



# Guía de bienvenida: Lo que necesita saber durante su estadía en el hospital



2160 State Road  
Lancaster, PA 17601  
223-287-9000

[lancaster.pennstatehealth.org](http://lancaster.pennstatehealth.org)

LMC-19005-23 SPA 188689 Rev. 9/2022



**English Translation:** Point to your language. An interpreter will be called. The interpreter is provided at no cost to you.

<p><b>American Sign Language</b> </p> <p>Point to your language. An interpreter will be called. The interpreter is provided at no cost to you.</p>	<p><b>Korean</b> 한국어</p> <p>귀하께서 사용하는 언어를 지정하시면 해당 언어 통역 서비스를 무료로 제공해 드립니다.</p>
<p><b>Arabic</b> عربي</p> <p>أشر إلى لغتك. وسيتم الاتصال بمترجم فوري. كما سيتم إحضار المترجم الفوري مجاناً.</p>	<p><b>Mandarin</b> 國語</p> <p>請指認您的語言，以便為您提供免費的口譯服務。</p>
<p><b>Bengali</b> বাংলা</p> <p>আপনার ভাষার দিকে নির্দেশ করুন। একজন দোভাষীকে ডাকা হবে। দোভাষী আপনি নিখরচায় পাবেন।</p>	<p><b>Nepali</b> नेपाली</p> <p>आपनो भाषातर्फ आँल्याउनुहोस्। एक दोभाषेलाई बोलाइनेछ। तपाईंको विना कुनै खर्चको, एकजना दोभाषे उपलब्ध गराइनेछ।</p>
<p><b>Burmese</b> မြန်မာ</p> <p>သင့်ဘာသာစကားကို ညွှန်ပြပါ။ စကားပြန် ခေါ်ပေးပါမယ်။ သင့်အတွက် စကားပြန် အခမဲ့ ပေးပါမယ်။</p>	<p><b>Polish</b> Polski</p> <p>Proszę wskazać swój język i wezwiami tłumacza. Usługa ta zapewniana jest bezpłatnie.</p>
<p><b>Cantonese</b> 廣東話</p> <p>請指認您的語言，以便為您提供免費的口譯服務。</p>	<p><b>Portuguese</b> Português</p> <p>Indique o seu idioma. Um intérprete será chamado. A interpretação é fornecida sem qualquer custo para você.</p>
<p><b>Farsi</b> فارسي</p> <p>زبان مورد نظر خود را مشخص کنید. یک مترجم برای شما درخواست خواهد شد. مترجم بصورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرد.</p>	<p><b>Punjabi</b> ਪੰਜਾਬੀ</p> <p>ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ। ਜਿਸ ਮੁਤਾਬਕ ਇਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਦੀ ਮੁਫਤ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।</p>
<p><b>French</b> Français</p> <p>Indiquez votre langue et nous appellerons un interprète. Le service est gratuit.</p>	<p><b>Romanian</b> Română</p> <p>Indicați limba pe care o vorbiți. Vi se va face legătura cu un interpret caare vă este asigurat gratuit.</p>
<p><b>Haitian Creole</b> Kreyòl</p> <p>Lonje dwèt ou sou lang ou pale a epi n ap rele yon entèprèt pou ou. Nou ba ou sèvis entèprèt la gratis.</p>	<p><b>Russian</b> Русский</p> <p>Укажите язык, на котором вы говорите. Вам вызовут переводчика. Услуги переводчика предоставляются бесплатно.</p>
<p><b>Hindi</b> हिंदी</p> <p>अपनी भाषा को इंगित करें। जिसके अनुसार आपके लिए दुभाषिया बुलाया जाएगा। आपके लिए दुभाषिया की निशुल्क व्यवस्था की जाती है।</p>	<p><b>Somali</b> Af-Soomaali</p> <p>Farta ku fiqluqadaada... Waxa laguugu yeeri doonaa turjubaan. Turjubaanka wax lacagi kaaga bixi mayso.</p>
<p><b>Hmong</b> Hmoob</p> <p>Taw rau koj hom lus. Yuav hu rau ib tug neeg txhais lus. Yuav muaj neeg txhais lus yam uas koj tsis tau them dab tsi.</p>	<p><b>Spanish</b> Español</p> <p>Señale su idioma y llamaremos a un intérprete. El servicio es gratuito.</p>
<p><b>Italian</b> Italiano</p> <p>Indicare la propria lingua. Un interprete sarà chiamato. Il servizio è gratuito.</p>	<p><b>Tagalog</b> Tagalog</p> <p>Ituro po ang inyong wika. Isang tagasalin ang ipagkakaloob nang libre sa inyo.</p>
<p><b>Japanese</b> 日本語</p> <p>あなたの話す言語を指してください。無料で通訳サービスを提供します。</p>	<p><b>Vietnamese</b> Tiếng Việt</p> <p>Hãy chỉ vào ngôn ngữ của quý vị. Một thông dịch viên sẽ được gọi đến, quý vị sẽ không phải trả tiền cho thông dịch viên.</p>

