siente. Escriba sus inquietudes a medida que se presenten y haga preguntas con la frecuencia que necesite.**

La asignación de la habitación del paciente puede cambiar durante su estancia en el hospital en respuesta a necesidades de seguridad, entre ellas, cambios en la condición del paciente.

## Artículos personales y objetos de valor

Deje los objetos de valor, como dinero en efectivo, joyas y dispositivos electrónicos, en casa. Los objetos de valor que no pueda enviar a casa deben guardarse en la caja fuerte del hospital. El hospital no es responsable de los objetos robados o perdidos. Envíe los siguientes artículos a casa: medicamentos, vitaminas y dispositivos eléctricos personales, como secadores de cabello. Si no puede enviar los medicamentos a su casa, se guardarán de manera segura en la farmacia. No puede guardar medicamentos en su habitación durante su estancia hospitalaria.

### Qué conservar con usted

- Lista de medicamentos recetados actuales, medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos herbales (no los medicamentos en sí)
- Lista de alergias
- Tarjetas del seguro médico y formularios del seguro
- Su directiva anticipada
- Audífonos y anteojos: guárdelos en un estuche en el cajón superior de su mesa de noche
- Dentaduras postizas: pídale a su enfermero un recipiente para dentaduras postizas y guárdelas en su mesa de noche, lejos de su bandeja de comida ni sobre la ropa de cama

## Visitas

### Pacientes con COVID

En el Departamento de Emergencias, el piso de Medicina/Cirugía, el piso de Telemetría y la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), los pacientes pueden tener hasta dos visitas a la vez. Las visitas deben usar el equipo de protección personal (EPP) completo apropiado para COVID. El personal les mostrará a las visitas cómo ponerse y quitarse correctamente el EPP.

En el Centro de maternidad, las visitas en salas de aislamiento deben usar el equipo de protección personal (EPP) completo apropiado para COVID y se limitarán a dos visitas a la vez. El personal les mostrará a las visitas cómo ponerse y quitarse correctamente el EPP.

### Pacientes sin COVID

Los pacientes pueden tener hasta dos visitas a la vez. El enfermero a cargo, el director del departamento o el supervisor interno pueden aprobar excepciones.

## Su salud y seguridad

### Horarios de visita y limitaciones

- El horario de visitas a la Unidad de Cuidados Intensivos es abierto.
- El horario de visita de los pisos de Medicina/ Cirugía y Telemetría suele ser de 12 p. m. a 9 p. m. El enfermero a cargo, el director del departamento o el supervisor interno pueden aprobar excepciones.
- El horario de visitas del Centro de maternidad es las 24 horas del día, los siete días de la semana. Después del parto, el horario de visita recomendado es de 9 a. m. a 9 p. m. para facilitar la recuperación de la madre y el bebé. Las visitas no deben tener ningún signo, síntoma o enfermedad (secreción nasal, tos, fiebre, etc.).
- Hay momentos en los que no se permite que las visitas permanezcan con usted. Entre ellos, se incluyen:
  - » Un médico o miembro del equipo de atención necesita hablar en privado con el paciente o el compañero de habitación
  - » Se está realizando un procedimiento
  - » Un compañero de habitación necesita usar el baño, la bacinilla o el inodoro
  - » Un compañero de cuarto está recibiendo tratamiento de un terapeuta o enfermero

### Globos y flores

Debido al potencial de desencadenar reacciones alérgicas, los globos de goma de látex no están permitidos en el hospital. Se permiten los globos Mylar. Las flores que recibe cuando es paciente se entregarán en su habitación con la excepción de la UCI o si está bajo precauciones de protección (inmunosupresión).

### Medicamentos del paciente

Un elemento clave en el uso seguro de medicamentos cuando esté en el hospital es una comunicación atenta entre usted, sus médicos, el personal de enfermería y los farmacéuticos. Es importante que comparta lo siguiente para ayudar a garantizar la seguridad de los medicamentos durante su estancia.

- Provea una lista actualizada de todos los medicamentos, entre ellos, medicamentos de venta libre y suplementos dietéticos y herbales.
- Provea una lista completa de alergias y el tipo de reacción que experimentó. Esto incluye alimentos y otras alergias.
- Explique cómo toma realmente su medicamento, en especial si lo hace de una manera diferente de las instrucciones prescritas originalmente.

Para tratar su condición mientras esté en el hospital y para su atención de seguimiento, es posible que se le receten medicamentos nuevos con los que no está familiarizado. Por su seguridad, el personal de enfermería verificará su identidad y la comparará con la información en el registro de medicamentos antes de administrarle el medicamento. El personal de enfermería le brindará la siguiente información sobre cada uno de sus medicamentos la primera vez que se lo administren:

- Nombre del medicamento
- Por qué se lo administran
- Posibles efectos secundarios
- Dosis o concentración
- Frecuencia de administración

Pida información sobre sus medicamentos en términos que pueda comprender, incluso por qué los toma.



## Shhh...

### Los hospitales silenciosos favorecen la recuperación

Queremos proveer el mejor ambiente de curación para todos nuestros pacientes. Pedimos que los pacientes y las visitas estén atentos a los niveles de ruido. Para ayudar a proveer un ambiente tranquilo, baje la voz, ponga el teléfono celular en modo silencioso y baje el volumen de la televisión o use auriculares. Nuestro objetivo es mantener los ruidos a un mínimo para que los pacientes puedan descansar lo necesario para curarse. Háganos saber si hay algo que podamos hacer para que su estancia sea más tranquila.

## Todas las personas reaccionan de manera diferente a los medicamentos. Qué puede hacer para garantizar su seguridad:

- Informe al personal de enfermería si tiene algún síntoma inesperado después de tomar un medicamento, especialmente si es un medicamento nuevo para usted. Entre ellos, se incluyen:
  - » Náuseas, vómitos o diarrea
  - » Dolor de espalda, dolor de pecho, calambres en las piernas o dolor de cabeza
  - » Sangrado de encías, hemorragia nasal o heces con sangre
  - » Mareos, desmayos o palpitaciones cardíacas
  - » Ansiedad, dificultad para dormir o pensamientos suicidas
- Asegúrese de tener una pulsera especial que indique que tiene una alergia. Infórmele al personal de enfermería de inmediato si la pulsera se sale.
- Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a su medicamento, puede solicitar hablar con un farmacéutico.
- Dígalo con claridad si tiene preguntas o inquietudes. Si no comprende algo, está bien preguntar otra vez.
- Usted y sus familiares desempeñan un papel fundamental al convertirse en un miembro activo e informado de su equipo de atención médica.