## Table of Contents

<b>Bienvenidos</b> .....	<b>3</b>	<b>Necesidades especiales de comunicaciones</b> ...	<b>9</b>
¿Qué es atención centrada en el paciente y la familia? .....	3	<b>Atenciones paliativos</b> .....	<b>9</b>
<b>Información del Campus</b> .....	<b>4</b>	<b>Vacunas y exámenes de detección</b> .....	<b>9</b>
Estacionamiento.....	4	Vacuna COVID-19 .....	9
Comidas y refrigerios para visitantes.....	4	Vacuna contra la neumonía.....	9
Horario de visita.....	4	Vacuna contra la gripe .....	9
Servicios Pastoral.....	4	Examen de detección de la hepatitis C .....	9
Teléfonos .....	4	<b>Planificación de su transición a casa</b> .....	<b>10</b>
Acceso a Internet .....	4	Penn State Health Life Lion .....	10
Áreas de espera .....	4	Administre su salud en línea.....	10
Asegurar objetos de valor .....	4	En su día de alta .....	10
Objetos perdidos.....	4	Comprender su factura .....	10
Campus Libre de Tabaco .....	4	Asistencia financiera.....	10
<b>Durante su Estancia</b> .....	<b>5</b>	<b>Información de salud importante</b> .....	<b>11</b>
Su Equipo de Atención.....	5	Derrame cerebrovascular .....	11
Sus comidas.....	5	Insuficiencia cardíaca.....	11
Sistema Interactivo de Atención al Paciente .....	5	Prevención de coágulos sanguíneos.....	11
<b>Miembros del Equipo de Atención</b> .....	<b>6</b>	<b>Números de teléfono importantes</b> .....	<b>12</b>
Preguntas para el Equipo de Atención .....	6	<b>Derechos del paciente</b> .....	<b>13</b>
<b>Expectativas de cuidado de enfermería</b> .....	<b>7</b>	<b>Responsabilidades del paciente</b> .....	<b>15</b>
Por favor, respétenos.....	7	<b>Aviso de no discriminación</b> .....	<b>16</b>
Nuestro equipo de atención al paciente adopta las mejores prácticas en la atención al paciente al .....	7	<b>Aviso de privacidad</b> .....	<b>17</b>
<b>Seguridad</b> .....	<b>7</b>		
HABLAR .....	7		
Caídas.....	7		
<b>Prevención de infecciones</b> .....	<b>8</b>		
Mantén sus manos limpias .....	8		
Salas de aislamientos.....	8		
<b>Consultas de ética</b> .....	<b>8</b>		
<b>Manejo del dolor</b> .....	<b>8</b>		

## Welcome



PPenn State Health Lancaster Medical Center, que abrió sus puertas en octubre de 2022, incluye un departamento de emergencias, servicios de laboratorio y diagnóstico por imágenes para pacientes hospitalizados y ambulatorios, varios servicios médicos especializados, salud de la mujer, de parto, atención neonatal y capacidades médicas y quirúrgicas integrales.

Como parte de Penn State Health, Lancaster Medical Center ofrece a los pacientes acceso inmediato a los muchos beneficios y opciones de tratamiento de un sistema de salud afiliado a la universidad que incluye Penn State Health Milton S. Hershey Medical Center, Penn State Health Children's Hospital y Penn State College of Medicine, así como a nuestros hospitales comunitarios: Penn State Health Hampden Medical Center, Penn State Health Holy Spirit Medical Center y Penn State Health St. Joseph Medical Center.

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios durante su estadía, llame al mostrador de información al **223-287-9000**.

### ¿Qué es atención centrada en el paciente y la familia?

En Penn State Health, usted y su familia está en el centro de su equipo de atención médica. Usted tiene una voz en la forma en que se administra y entrega su atención. Esto se llama atención centrada en el paciente y la familia. Se ha demostrado que ayuda a mejorar los resultados de salud de los pacientes y la experiencia que tienen mientras están en el hospital.

En el corazón está la comprensión de que la mejor manera de satisfacer sus necesidades como paciente es hacer que el personal de atención médica y su familia trabajen juntos. Esta visión se basa en los cuatro valores claves:

- **Dignidad y respeto.** Nuestros equipos de atención médica lo escuchan a usted y a su familia y honran sus valores y elecciones.
- **Intercambio de información.** Nuestros equipos de atención médica se comunican y comparten información completa, oportuna e imparcial con usted y su familia.
- **Participación.** Se alienta a usted y a su familia a participar en su atención y tomar decisiones en el nivel que elija.
- **Colaboración.** Nuestros líderes de atención médica trabajan junto con los pacientes y las familias para desarrollar políticas y programas, diseñar nuestras instalaciones y educar a nuestro personal.

Lo invitamos a usted y a su familia a asociarse con nosotros para una experiencia superior para el paciente. No podemos hacerlo sin ti.

### Misión

Nuestra misión es seguir mejorando la salud y bienestar de los residentes de Pensilvania y más allá.

- Ofrecemos a nuestros pacientes una atención excelente, compasiva, culturalmente responsable y equitativo.
- Educamos y entrenamos profesionales de salud.
- Avancemos la innovación médica basada en evidencia por medio de investigación y descubrimiento.

# Información del Campus

## Estacionamiento

El estacionamiento general para los pacientes está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, en el estacionamiento principal del hospital. Hay espacios cubiertos disponible en el garaje. El estacionamiento especializado está disponible para caballos y buggies, bicicletas y autos eléctricos también.