## Seguridad del equipo

Es probable que utilice equipo médico como una bomba intravenosa u otro equipo durante su estancia. Si no está seguro de si un dispositivo funciona correctamente, presione el botón de llamada para informarle a su enfermero sus inquietudes. No apague las alarmas ni intente cambiar las configuraciones del equipo médico. No permita que sus familiares modifiquen las configuraciones en ningún dispositivo médico. Por su seguridad, no abandone el edificio principal del hospital con equipo médico.

## Cómo prevenir lesiones y caídas

Durante su estancia, es posible que necesite ayuda para desplazarse. Ya sea para levantarse de la cama, usar el baño o caminar, estamos a su disposición para proveerle asistencia. Si en algún momento siente que necesita ayuda, llame al personal de enfermería. Para garantizar un entorno seguro, podemos usar equipos especiales para transferirlo de manera segura o para asistir en su atención. Si se necesita un elevador mecánico o un asistente de transferencias, un miembro del personal se lo explicará.



Evite las infecciones lavándose las manos o usando un desinfectando a menudo. No dude en recordarles a los miembros de su equipo de atención que hagan lo mismo.

## Cómo evitar infecciones

Una de las mejores maneras de evitar infecciones es lavarse las manos y recordarles a otros que se laven las suyas. Use gel desinfectante para manos o lávese con agua y jabón después de ir al baño, antes de comer o después de tocar cualquier cosa que pueda estar sucia.

**Los proveedores de atención médica deben lavarse o desinfectarse las manos antes y después de ver a un paciente.** Deben usar guantes cuando realicen tareas como extraer sangre, tocar heridas o manipular fluidos corporales. No dude en recordarles a los miembros de su equipo de atención que se laven las manos o usen guantes.

**Asegúrese de que las visitas se laven o desinfecten sus manos antes y después de verlo. Si están enfermos, pídeles que se queden en casa o que se marchen.**

Las bacterias se pueden propagar de varias maneras y, en algunos casos, se requiere un cuidado especial para evitar la propagación de infecciones. Para ayudar a proteger a nuestros pacientes, a las visitas y a nuestra comunidad, nuestro personal puede usar guantes, máscaras y batas sobre su ropa. Puede que se les pida lo mismo a las visitas. Se colocará en la puerta un cartel de "Precaución" si este equipo de protección es necesario.



El equipo médico se limpia entre pacientes y cada habitación de los pacientes se somete a un procedimiento completo de desinfección y limpieza entre pacientes. Las habitaciones y los baños se limpian, como mínimo, diariamente.

Marshall ha invertido en robots de desinfección con luz ultravioleta de última generación como medida adicional de seguridad. Junto con nuestro personal de Servicios Ambientales altamente capacitado y dedicado, los cinco robots ayudan a evitar que los microbios vivan en las superficies del entorno de todo el hospital.

Si tiene alguna pregunta sobre el control de infecciones y las prácticas de seguridad de Marshall, hable con el personal de enfermería o pida hablar con el enfermero de control de infecciones.

## Su atención y tratamiento

### Rutina diaria

Las mañanas y las primeras horas de la noche son momentos ocupados, en los que se programan procedimientos especiales, los médicos hacen las rondas de los pacientes y el personal de limpieza ordena las habitaciones.

La mayoría de los pacientes requieren extracciones de laboratorio “en ayunas” temprano en la mañana y a muchos se les pesa todos los días en las primeras horas antes de que llegue el desayuno.

El personal de enfermería evaluará y controlará su estado, tomará sus signos vitales, revisará los resultados de sus pruebas, se comunicará con su médico, le proporcionará los tratamientos y medicamentos indicados, y coordinará su atención con otras disciplinas.

Los requisitos de atención continúan durante toda la noche y muchos pacientes ingresan a altas horas de la noche. Hacemos todo lo posible para mantener el nivel de ruido al mínimo mientras seguimos brindando la atención, el tratamiento y la comunicación sobre medicamentos necesarios.

Los médicos hacen rondas de pacientes, como mínimo, diariamente. El horario de las rondas de pacientes depende de factores, tales como la condición del paciente, las cirugías programadas, el horario de atención y otras emergencias. Haga una lista de preguntas para su médico y, si no comprende algo, no dude en pedirle al médico que se lo vuelva a explicar.

Es posible que se necesiten pruebas de diagnóstico especiales durante su estancia. Algunas se realizarán por la mañana y requerirán una preparación especial, como ayunar la noche anterior.

Los momentos para realizar pruebas variarán, y es posible que las emergencias deban tener prioridad sobre una prueba programada. Los resultados se proporcionan directamente al médico, quien conversará sobre los resultados de la prueba con usted.

### Informes de fin de turno

Para mantenerlo bien informado sobre su plan de atención, pruebas y progreso, su equipo de atención participará en los informes de fin de turno. Durante un cambio de turno, el personal de enfermería actual le presentará a su nuevo enfermero y le comunicará cualquier actualización o cambio en su estado. Le incentivamos a ser un participante activo durante este intercambio.

Si tiene visitas en su habitación en el momento del informe de fin de turno, o en cualquier momento en que se sienta incómodo con la información que se está discutiendo, avísele al personal de enfermería y se adoptarán las medidas necesarias. Si está durmiendo durante el informe de cambio de turno, el personal de enfermería actualizará la información de la pizarra. El informe verbal se realizará en otro lugar para permitir que siga descansando, a menos que haya pedido que lo despierten para el informe.

Los informes de fin de turno lo beneficiarán al mantenerlo informado sobre su estado. Nos permite seguir manteniendo la atención de alta calidad que espera como paciente de Marshall.



**Usted necesita entender su plan de atención. No dude en hacer preguntas tantas veces como sea necesario.**

### Hospitalistas

Durante su estancia, es posible que lo atiendan médicos de nuestro personal médico que están certificados por la junta en medicina interna y son expertos en el cuidado de pacientes hospitalizados. Nuestros hospitalistas trabajan a tiempo completo en el hospital, centrándose únicamente en los pacientes hospitalizados. Este tiempo y enfoque adicionales pueden marcar una diferencia significativa. Aunque seguramente hablará y será atendido por más de un hospitalista durante su estancia, le aseguramos que ellos se comunicarán estrechamente entre sí, con el personal de enfermería y también con su médico habitual cuando se acerque el momento del alta.

## Directivas anticipadas

Una directiva anticipada de atención médica (Advance Health Care Directive, AHCD) es un documento legal que le permite designar a un representante de atención médica para que tome decisiones sobre su atención médica cuando usted no puede hacerlo. También se conocen como “Poder notarial duradero para decisiones de atención médica” o “Poder notarial médico”. Provee instrucciones sobre su atención médica y expresa sus deseos cuando se enfrenta a decisiones y atención para prolongar la vida y para el final de la vida.

### ¿Por qué realizar una AHCD?

Una AHCD brinda orientación a familiares, amigos y proveedores de atención médica cuando usted no puede hacerlo. Identifica a las personas en quien confía para que tomen decisiones por usted y permite a los profesionales de atención médica hablar abiertamente con ellas.

Al pensar sobre los deseos del final de la vida, considere lo siguiente:

- ¿En quién confía para que decida en base a sus deseos? ¿Con quién puede conversar en forma sincera y abierta sobre las decisiones del final de la vida?
- ¿Querría que le realicen resucitación cardiopulmonar (RCP) si su corazón se detiene?
- ¿Querría que le coloquen una máquina para respirar (respirador) para que pueda respirar si no pudiera hacerlo por su cuenta? Si es así, ¿durante cuánto tiempo?
- Si ya no puede tragar, comer o beber por la boca, ¿aceptaría que lo alimenten por un tubo y durante cuánto tiempo?
- ¿Querría tomar medicamentos para tratar infecciones graves o prolongar su vida?
- ¿Querría donar sus órganos o su cuerpo después de morir?

### Qué hacer después de realizar la AHCD

Entregue copias a sus representantes de atención médica designados o familiares, a sus proveedores de atención médica y a los hospitales. Conserve los originales y téngalos a mano.

Revise la AHCD que completó de forma periódica o si su estado de salud cambia.

Las decisiones se pueden cambiar en cualquier momento. Asegúrese de que se distribuyan las copias nuevas.

### ¿Dónde puede obtener los formularios de AHCD o pedir ayuda?

- Marshall
- Senior Legal Services en 937 Spring Street, Placerville
- Su abogado

### Websites

- CA Hospital Association – [www.calhospital.org](http://www.calhospital.org)
- Coalition for Compassionate Care for California – [www.coalitionccc.org](http://www.coalitionccc.org)
- Five Wishes – [www.agingwithdignity.org](http://www.agingwithdignity.org)
- POLST California – [www.capolst.org](http://www.capolst.org)

## Inhibidores de la coagulación: anticoagulantes y antiagregantes plaquetarios

Los anticoagulantes y los antiagregantes plaquetarios son medicamentos que reducen la coagulación sanguínea en una arteria, una vena o el corazón. Es importante informar a todos los proveedores de atención médica si está tomando este tipo de medicamentos. Los diferentes inhibidores de la coagulación pueden interactuar con algunos de los alimentos que consume y otros medicamentos que toma.

### Entre los ANTICOAGULANTES, se incluyen los siguientes:

- Warfarina (Coumadin)
- Enoxaparina (Lovenox)
- Dabigatrán (Pradaxa)
- Rivaroxabán (Xarelto)
- Apixabán (Eliquis)
- Edoxabán (Savaysa)

### Entre los ANTIAGREGANTES PLAQUETARIOS, se incluyen los siguientes:

- Clopidogrel (Plavix)
- Aspirina
- Dipyridamol de liberación prolongada/aspirina (Aggrenox)
- Cilostazol (Pletal)
- Prasugrel (Effient)
- Ticagrelor (Brilinta)





**Las hemorragias graves son un efecto poco frecuente de los inhibidores de la coagulación. Entre los efectos secundarios, se incluyen los siguientes:**

- Hematomas
- Hemorragias nasales
- Hemorragias causadas por cortes que se detienen dentro de los 10 minutos
- Sangrado de encías cuando se cepilla los dientes

**Debido a que los inhibidores de la coagulación pueden causar hemorragias graves, es importante saber cuándo buscar atención médica al salir del hospital. Acuda a la sala de emergencias si:**

- Vomita sangre o su vómito se parece a café molido
- Tiene una hemorragia que no se detiene
- Se cae y se golpea la cabeza
- Tose con sangre
- Su orina es de color rosa o marrón rojizo
- Su materia fecal es de color rojo o negro como el alquitrán
- Tiene dolores de cabeza, mareos o debilidad que son inusuales
- Es mujer y tiene menstruaciones más abundantes de lo normal

Es importante que tome estos medicamentos según las indicaciones y que se realice los análisis de laboratorio necesarios como parte de su tratamiento anticoagulante.

## Speak Up!

Speak Up (dígalo con claridad) es un esfuerzo colaborativo entre Marshall y The Joint Commission, una organización sin fines de lucro que acredita y certifica organizaciones de atención médica, con el fin de incentivarlo a ayudarnos a evitar errores médicos cuando lo atendemos.

### **S**PEAK UP

(dígalo con claridad) si tiene preguntas. Si no entiende, vuelva a preguntar.

### **P**AY ATTENTION

(preste atención) al cuidado que está recibiendo. Siempre asegúrese de estar recibiendo los tratamientos y los medicamentos correctos. No asuma nada.

### **E**DUCATE

(infórmese) para poder entender por completo su diagnóstico y tratamiento.

### **A**SK

(pida) a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor (“socio en la atención médica”).

### **K**NOW

(sepa) qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores en los medicamentos están entre los más frecuentes de la atención médica.

### **U**SE

(use) un centro de atención médica acreditado, como Marshall, que haya realizado una encuesta rigurosa para garantizar la seguridad y calidad.

### **P**ARTICIPATE

(participe) en todas las decisiones de su plan de tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención médica.

**Para obtener más información sobre esta iniciativa, escanee este código QR.**



## Información acerca de los antibióticos

Los antibióticos son medicamentos que tratan o previenen infecciones causadas por bacterias. No tienen efecto en el tratamiento de enfermedades virales. Su equipo de atención médica puede comenzar a darle antibióticos si considera que podría tener una infección causada por bacterias. También podría necesitar un antibiótico para prevenir una infección después de una cirugía o si su sistema inmunitario no funciona bien. Entre los aspectos que el equipo de atención médica considera antes de recetar un antibiótico, se encuentran los siguientes:

- Tipo de infección
- Tipo de bacteria
- El funcionamiento del hígado y de los riñones
- Otros medicamentos que esté tomando
- Posibles alergias a los antibióticos
- Posibles efectos secundarios

Hable con su equipo de atención médica para averiguar por qué está recibiendo antibióticos y cómo debe tomarlos.