## Comidas y refrigerios para visitantes

Nuestra cafetería se encuentra en el primer piso a la izquierda del vestíbulo principal. Las opciones de comida incluyen pizza al horno, artículos para llevar, especiales diarios y más. Las bandejas de visitantes también se pueden pedir en la habitación del paciente.

## Horario de visita

Entendemos lo mucho que significa para usted que sus seres queridos lo visiten mientras está en el hospital – y lo mucho que significa para ellos estar a su lado. Hable con su equipo de atención médica o visite [lancaster.pennstatehealth.org](http://lancaster.pennstatehealth.org) para obtener más información sobre nuestro horario de visita.

## Servicios Pastoral

El departamento de Servicios de Cuidado Pastoral en Lancaster Medical Center brinda apoyo espiritual y emocional a los pacientes y sus familias bajo petición. Los pacientes también pueden invitar a sus propios líderes espirituales a satisfacer sus necesidades espirituales y emocionales.

Para comunicarse con el capellán de guardia, marque **223-287-8206** para conectarse directamente o 0 para el operador de la centralita. Los capellanes están disponibles de lunes a viernes.

## Teléfonos

### Teléfonos en la habitación

Marque 1, el código del área y el número.

### Teléfonos celulares

Los teléfonos celulares pueden interferir con el equipo clínico utilizado para monitorear a los pacientes. Por esa razón, algunas habitaciones de pacientes y otras áreas de atención pueden restringir el uso de teléfonos celulares. Las señales indicarán si no están permitidas.

### Estaciones de carga de teléfonos

Las estaciones de carga de teléfonos celulares están

ubicadas en todos los vestíbulos de entrada (entrada principal, emergencia) entrada al departamento y entrada al edificio de Servicios ambulatorios) así como las salas de espera en cada piso del hospital.

## Acceso a Internet

Todas las áreas de pacientes y visitantes en todo el Centro Médico tienen acceso gratuito a Internet inalámbrico. No se requiere iniciar sesión.

## Áreas de espera

Nuestras áreas de espera están diseñadas para que cada estadía sea cómoda para familias y visitantes. Si hay personal atendiendo el área de espera, se le pide a los visitantes que se registren a su llegada.

## Asegurar objetos de valor

Si tiene dinero en efectivo u objetos de valor en su habitación, comuníquese con su enfermera para obtener detalles sobre cómo asegurarlos. El Centro Médico no asume responsabilidad por ninguna pertenencia perdida, por lo que lo alentamos a que deje todos los objetos de valor en casa o tenga un miembro de la familia se los lleva a casa por usted.

## Objetos perdidos

El personal etiquetará los artículos identificables que queden en un área de atención al paciente y los mantendrá en esa unidad. El personal se pondrá en contacto con usted y almacenará los artículos en la unidad durante un máximo de siete días. Deben ser recogidos dentro de ese tiempo. Le recomendamos que etiquetes todos los artículos que traiga con Usted.

Los artículos no identificables que se encuentran dentro del Centro Médico se entregan en el mostrador de información principal. Como lo exige la ley, los artículos de valor, como joyas y moneda, se entregan a el Departamento de Ingresos de Pensilvania anualmente. Llame al mostrador de información principal al **223-287-8055** sobre cualquier artículo perdido o encontrado..

## Campus Libre de Tabaco

Lancaster Medical Center está libre de tabaco. Estamos comprometidos a proteger la salud de todos los que servimos. No se pueden usar productos de tabaco de ningún tipo, incluidos los cigarrillos electrónicos, en la propiedad.

Los productos de tabaco están prohibidos dentro, fuera y en vehículos personales en el campus del Centro Médico.

El equipo de atención trabajará con sus pacientes que usan productos de tabaco para asegurarse de

que se sientan cómodos durante su hospitalización. Si tiene alguna pregunta, pregúntele a su enfermera o médico.

# Durante su Estancia

## Su Equipo de Atención

Como paciente, usted tiene su propio equipo de atención que trabaja en conjunto para brindar todos los aspectos de su atención. Tómese el tiempo para buscar una insignia de identificación en cada miembro de su equipo de atención. Por favor, pida ver cualquier insignia que no sea claramente visible.

Su equipo de atención podría consistir en cualquier combinación de lo siguiente:

### Personal Médico

- **El médico de cabecera :** (médico de registro) asignado a su atención.
- **Asistente médico (PA):** Un profesional médico certificado con un título avanzado que trabaja bajo la supervisión de un médico con licencia.
- **Enfermeras registradas certificadas (CRNP o NP):** Una enfermera registrada con un título avanzado que prescribe y administra medicamentos, realiza exámenes físicos, interpreta estudios de laboratorio y proporciona tratamiento.

### Personal de enfermería

- **Facilitador de enfermería:** Supervisa todos los aspectos de la atención al paciente proporcionadas por una unidad de enfermería durante un turno de trabajo.
- **Enfermera registrada (RN):** brinda atención profesional, evalúa la atención al paciente, administra medicamentos, realiza evaluaciones físicas, mantiene a los pacientes informados sobre pruebas y procedimientos, y brinda educación al paciente y a la familia como parte del tratamiento y el proceso de curación.
- **Asistente de atención al paciente (PCA):** Trabaja bajo la supervisión de un RN para proporcionar atención de rutina, como tomar signos vitales, ayudar con las comidas, dar baños y recolectar muestras y muestras de sangre u otros tipos de pruebas, según lo delegado por el RN.