**Siempre pregunte acerca de los medicamentos que no reconoce antes de tomarlos.**

## Tratamiento del dolor

Queremos ofrecerle la mayor comodidad posible y reducir cualquier dolor que pueda tener durante su estancia en el hospital. Al tratar el dolor, aumentará su confort y se promoverá la curación. Con menos dolor, puede incrementar su actividad y su fuerza.

El dolor se puede tratar con diversos métodos, los cuales pueden incluir medicamentos orales, parches cutáneos adhesivos o inyecciones en el brazo, la pierna o una vena. Los medicamentos para el dolor se pueden dar de forma continua, programada o según sean necesarios.

Puede analizar con su médico, con el personal de enfermería o el farmacéutico qué método es mejor para usted.

## Escala de calificación del dolor

- Es posible que le soliciten que califique su dolor en una escala del 0 al 10. También puede elegir palabras para describirlo mejor.
- Otra opción es determinar un objetivo de control del dolor (como no tener dolor superior a 3 en la escala).
- Indicar el dolor con un número ayuda a los médicos y al personal de enfermería a saber cómo está funcionando el tratamiento y si hay que hacer cambios.



## Qué puede hacer para tratar el dolor:

- Pregunte a su médico, al personal de enfermería o al farmacéutico qué debe esperar de su enfermedad, lesión o cirugía, y qué debe esperar de la hospitalización.
- Analice su plan de control del dolor con sus médicos, el personal de enfermería y el farmacéutico. Dígale al médico qué medicamento funcionó bien o no tan bien en el pasado.
- Si debe tomar su medicamento para el dolor según lo necesite, solicite el medicamento tan pronto como comienza el dolor. Es más difícil aliviar el dolor cuando ya está instalado.
- Si el medicamento no está controlando el dolor, informe a su médico, al personal de enfermería o al farmacéutico.
- Distráigase, por ejemplo, mirando televisión, escuchando música o meditando.
- Pregunte al personal de enfermería, al médico o al fisioterapeuta si masajes o compresas frías o calientes podrían ayudar.
- Ejercicios de relajación, como relajación mandibular o respiración rítmica lenta, pueden ayudar.

Durante la transición a casa, se deben evitar algunos medicamentos con los opioides, a menos que estén específicamente recomendados por su médico. Eso incluye alcohol, benzodiazepinas (como Xanax o Valium), relajantes musculares (como Soma o Flexeril) e hipnóticos (como Ambien o Lunesta). Si toma estos medicamentos o bebe alcohol con opioides, aumenta el riesgo de caídas, sedación excesiva e incluso sobredosis mortal. Consulte con su proveedor de atención médica las formas de tratar el dolor que no incluyan opioides recetados. Algunas de estas opciones pueden funcionar mejor y tener menos riesgos y efectos secundarios. Las opciones pueden incluir las siguientes:

- Analgésicos como acetaminofén, ibuprofeno y naproxeno
- Algunos medicamentos que también se usan para la depresión o las convulsiones
- Fisioterapia y ejercicio
- Terapia cognitivo-conductual, un enfoque psicológico y dirigido a los objetivos, en la que los pacientes aprenden a modificar los desencadenantes físicos, emocionales y del comportamiento del dolor y el estrés

## Tratamiento del dolor con opioides

Los opioides recetados se pueden usar para aliviar el dolor moderado a intenso y se suelen recetar después de una cirugía o una lesión, o con determinadas afecciones médicas. Estos medicamentos pueden ser una parte importante del tratamiento, pero también suponen riesgos graves. Los opioides pueden provocar somnolencia, mareos y una mayor probabilidad de caídas. Cuando se toman dosis altas y se combinan con alcohol o determinados medicamentos recetados, los opioides pueden reducir la frecuencia respiratoria o incluso hacer que deje de respirar. Los opioides tienen un riesgo de adicción, especialmente con el uso prolongado. Por eso su médico equilibrará la dosis para que pueda realizar actividades diarias, pero es posible que no reduzca el dolor a cero.

15

Si tiene dudas sobre las instrucciones de su atención o sobre cuándo tomar los medicamentos en su casa, pregúntele al personal de enfermería para que vuelva a revisarlas con usted. Asegúrese de anotar la información.



## Tratamiento de enfermedades avanzadas

Si tiene una enfermedad grave o una afección médica crónica complicada, puede aprovechar el programa Tratamiento de Enfermedades Avanzadas (Advanced Illness Management, AIM) que ofrecemos a nuestros pacientes hospitalarios. AIM, que consta de cuidados paliativos, no es lo mismo que la atención de enfermos terminales en un hospicio. AIM es para cualquier persona que padece una enfermedad grave o crónica que requiere el tratamiento de varios síntomas, incluido dolor y necesidades emocionales. Se suele acompañar con un tratamiento curativo agresivo.

Nuestro equipo de AIM está compuesto por especialistas en este tipo de atención, incluidos médicos, personal de enfermería, trabajadores sociales y guía espiritual. Si está luchando con una enfermedad compleja y siente que puede aprovechar este programa, tiene derecho a solicitar una consulta con el equipo mientras está a nuestro cuidado. Hable con su médico o con el personal de enfermería del hospital tan pronto como sea posible para que podamos comenzar a proporcionar atención avanzada y compasiva según sus necesidades.

## Responsabilidades del paciente

Curarse implica cooperación entre el paciente y el cuidador. Es una asociación en la que le pedimos una participación activa en lo siguiente:

- Proporcionar información correcta y completa sobre los síntomas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros temas de salud
- Informar cambios inesperados en su afección a quienes lo atienden y avisarnos si no entiende el tratamiento
- Cumplir el plan de tratamiento que recomienda el médico, incluidas las instrucciones del personal de enfermería y los otros profesionales que llevan a cabo las órdenes del médico
- Aprender tanto como sea posible sobre la afección, los medicamentos y las necesidades de atención después del alta del hospital
- Cumplir las obligaciones financieras de la atención tan pronto como sea posible
- Respetar los derechos y los bienes de otros pacientes y los empleados del hospital
- Hacer preguntas cuando no tenga claro algún aspecto de su cuidado
- Aceptar las consecuencias de las decisiones en las que haya participado



## Si tiene inquietudes

Nuestro personal se esfuerza por brindarle atención y un servicio de calidad. Sin embargo, puede haber una ocasión en la que desee expresar una inquietud. El primer paso es solicitar hablar con el personal de enfermería a cargo o el director del departamento. También puede comunicarse con los defensores del paciente al 530-344-5428 para obtener ayuda.

Se prohíbe a los pacientes tener artículos ilegales o peligrosos como alcohol, armas o drogas (excepto los fármacos recetados por un proveedor médico). Para promover la curación y la seguridad de los pacientes de Marshall, así como la seguridad de los empleados y la comunidad, si un empleado de Marshall sospecha que un paciente tiene algún artículo ilegal o peligroso, el paciente acepta que este lo registre a usted o a sus pertenencias.

## Comité de Bioética

Si necesita ayuda para comprender o resolver un dilema de atención médica, el Comité de Bioética puede ayudar. Llame al defensor del paciente al 530-344-5428 para obtener ayuda.



# Cómo prepararse para el alta hospitalaria

**El día del alta:** La hora del alta de la habitación es 1 p. m., salvo que el médico o el administrador de casos indique lo contrario. Organícese para que familiares o amigos puedan trasladarlo a su casa el día previsto del alta.

Un administrador de casos trabajará con usted, su familia y su médico para coordinar los servicios que pueda necesitar durante la hospitalización y después del alta. Se respetará su preferencia de proveedor de servicios poshospitalarios en función de la disponibilidad. Todos los servicios dependen de las pautas de su cobertura del seguro.

Si necesita atención de enfermería, terapia o asistencia personal en el hogar, el médico lo remitirá al servicio correspondiente.

El coordinador financiero se comunicará con los pacientes con obligaciones financieras para obtener el pago antes del alta. Si tiene preguntas, llame al 530-626-2770, extensión 2991.

## Alta/su vuelta a casa

Cuando esté listo para irse del hospital, pueden ocurrir diferentes tipos de alta.

Si se va a su casa, le proporcionaremos información sobre atención de seguimiento, medicamentos que debe tomar y no tomar, limitaciones de actividades, alimentación y restricciones alimentarias, y todas las demás instrucciones que necesite saber. Si se identifica como persona sin hogar, MMC proporcionará información adicional y recursos de conformidad con la Ley del Senado 1152 (SB1152).

Si le van a dar de alta a un centro de enfermería especializada para realizar rehabilitación o recibir atención posaguda, ese centro gestionará su atención y las instrucciones una vez que llegue. Idealmente, su estancia en un centro de enfermería especializada será breve porque el mejor lugar para recuperarse por completo es su casa. Si se necesita rehabilitación adicional y va a un centro de esa naturaleza, el objetivo será conseguir que esté lo suficientemente fuerte para volver a su casa lo más rápido posible para completar la recuperación. Suelen estar disponibles atención y recursos domiciliarios adicionales una vez que sale del hospital o del centro de enfermería especializada y estas opciones pueden hacer posible abandonar el centro antes de lo pensado.

Si se va a su casa con cuidados paliativos, la atención será coordinada por el hospicio correspondiente que elija.

## Lista de verificación del alta



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

- **Lista de medicamentos:** Incluye todos los medicamentos nuevos y anteriores, los de venta libre y las vitaminas. Consulte si hay medicamentos que puede dejar de tomar o que no conviene combinar. También asegúrese de saber por qué, cómo y cuándo debe tomar cada uno de ellos.
- **Recetas:** Verifique que su farmacia tenga sus nuevas recetas y que usted cuente con un plan para surtirlos, y con un plan de almacenamiento y eliminación.
- **Instrucciones del alta:** Aparte de los medicamentos, esto puede incluir lo siguiente:
  - Alimentos o actividades que debe evitar
  - Pruebas o citas de seguimiento
  - Cómo cuidar las incisiones o usar los equipos
  - Señales de advertencia para tener en cuenta
  - Cambios de la vida diaria (p. ej., cómo acostarse)
  - A quién llamar si tiene preguntas
- **Servicios poshospitalarios:** Sepa cuánto apoyo necesitará con lo siguiente:
  - **Cuidado personal:** bañarse, comer, vestirse, ir al baño
  - **Atención en el hogar:** cocinar, limpiar, lavar la ropa, hacer las compras
  - **Atención médica:** cómo tomar los medicamentos, citas de seguimiento, fisioterapia, cuidado de heridas, inyecciones, equipo médico
- **Recursos locales:** Consulte a su planificador de altas para obtener ayuda para encontrar servicios locales posteriores a la atención u otros grupos de apoyo.
- **Historiales médicos:** Para solicitar una copia, llame al 530-626-2620.

### Intente el método de enseñar lo aprendido.

Repita lo que escucha decir al planificador del alta para asegurarse de que entiende correctamente los detalles.

# Información de facturación

## Facturación del seguro

Queremos facilitarle lo más posible la administración de los costos de los servicios. Hablando de los gastos por adelantado con su médico, la aseguradora y el hospital, podrá gestionar y comprender mejor las facturas médicas.

El Departamento de Facturación le facturará a su compañía de seguros. Responda lo más rápido posible las solicitudes de información de Marshall o de su compañía de seguros. Si considera que necesitará ayuda con la factura del hospital o necesita una factura detallada, llame a los asesores financieros al 530-626-2618.

## Políticas de Marshall sobre pagos con descuento y atención de caridad

Según la sección 127400 et seq. del Código de Salud y Seguridad de California, Marshall ofrece pagos con descuento o atención de caridad a pacientes

económicamente elegibles. Los pacientes elegibles para estos descuentos o esta atención de caridad según nuestras políticas incluyen los que cumplen con los siguientes requisitos:

- El paciente paga por su cuenta, tiene un seguro insuficiente o tiene gastos médicos altos, según se describe en nuestras políticas de pagos con descuento y atención de caridad; ADEMÁS
- El paciente tiene un ingreso familiar (según se describe en las políticas) que no supera el 400 % del nivel federal de pobreza.

Para recibir una copia de nuestras políticas de pagos con descuento y atención de caridad o para solicitar esas opciones, comuníquese con nuestros representantes de servicio al cliente al 530-626-2618.