### Coordinación de atención médica

- **Trabajador social (MSW):** ayuda a los pacientes y sus familias a comprender el entorno hospitalario; proporciona asesoramiento para problemas

emocionales, financieros y sociales; ayuda con preguntas sobre seguros; y coordina los servicios de alta para garantizar un regreso seguro y oportuno a casa.

- **Administrador de casos (RN):** Una enfermera que ayuda a suavizar la transición del hospital a casa basado en planes de atención individualizados centrados en el paciente y la familia. Los administradores de casos se asocian con trabajadores sociales para coordinar recursos clínicos y comunitarios para regresar a casa.

### Personal de Salud Aliada

- **Terapeuta respiratorio:** proporciona tratamientos pulmonares para mejorar su capacidad de respirar si lo necesita.
- **Terapeuta de rehabilitación:** Un terapeuta físico, ocupacional o del habla que puede ayudarlo a caminar y moverse, realizar sus tareas diarias normales y tragar y hablar, respectivamente.
- **Personal de imágenes:** Puede tomar imágenes en su habitación o llevarlo al Departamento de Imágenes.
- **Personal de laboratorio:** Puede extraer su sangre para analizarla.
- **Personal de farmacia:** Puede educarlo sobre los nuevos medicamentos y sus efectos secundarios. Puede entregar medicamentos a su habitación antes de que le den de alta.

## Sus comidas

Bajo la supervisión de dietistas registrados, se le servirán tres comidas diarias. El servicio de habitaciones A Su Pedido le permite tener más control sobre lo que quiere comer y cuándo desea su comida. Las comidas se preparan cuando llama, lo que garantiza alimentos frescos y de mejor sabor con un mayor valor nutricional.

Nuestro personal utiliza un sistema sofisticado de software que nos alertará sobre sus necesidades o restricciones dietéticas. El personal le ayudará a hacer las selecciones apropiadas.

Llame al servicio de habitaciones desde el teléfono del hospital marcando 3663 (FOOD), o desde un teléfono personal marcando 223-287-3663 (FOOD) de 6:30 a.m. a 6:30 p.m. Las comidas se entregan en aproximadamente 45 minutos a menos que desee que la comida se entregue más tarde. Si usted es un paciente diabético, notifique a su enfermera que la bandeja ha sido ordenada.

## Sistema Interactivo de Atención al Paciente

Lancaster Medical Center fue construido con los últimos avances en tecnología de atención médica, y eso incluye una experiencia positiva para el paciente.

Queremos que nuestros pacientes se sientan a gusto, reconfortados y cuidados.

Su botón de llamada lo conecta directamente al teléfono celular de su enfermera. Puede usar esta tecnología interactiva para comunicarse con su equipo de enfermería, obtener más información sobre su condición y plan de tratamiento y relajarse con múltiples opciones de entretenimiento. Las opciones incluyen películas nuevas y clásicas, videos de relajación, audiolibros, televisión por cable o incluso fotos enviadas por seres queridos fuera del hospital.

## Miembros del Equipo de Atención

Es nuestro placer atenderle durante su estadía. Sabemos que puede ser difícil acordarse de todos que entran en su habitación. Favor de usar este papel para apuntar quién es quién.

		Dia 1	Dia 2	Dia 3
Paciente				
Proveedor/Médico				
Enfermero/a (RN)	Dia			
	Noche			
Asistente de Atención al Paciente (PCA)	Dia			
	Noche			
Administrador de casos/ Trabajador/a social				
Terapeuta física				
Terapeuta ocupacional				
Terapeuta respiratorio				
Farmaceutico/a				
Técnico/a de laboratorio				
Servicios de Salud Ambiental				

## Preguntas para el Equipo de Atención

---



---



---



---



---



---

## Expectativas de cuidado de enfermería

### Por favor, respétenos

Le pedimos que nos respete mientras cuidamos de usted. El abuso verbal y físico o el comportamiento amenazante hacia nuestro personal u otros no es aceptable en Lancaster Medical Center. El asalto y la agresión son delitos y pueden resultar en una condena por delito grave. Nuestro personal tiene el derecho de proporcionar servicios de atención médica sin temer por su seguridad.

### Nuestro equipo de atención al paciente adopta las mejores prácticas en la atención al paciente al:

#### Informes de turnos junto a la cama

Nuestros pacientes y familias tienen un papel activo en su atención médica. El informe de turno de cabecera, que ocurre cuando su equipo de atención se reúne junto a su cama para hablar con usted sobre su atención, es una gran oportunidad para que usted haga preguntas o exprese inquietudes.

Aquí, conocerá a las nuevas enfermeras durante el cambio de turno. Durante el informe del turno de cabecera, escuche atentamente para asegurarse de tener información completa y oportuna sobre su atención. Por favor, siéntase libre de pedirle a su equipo que explique cualquier cosa que pueda ser confusa.

#### Pizarras

La pizarra del paciente es una herramienta de comunicación para compartir información del paciente y el plan de atención con el paciente, la familia y otros proveedores de atención.

#### Visitas cada hora

Un miembro del equipo de atención al paciente visita al paciente aproximadamente cada hora para abordar las necesidades y garantizar la seguridad del paciente.

## Seguridad

### Ponemos la seguridad del paciente en primer lugar.

Le animamos a que **HABLE** por la seguridad.