## Preguntas frecuentes sobre el seguro

### *¿Esta atención es un servicio cubierto por mi póliza de seguro?*

La información de su póliza de seguro debería describir qué servicios están cubiertos. Si tiene alguna pregunta, llame al número de atención al cliente que figura en la tarjeta del seguro.

### *¿Alcancé mi deducible?*

Llame al número de atención al cliente que figura en la tarjeta del seguro. Allí le darán información detallada sobre los copagos o los deducibles.

### *¿Se requiere autorización previa de mi compañía de seguros?*

Es posible que su médico deba obtener una autorización previa de su compañía de seguros antes de que usted reciba atención en Marshall. Es importante que verifique su póliza de seguro o se comunique con el proveedor del seguro para comprobar esta información. Si se requiere autorización previa, infórmele a su médico. Si se

requiere y su médico no la obtuvo, es posible que usted deba pagar la atención que reciba en Marshall.

### *¿Este es un caso de emergencia?*

Si acude a la sala de emergencias, la ley le otorga derecho a realizarse un examen de detección médica de emergencia, independientemente de su seguro y de su capacidad de pago. Su seguro debe pagar el examen, siempre y cuando una persona prudente hubiera considerado que había una emergencia.

### *¿Marshall es un proveedor cubierto por mi seguro?*

Comuníquese con su compañía de seguros para verificar si cubre o no la atención proporcionada en Marshall. En muchos casos, las compañías de seguros ofrecen un directorio de proveedores en línea que puede consultar.

Si mi seguro no cubre los servicios de Marshall, ¿aún puedo recibir atención?

Sí. Nos complace poder proporcionarle una atención médica excelente sin importar qué seguro tiene. Tenga en cuenta que es posible que deba pagar los servicios que reciba cuando no los cubra su seguro.

## Servicios de Marshall vs. servicios de los médicos

La atención que recibe en Marshall incluye los servicios de las instalaciones, proporcionados por Marshall, y también puede incluir servicios profesionales, provistos por médicos a los cuales Marshall contrata para esos servicios. Los servicios de los médicos son separados de los de Marshall y se facturarán aparte.

### Los servicios de los médicos proporcionados dentro de Marshall pueden incluir algunos de los siguientes:

- Diagnóstico, evaluación y gestión de sus necesidades de atención médica, incluidos casos de emergencia
- Solicitud y revisión de sus pruebas de diagnóstico
- Lectura y diagnóstico de radiografías, tomografías computarizadas o resonancias magnéticas
- Revisión y diagnóstico de pruebas de laboratorio y muestras de patología
- Supervisión de la administración de anestesia
- Realización de procedimientos quirúrgicos y especializados
- Servicios de telemedicina

Algunos de los grupos médicos que proporcionan atención en Marshall son Marshall Medical Foundation, USAcute Care Solutions, Placerville Radiology Medical Group, El Dorado Pathology Medical Group, VeeMed y El Dorado Anesthesia Medical Group.



## Donaciones a Marshall Foundation



### Marshall Foundation for Community Health

Marshall tiene un compromiso con la calidad en todos los aspectos de su atención. Muchos de nuestros pacientes buscan demostrar su agradecimiento por el cuidado que recibieron. Desde 1974, Marshall Foundation for Community Health ayuda a pacientes agradecidos a beneficiarse de “programas que cuidan a la gente”. El único propósito de la fundación es ayudar a mantener la salud de la comunidad proporcionando un recurso para que los donantes cumplan su sueño a través de la filantropía. Los aportes benéficos ayudan a garantizar que la atención médica de calidad siga disponible aquí, en nuestra comunidad. Quizás quiera realizar una donación para un propósito específico u honrar a un ser querido. Para obtener más información, llame al 530-642-9984.

### Marshall Golden Club

Tenemos un interés especial en las personas mayores de nuestra comunidad. Marshall Golden Club es un servicio gratuito para personas mayores patrocinado por Marshall Foundation for Community Health. Los miembros tienen acceso a los siguientes servicios:

- Asistencia gratuita sobre Medicare y otra documentación del seguro
- Pruebas de detección de glucosa y colesterol de bajo costo y con cita a través del Departamento de Educación para Diabetes y Nutrición de Marshall en Cameron Park
- Servicios notariales gratuitos
- Descuento del 20 % en comidas de la cafetería del hospital a toda hora
- Comidas gratuitas en su habitación para el cónyuge que lo visita mientras está en el hospital
- Seminarios sobre conservación patrimonial y donación planificada

**Para obtener más información, llame al 530-642-9984.**

## Patient Rights

1. Considerate and respectful care, and to be made comfortable. You have the right to respect for your cultural, psychosocial, spiritual, and personal values, beliefs and preferences.
2. Have a family member (or other representative of your choosing) and your own physician notified promptly of your admission to the hospital.
3. Know the name of the licensed health care practitioner acting within the scope of his or her professional licensure who has primary responsibility for coordinating your care, and the names and professional relationships of physicians and nonphysicians who will see you.
4. Receive information about your health status, diagnosis, prognosis, course of treatment, prospects for recovery and outcomes of care (including unanticipated outcomes) in terms you can understand. You have the right to access your medical records. You will receive a separate "Notice of Privacy Practices" that explains your rights to access your records. You have the right to effective communication and to participate in the development and implementation of your plan of care. You have the right to participate in ethical questions that arise in the course of your care, including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, and forgoing or withdrawing life-sustaining treatment.
5. Make decisions regarding medical care, and receive as much information about any proposed treatment or procedure as you may need in order to give informed consent or to refuse a course of treatment. Except in emergencies, this information shall include a description of the procedure or treatment, the medically significant risks involved, alternate courses of treatment or nontreatment and the risks involved in each, and the name of the person who will carry out the procedure or treatment.
6. Request or refuse treatment, to the extent permitted by law. However, you do not have the right to demand inappropriate or medically unnecessary treatment or services. You have the right to leave the hospital even against the advice of members of the medical staff, to the extent permitted by law.
7. Be advised if the hospital/licensed health care practitioner acting within the scope of his or her professional licensure proposes to engage in or perform human experimentation affecting your care or treatment. You have the right to refuse to participate in such research projects.
8. Reasonable responses to any reasonable requests made for service.
9. Appropriate assessment and management of your pain, information about pain, pain relief measures and to participate in pain management decisions. You may request or reject the use of any or all modalities to relieve pain, including opiate medication, if you suffer from severe chronic intractable pain. The doctor may refuse to prescribe the opiate medication, but if so, must inform you that there are physicians who specialize in the treatment of pain with methods that include the use of opiates.
10. Formulate advance directives. This includes designating a decision maker if you become incapable of understanding a proposed treatment or become unable to communicate your wishes regarding care. Hospital staff and practitioners who provide care in the hospital shall comply with these directives. All patients' rights apply to the person who has legal responsibility to make decisions regarding medical care on your behalf.
11. Have personal privacy respected. Case discussion, consultation, examination and treatment are confidential and should be conducted discreetly. You have the right to be told the reason for the presence of any individual. You have the right to have visitors leave prior to an examination and when treatment issues are being discussed. Privacy curtains will be used in semi-private rooms.
12. Confidential treatment of all communications and records pertaining to your care and stay in the hospital. You will receive a separate "Notice of Privacy Practices" that explains your privacy rights in detail and how we may use and disclose your protected health information.
13. Receive care in a safe setting, free from mental, physical, sexual or verbal abuse and neglect, exploitation or harassment. You have the right to access protective and advocacy services including notifying government agencies of neglect or abuse.
14. Be free from restraints and seclusion of any form used as a means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff.
15. Reasonable continuity of care and to know in advance the time and location of appointments as well as the identity of the persons providing the care.
16. Be informed by the physician, or a delegate of the physician, of continuing health care requirements and options following