**Hable** al hacer preguntas y hablar con el personal sobre sus inquietudes. Es su salud, y Ud. tiene derecho a saberlo..

**Preste** atención a los tratamientos y cuidados que está recibiendo. Dígale a alguien si no está de acuerdo o cree que algo es incorrecto.

**Infórmese** sobre su diagnóstico, tratamiento, pruebas y medicamentos.

**Pídale** a alguien de confianza sean su defensor/a.

**Sepa** qué medicamentos toma, por qué los toma y cuáles son los efectos secundarios.

**Utilice** un centro de atención médica que haya sido probado para cumplir con los estándares de calidad y seguridad.

**Participe** en su atención. Usted es el centro del equipo de atención médica.

[health.pa.gov](http://health.pa.gov)  
[JointCommission.org](http://JointCommission.org)

## Caídas

### Los pacientes pueden estar en riesgo de caídas por muchas razones, tales como:

- Tomar muchos medicamentos y los efectos secundarios de algunos medicamentos
- Dificultades para caminar
- Problemas de visión o audición
- Dos o más caídas en los últimos seis meses
- Miedo a caerse

### Para prevenir caídas en el hospital:

- Siempre pida ayuda.
- Mantenga su timbre de llamada donde pueda alcanzarlo.
- Siempre use zapatillas / calcetines antideslizantes cada vez que camine
- No se apoye ni se apoye en muebles u objetos rodantes.
- Asegúrese de que las luces estén encendidas en su habitación antes de levantarse para caminar.

En caso de una emergencia que requiera evacuación de la habitación, nuestro personal le proporcionará instrucciones y asistencia.

## Prevención de infecciones

### Mantén sus manos limpias

Use jabón y agua tibia durante al menos 15 segundos. Limpie las uñas, las palmas de las manos, entre los dedos y el dorso de las manos. También puede usar un desinfectante a base de alcohol en cualquier momento en que sus manos no estén visiblemente sucias.

#### Lávese las manos:

- Antes de comer o tocar alimentos
- Después de usar el baño
- Después del contacto con cualquier fluido corporal (sangre, orina, vómito)
- Después de cambiar pañales
- Después de tocar animales
- Después de visitar a alguien que está enfermo
- Cuando las manos están visiblemente sucias

#### Asegúrese de que sus proveedores de atención médica se limpien las manos.

Asegúrese de que todos los proveedores de atención se limpien las manos y se pongan guantes antes de tocarlo. No tenga miedo de pedirle a su proveedor de atención médica que se lave las manos y use guantes.

#### Cúbrase la boca y la nariz.

Cubrirse la boca y la nariz cuando estornuda ayuda a prevenir la propagación de la infección. Use un pañuelo desechable, la curvatura del codo, o las manos. Si usa sus manos, límpielas de inmediato.

#### Cuando esté enfermo, evite el contacto cercano con otras personas.

Quédese en casa siempre que sea posible.

#### ¡Obtenga sus vacunas!

Asegúrese de que todas sus vacunas estén actualizadas.

### Salas de aislamiento

Si tiene una infección que podría propagarse a otras personas, podría ser asignado a una habitación de hospital que requiera precauciones, como batas, guantes o una máscara especial. Esto se hace por su seguridad y la seguridad de sus visitantes y nuestro personal. Si su condición requiere que esté en una sala de aislamiento, las razones y los procedimientos para los visitantes se le explicarán completamente.

## Consultas éticas

Si usted o su familia están luchando para tomar decisiones de atención médica, tiene la oportunidad para reunirse con un equipo de ética. Estas reuniones son solo para asesoramiento. Las decisiones finales son tomadas por los pacientes, sus representantes y los médicos. Si desea solicitar una consulta de ética, informe a un miembro del equipo de atención.

## Manejo del dolor

Le preguntamos sobre su dolor a menudo. Elija el número de cara en la escala a continuación que describe cómo se siente.

Use sus medicamentos para el dolor según lo recetado. Es mejor usar el medicamento para el dolor tan pronto como note que el dolor está comenzando. Cuidar el dolor es una parte importante de

cuidando su salud. Es muy importante que sus enfermeras o médico sepan si el medicamento para el no ayuda, o si su el dolor cambia repentinamente.

### Escala de dolor

Well Controlled					
0	1	2	3	4	5
No Pain	Minimal	Uncomfortable	Mild	Distracting	Moderate

  

Not Well Controlled				
6	7	8	9	10
Distressing	Unmanageable	Intense	Severe	Immobilizing

## Necesidades especiales de comunicación

Los servicios de interpretación gratuitos en más de 150 idiomas y dialectos, así como en el lenguaje de señas estadounidense, siempre están disponibles para los pacientes y sus familias. Las opciones de interpretación incluyen video chat y servicio telefónico. Se pueden organizar con antelación intérpretes de idiomas en persona. Notifique a cualquier miembro del personal si desea un intérprete. Los niños menores de 18 años nunca serán utilizados como intérpretes.

## Cuidados paliativos

Lancaster Medical Center ofrece un paciente hospitalizado servicio de cuidados paliativos para prevenir y aliviar el sufrimiento al tiempo que

proporciona a los pacientes y sus familias la mejor calidad de vida. Los cuidados paliativos también lo ayudarán a comprender mejor su afección y sus opciones de atención médica.

## Vacunas y Chequeos

Preguntamos a todos los pacientes si sus vacunas están al día. Tendrá la oportunidad de recibir cualquier vacuna para la que sea elegible.

### Vacuna COVID-19

Las vacunas contra el COVID-19 se recomiendan para cualquier persona de 6 meses de edad o más para ayudar a reducir el riesgo de contraer COVID-19 y transmitir el virus a otras personas. Las vacunas también pueden ayudar a prevenir que aquellos que se infectan con COVID-19 se enfermen gravemente o mueren a causa de la enfermedad. Aquellos que reciban la vacuna PFIZER o Moderna COVID-19 necesitarán una segunda dosis en tres o cuatro semanas, respectivamente, después de la primera.

Además, las vacunas de refuerzo se recomiendan para personas de 5 años o más que fueron vacunadas con las vacunas Pfizer o Moderna COVID-19 al menos cinco meses después de la última dosis de su serie primaria. Cualquier persona que haya recibido la vacuna COVID-19 de Johnson & Johnson hace al menos dos meses puede recibir una vacuna de refuerzo contra el COVID-19. Una segunda dosis de refuerzo de la vacuna COVID-19 de Pfizer-BioNTech o Moderna se recomienda para las personas con mayor riesgo de enfermedad grave, hospitalización y muerte, incluidas las personas de 50 años o mayores, así como aquellos de 12 años o más que tienen sistemas inmunitarios comprometidos. La segunda dosis de refuerzo se puede administrar al menos cuatro meses después de recibir la primera dosis de refuerzo de la vacuna de Pfizer o Moderna. (La información sobre la vacuna se basa en las pautas de los CDC al 24 de junio de 2022).

### Vacuna contra la neumonía

enfermedad y muerte. Cualquier persona puede contraer neumonía, pero algunas personas tienen un mayor riesgo. Para prevenir la neumonía, la vacuna se recomienda para todas las personas de 65 años o más, las edades de 19 a 64 años que tienen asma o que fuman, las que viven en facilidades de atención a largo plazo o con antecedentes de:

- Enfermedad cardíaca
- Enfermedad pulmonar
- Enfermedad hepática
- Diabetes
- Enfermedad renal
- Cáncer
- Enfermedad de Hodgkin
- Anemia de células falciformes
- VIH/SIDA
- Un sistema inmunitario debilitado

La mayoría de las personas solo necesitan una inyección para toda la vida. Algunos pueden necesitar un refuerzo cada cinco años.

### Vacuna contra la influenza

A menos que su médico le indique que no lo haga, debe vacunarse contra la gripe cada año. La gripe se puede propagar por toques, estornudos o secreción nasal. La gripe puede provocar neumonía y puede ser peligrosa para las personas con afecciones cardíacas o respiratorias.

Las personas alérgicas a los huevos no deben recibir la vacuna. Los problemas graves de la vacuna contra la gripe son muy raros.

### Detección de hepatitis C

A los pacientes ingresados nacidos entre 1945 y 1965 se les ofrecerá una prueba de detección de hepatitis C o prueba de diagnóstico de hepatitis C a menos que hacerlo conllevaría riesgos médicos para el paciente.

## Planeando volver a casa

Nuestro personal de Coordinación de Atención lo ayudará con la planificación de irse. Cuando llegue el momento de salir del hospital, usted y su cuidador deben comprender completamente sus instrucciones y el plan de atención de seguimiento.

Muchas agencias y servicios están disponibles para proporcionar ayuda en el hogar a aquellos que la necesitan. Ofrecemos a todos los pacientes la opción de seleccionar la agencia de salud en el hogar que satisfaga sus necesidades. También organizaremos la colocación en un hogar de ancianos o en un centro de rehabilitación, si sea necesario.

Nuestro personal puede ayudarlo a programar sus citas de atención primaria y atención especializada de seguimiento posteriores a la hospitalización antes de irse.

Si necesita hablar con alguien de Manejo de Atención, llame al **223-287-8210**.

## Life Lion de Penn State Health

Penn State Health Life Lion proporciona transporte no urgente para pacientes que necesitan ser transportados en una silla de ruedas o en ambulancia y no tienen otro medio de transporte cuando son dados de alta del hospital. El transporte de Life Lion tiene que cumplir con requisitos específicos para los pacientes que podrían tener estas necesidades. Su planificador de alta trabajará con usted o su familia para coordinar estos arreglos. Para obtener información adicional sobre el transporte que no es de emergencia, llame al **223-287-8115**.

## Administre su Salud en Línea

Regístrese hoy para nuestra herramienta en línea que puede usar para acceder a su información de atención médica desde su teléfono inteligente, tableta o computadora. Es rápido, fácil y privado. Simplemente vaya al portal de [pennstatehealth.org/patient](http://pennstatehealth.org/patient) y regístrese para obtener una nueva cuenta.

## En Su Día de Alta

Su médico decidirá cuándo está listo para salir del hospital. Recibirá instrucciones de irse, incluida una lista de medicamentos, recetas, información sobre la actividad, la dieta y el cuidado de heridas, si corresponde, visitas de seguimiento con su médico y otra información relacionada con su diagnóstico y tratamiento.

Cuando el médico le dé una hora esperada para irse, comuníquese con el familiar o amigo que le proporcionará su transporte a casa o a su próximo destino.