## Patient Rights

discharge from the hospital. You have the right to be involved in the development and implementation of your discharge plan. Upon your request, a friend or family member may be provided this information also.

17. Know which hospital rules and policies apply to your conduct while a patient.
18. Designate a support person as well as visitors of your choosing, if you have decision-making capacity, whether or not the visitor is related by blood, marriage, or registered domestic partner status, unless:
  - No visitors are allowed.
  - The facility reasonably determines that the presence of a particular visitor would endanger the health or safety of a patient, a member of the health facility staff, or other visitor to the health facility, or would significantly disrupt the operations of the facility.
  - You have told the health facility staff that you no longer want a particular person to visit.

However, a health facility may establish reasonable restrictions upon visitation, including restrictions upon the hours of visitation and number of visitors. The health facility must inform you (or your support person, where appropriate) of your visitation rights, including any clinical restrictions or limitations. The health facility is not permitted to restrict, limit, or otherwise deny visitation privileges on the basis of race, color, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, or disability.

19. Have your wishes considered, if you lack decision-making capacity, for the purposes of determining who may visit. The method of that consideration will comply with federal law and be disclosed in the hospital policy on visitation. At a minimum, the hospital shall include any persons living in your household and any support person pursuant to federal law.
20. Examine and receive an explanation of the hospital's bill regardless of the source of payment.
21. Exercise these rights without regard to sex, economic status, educational background, race, color, religion, ancestry, national origin, sexual orientation, gender identity/expression, disability, medical condition, marital status, age, registered domestic partner status, genetic information, citizenship, primary language, immigration status (except as required by federal law) or the source of payment for care. If you believe that these rights have been denied to you, you may

file a grievance with this hospital or you can file a grievance with the Office for Civil Rights, by writing or calling:

U. S. Department of Health & Human Services  
Office for Civil Rights – Region IX  
90 7th Street, Suite 4-10  
San Francisco, CA 94103  
(800) 368-1019  
(800) 537-7697 TDD

22. File a grievance. If you want to file a grievance with this hospital, you may do so by writing or by calling:  
Patient Advocate Office  
1100 Marshall Way  
Placerville, CA 95667  
(530) 344-5428

The grievance committee will review each grievance and provide you with a written response within 45 days. For grievances regarding billing issues or care provider behavior we will respond with a resolution within 30 days. The written response will contain the name of a person to contact at the hospital, the steps taken to investigate the grievance and the final determination. Concerns regarding quality of care or premature discharge may also be referred to the appropriate Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO).

23. File a complaint with the California Department of Public Health regardless of whether you use the hospital's grievance process. The California Department of Public Health's phone number and address is:  
California Department of Public Health  
Licensing and Certification  
3901 Lennane Drive, Suite 210  
Sacramento, CA 95815  
(916) 263-5800.
24. Patients and members of our community are encouraged to share concerns with Marshall Administration at (530) 626-2838. If concerns are not resolved, the patient or community member may also contact the Joint Commission's Office of Quality Monitoring at (800) 994-6610, submit complaint online at <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>, or in writing to Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

*This Patient Rights document incorporates the requirements of The Joint Commission; Title 22, California Code of Regulations, Section 70707; Health and Safety Code Sections 1262.6, 1288.4, and 124960; 42 C.F.R. Section 482.13 (Medicare Conditions of Participation); and Section 1557 of the Affordable Care Act (42 U.S.C. 18116, 45 C.F.R. Part 92). (3/23)*