Si va a viajar a su próximo destino en ambulancia, su equipo de atención organizará su transporte para usted. Se le permitirá llevar solo una bolsa pequeña a la ambulancia. La familia debe llevar todas las demás pertenencias en el momento de irse.

Por favor, avise a su enfermera si tiene dificultades con sus arreglos de transporte.

El día que te vayas a casa:

- Reúna sus pertenencias, incluidos los objetos de valor que haya almacenado en el Centro Médico.
- Haga preguntas si necesita aclaraciones sobre las instrucciones de alta.

## Entendiendo su Factura

Nuestro hospital acepta la mayoría de los planes de seguro. Es muy importante que proporcione

información de seguro completa, precisa y actualizada, incluidas copias de las tarjetas de seguro.

Si su factura del hospital no está cubierta en su totalidad, el pago vence en el momento del servicio. Si hay algún saldo restante, se le enviará una factura. Lancaster Medical Center acepta efectivo, cheques, Visa, MasterCard y Discover. Para obtener más información sobre su factura, comuníquese con nosotros al **717-531-1740** o al **1-800-254-2619**.

## Asistencia Financiera

Si el pago de su factura médica es una preocupación, es posible que podamos ayudarlo.

Penn State Health proporciona asistencia financiera para servicios médicamente necesarios y emergentes apacientes elegibles que no tienen seguro o tienen un seguro insuficiente, según los ingresos, el tamaño de la familia y los activos.

Penn State Health no cobrará a las personas elegibles o no elegibles para el Programa de Asistencia Financiera (FAP) sin seguro más de los montos generalmente facturados por emergencia u otro tipo de atención médicamente necesaria. Penn State Health no retrasará ni retendrá la atención médica de nadie en una emergencia, independientemente de su capacidad de pago.

Para obtener más información sobre cómo solicitar el Programa de Asistencia Financiera de Penn State Health, o para obtener una copia de nuestra Asistencia Financiera Política y aplicaciones, visite [pennstatehealth.org](http://pennstatehealth.org), haga clic en "Patients and Visitors" en la parte superior derecha de la página, luego desplácese hacia abajo hasta "Financial Assistance."

La Política de Asistencia Financiera y las solicitudes se traducen a varios idiomas y están disponibles en nuestro sitio web o en persona. Todos los solicitantes serán notificados por teléfono o por carta cuando se ha tomado una determinación con respecto a su calificación de asistencia financiera.

Nuestros asesores financieros están convenientemente ubicados en el Centro Médico, con horario de oficina de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Damos la bienvenida a los pacientes y familiares para hacer una cita llamando al 717-531-1740 o al 1-800-254-2619. Previa solicitud, los asesores financieros están disponibles para venir al lugar donde un paciente está recibiendo atención. Sus preguntas serán tratadas con cortesía y confidencialidad.

## Información Importante de Salud

### Derrame

Un derrame cerebrovascular ocurre cuando algo sucede para interrumpir el flujo sanguíneo al cerebro, causando que las células cerebrales comiencen a morir.

### Si ocurre alguno de estos signos repentinos de un derrame cerebrovascular, llame al 911:

- Debilidad en un lado del cuerpo
- Confusión, dificultad para hablar o entender
- Dificultad para ver
- Dificultad para caminar o pérdida del equilibrio
- Dolor de cabeza intenso sin causa conocida

### Factores de riesgo controlables para el accidente cerebrovascular:

- Presión arterial alta
- Fibrilación auricular
- Colesterol alto
- Diabetes
- Aterosclerosis
- Problemas de circulación
- Consumo de tabaco y tabaquismo
- Consumo de alcohol
- Inactividad física
- Obesidad

### Factores de riesgo incontrolables para un derrame cerebrovascular

- Edad
- Género
- Carrera
- Antecedentes familiares
- Accidente cerebrovascular previo o ataque isquémico transitorio (AIT)
- Displasia fibromuscular
- Foramen oval permeable (también llamado PFO o agujero en el corazón)

## Insuficiencia cardíaca

La insuficiencia cardíaca es una afección en la que el corazón ya no puede bombear suficiente sangre al resto del cuerpo.

### Si le diagnostican insuficiencia cardíaca:

- Pésese diariamente y anote su peso.
- Coma alimentos bajos en sodio y no agregue sal a sus alimentos.
- Haga ejercicio moderado
- Dejar de fumar.
- Tome los medicamentos según lo prescrito.

### Llame a su médico si:

- Gana 2 o más libras en 24 horas
- Aumenta 3 o más libras en una semana
- Tiene hinchazón de la parte inferior de la pierna, los pies o el vientre
- Tiene dificultad para respirar
- Tienen un aumento del cansancio
- Tiene tos nueva o que empeora

### Llame al 911 para detectar síntomas potencialmente mortales.

## Prevenir Coágulos de Sangre

Algunas personas están en riesgo de desarrollar coágulos de sangre. Los coágulos de sangre pueden causar un derrame cerebral o un ataque cardíaco. Algunas causas comunes de coágulos de sangre incluyen:

- Antecedentes de accidente cerebrovascular o ataque cardíaco
- Ritmo cardíaco irregular
- Diabetes
- Mala circulación sanguínea o venas varicosas

Ciertas medidas de prevención de coágulos, como los dispositivos de compresión secuencial, los elementos disuasorios tromboembólicos y caminar, disminuirán el riesgo de coágulos sanguíneos mientras esté en el hospital.