## Derechos del Paciente

1. Recibir una atención considerada y respetuosa, y a sentirse cómodo. Usted tiene derecho a ser respetado por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que le avisen de inmediato a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico que ha sido admitido en el hospital.
3. Saber el nombre del profesional de atención médica certificado que actúa en el marco de su certificación profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y empleados de salud que lo verán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronosis, tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados no esperados) con términos que usted pueda comprender. Usted tiene el derecho al acceso de su historial médico. Recibirá una “Notificación de Prácticas Privadas” separada en la que se explica sus derechos de acceso a su historial. Tiene derecho a tener una comunicación efectiva y participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. También puede participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluidos temas sobre resolución de conflictos, negación a recibir servicios de resucitación, y continuación o retiro del tratamiento para mantener la vida.
5. Tomar decisiones sobre su atención y recibir toda la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o negarse al tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que implican, los tratamientos alternativos o no tratamientos, y los riesgos que cada uno incluye, y el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida que lo permita la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inadecuados o que no sean médicamente necesarios. Tiene derecho a abandonar el hospital incluso en contra de la recomendación de los miembros del personal médico, en la medida que lo permita la ley.
7. Ser notificado si el hospital o el profesional de atención médica certificado que actúa en el marco de su certificación profesional proponen participar o realizar experimentos en humanos que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
8. Recibir respuestas razonables a toda solicitud razonable que realice sobre los servicios.
9. Recibir una evaluación y un control adecuados de su dolor, información sobre el dolor y medidas para el alivio del dolor, y a participar en decisiones acerca del control del dolor. También puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o de todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos si sufre de dolor crónico grave persistente. El médico puede negarse a recetar medicamentos opiáceos, pero si es así, debe informarle a usted que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular instrucciones anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome las decisiones si usted no puede comprender un tratamiento propuesto o si no puede comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal y los profesionales de la salud que proporcionan atención en el hospital cumplirán dichas instrucciones. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre.
11. Que su privacidad sea respetada. La discusión del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y se deben realizar con discreción. Tiene derecho a que le indiquen la razón de la presencia de cualquier persona. También tiene derecho a que las visitas se retiren antes de un examen y cuando se habla de temas relacionados con el tratamiento. Se usarán cortinas para privacidad en habitaciones semiprivadas.
12. Recibir tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y permanencia en el hospital. Usted recibirá un “Aviso sobre prácticas de privacidad” (Notice of Privacy Practices) por separado que explica en detalle sus derechos a la privacidad y cómo podemos utilizar y divulgar la información protegida sobre su salud.
13. Recibir atención en un entorno seguro, donde no haya abuso mental, físico, sexual ni verbal, ni tampoco abandono, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, lo que incluye notificarles a las agencias del gobierno sobre abandono o abuso.
14. No tener restricciones ni estar aislado de ninguna forma por decisión del personal como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
15. Recibir una atención razonablemente continua y saber por adelantado la hora y el lugar de las citas, así como también la identidad de las personas que proporcionan la atención médica.
16. Ser informado por el médico, o un representante del médico, de los requisitos y opciones de atención médica continua luego de ser dado de alta

## Derechos del Paciente

del hospital. También tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan para ser dado de alta. Si lo solicita, un amigo o un familiar también pueden recibir esta información.

17. Conocer las reglas y políticas del hospital que se aplican a su conducta mientras sea paciente del hospital.
18. Designar un acompañante así como también visitas que usted elija, si tiene la capacidad de tomar decisiones, independientemente de que la visita sea un familiar de sangre, por matrimonio o una pareja de hecho registrada, a menos que:
  - No se permitan visitas.
  - El establecimiento determine de manera razonable que la presencia de una visita en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad de un paciente, de un miembro del personal del establecimiento de salud o de otras visitas en el establecimiento, o podría interrumpir de manera significativa las funciones de dicho establecimiento.
  - Usted le haya notificado al personal del establecimiento de salud que ya no desea que una persona determinada lo visite.

Sin embargo, un establecimiento de salud puede establecer restricciones razonables para las visitas, incluidas restricciones sobre los horarios de visita y la cantidad de personas. El establecimiento de salud debe informarle a usted (o a su acompañante, cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas. El establecimiento de salud no puede restringir, limitar o, de otro modo, negar los privilegios de visita por razones de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. Que sus deseos sean tenidos en cuenta si no tiene la capacidad de tomar decisiones para determinar quién lo puede visitar. El método de dicha consideración cumplirá con la ley federal y se divulgará en las políticas del hospital sobre las visitas. Como mínimo, el hospital incluirá toda persona que viva en su hogar y acompañante de conformidad con la ley federal.
20. Evaluar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.
21. Ejercer estos derechos sin importar su sexo, situación económica, nivel de educación, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad de origen, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, condición médica, estado civil, edad, concubinato registrado, información genética, ciudadanía, idioma primario, estatus migratorio (excepto según lo requerido por ley federal) o la fuente de pago para su atención médica, o puede presentarlo a la Oficina de Derechos Civiles por

escrito o vía telefónica:

U. S. Department of Health & Human Services  
Office for Civil Rights – Region IX  
90 7th Street, Suite 4-10  
San Francisco, CA 94103  
(800) 368-1019  
(800) 537-7697 TDD

22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja ante este hospital, puede hacerlo escribiendo o llamando a:  
Patient Advocate Office  
1100 Marshall Way  
Placerville, CA 95667  
(530) 344-5428  
El comité de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito dentro de los 45 días. Por quejas relacionadas con problemas de facturación o comportamiento del proveedor de atención, responderemos con una resolución dentro de los 30 días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de una persona con quien comunicarse en el hospital, los pasos que se tomaron para investigar la queja y la determinación final. También se pueden remitir las inquietudes con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura a la Organización para la Evaluación de Normas Profesionales (Peer Review Organization, PRO) de Control de Calidad y Utilización correspondiente.
23. Presentar una queja en el Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH), independientemente de que utilice el proceso de quejas del hospital. El número de teléfono y la dirección del Departamento de Salud Pública de California son:  
California Department of Public Health  
Licensing and Certification  
3901 Lennane Drive, Suite 210  
Sacramento, CA 95815  
(916) 263-5800.
24. Pacientes y miembros de nuestra comunidad están animados a compartir con la Administración de Marshall sobre cualquier asunto llamando al número de teléfono 530-626-2838. En caso que los asuntos no sean resueltos, pacientes o miembros de la comunidad pueden llamar a la Oficina de Control de Calidad del Joint Commission al número de teléfono 800-994-6610, presente una queja en línea en <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>, o por escrito a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

*Estos derechos del paciente combina el Título 22 y otras leyes de California, los requisitos de La Comisión Conjunta y de las condiciones de participación de Medicare; y la Sección 1557 de la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (Título 42 del Código de Estados Unidos, sección 18116; Título 45 del Código de Regulaciones Federales, Parte 92). (3/23)*



Marshall se fundó en 1959 y es un proveedor de atención médica independiente y sin fines de lucro para la comunidad, ubicado en el centro de Sierra Foothills entre Sacramento y South Lake Tahoe. Marshall incluye Marshall Hospital, un centro de atención de agudos totalmente acreditado con 111 camas, ubicado en Placerville, diversos centros ambulatorios en Cameron Park, El Dorado Hills, Placerville y Georgetown, y muchos programas comunitarios de educación y salud. Marshall cuenta con más de 220 proveedores certificados por la junta y un equipo de más de 1,400 empleados que brindan servicios de atención médica de calidad a más de 180,000 residentes del condado de El Dorado.



1100 Marshall Way  
Placerville, California 95667  
530-622-1441  
916-933-CARE (2273)  
Número gratuito: 866-340-1441

**MARSHALLMEDICAL.ORG**