## Números de Teléfono Importantes

Ubicación	Número
Administración	223-287-8200
Admisiones/Registración del Paciente	223-287-8130
Facturas/Consejos Financieros	717-531-1740 or 1-800-254-2619
Coordinación de Atención	223-287-8210
Departamento de Emergencia	223-287-8222
Área de parto para la familia	223-287-8160
Órdenes de comida	223-287-3663 (FOOD)
Línea principal para el hospital	223-287-9000
Archivos médicos	HIM (Medical Records) Release of Information 223-287-8225 HIM Doc Imaging 223-287-8226
Atención pastoral	223-287-8206
Relaciones al Paciente y la Familia	223-287-8204
Seguridad	223-287-8711

## Sus Derechos

Como paciente, usted o su parte legalmente responsable tienen derecho a recibir atención sin discriminación debido a la edad, el sexo, la raza, el color, la religión, la orientación sexual, los ingresos, la educación, el origen nacional, la ascendencia, el estado civil, cultura, idioma, discapacidad, identidad de género o quién

pagará su factura. Como nuestro paciente, usted tiene derecho a una atención segura, respetuosa y digna en todo momento. Recibirá servicios y atención que se sugieren médicamente y dentro de los servicios del hospital, su misión declarada y la ley y regulación requeridas.

### Comunicación

Usted tiene derecho a:

- Hacer que un miembro de la familia, otra persona que usted elija o su médico le notifique cuando sea admitido en el hospital.
- Recibir información de una manera que usted entienda. Esto incluye interpretación y traducción, de forma gratuita, en el idioma que prefiera para hablar sobre su atención médica. Esto también incluye proporcionarle la ayuda necesaria si tiene problemas de visión, habla, audición o cognitivos.
- Designe a una persona de apoyo, si es necesario, para que actúe en su nombre para hacer valer y proteger sus derechos de paciente.

### Decisiones informadas

Usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre su salud actual, atención, resultados, recuperación, necesidades de atención médica en curso y estado de salud futuro en términos que usted entienda.
- Estar informado sobre las opciones de atención propuestas, incluidos los riesgos y beneficios, otras opciones de atención, lo que podría ocurrir sin atención y los resultados de cualquier atención médica proporcionada, incluidos los resultados que no se esperaban. Es posible que deba firmar su nombre antes del inicio de cualquier procedimiento y/ o atención. "Consentimiento informado" no es obligatorio en caso de emergencia.
- Participar en todos los aspectos de su atención y participar en las decisiones sobre su atención.
- Tomar decisiones sobre su cuidado basadas en sus propios valores espirituales y personales.
- Solicitar atención. Este derecho no significa que pueda exigir atención o servicios que no sean médicamente necesarios.

- Rechazar cualquier atención, terapia, medicamento o procedimiento en contra del consejo médico de un médico. Puede haber ocasiones en que se deba brindar atención basada en la ley.
- Esperar que el hospital obtenga su permiso antes de tomar fotos, grabarlo o filmarlo, si el propósito es para algo que no sea la identificación, atención del paciente, diagnóstico o terapia.
- Decidir participar o no en investigaciones o ensayos clínicos para su afección, o programas de donantes, que puedan ser sugeridos por su médico. Su participación en dicha atención es voluntaria, y se debe obtener un permiso por escrito de usted o de su representante legal antes de participar. La decisión de no participar en investigaciones o ensayos clínicos no afectará su derecho a recibir atención.

### Visitación

Usted tiene derecho a:

- Decidir si quieres visitantes o no mientras estás aquí. Es posible que el hospital deba limitar las visitas para brindar una mejor atención a usted u otros pacientes.
- Designar a aquellas personas que puedan visitarle durante su estancia. Estas personas no necesitan estar legalmente relacionadas con usted.
- Designar a una persona de apoyo que pueda determinar quién puede visitarlo si queda incapacitado.

### Directivas anticipadas

Usted tiene derecho a:

- Create advance directives, which are legal papers that Crear directivas anticipadas, que son documentos legales que le permiten decidir ahora lo que quiere que suceda si ya no está lo suficientemente sano como para hacerlo. decisiones sobre su atención. Usted tiene derecho a que el personal del hospital cumpla con estas directivas.
- Pregunte y discuta la ética de su atención, incluida la resolución de cualquier conflicto que pueda surgir, como decidir en contra, retener o retirar la atención de soporte vital.

### Planificación de la atención

Usted tiene derecho a:

- Recibir un examen de detección médica para determinar el tratamiento.
- Participar en la atención que recibe en el hospital.
- Recibir instrucciones sobre la atención de seguimiento y participar en las decisiones sobre su plan de atención después de que esté fuera del hospital.



- Recibir una transferencia rápida y segura al cuidado de otros cuando este hospital no pueda satisfacer su solicitud o necesidad de atención o servicio. Usted tiene derecho a saber por qué podría ser necesaria una transferencia a otro centro de atención médica, así como a conocer otras opciones de atención. El hospital no puede transferirlo a otro hospital a menos que ese hospital haya acordado aceptarlo.

### Entrega de atención

Usted tiene derecho a:

- Esperar que los procedimientos de emergencia se implementen sin demoras innecesarias.
- Recibir atención en un entorno seguro y libre de cualquier forma de abuso, acoso y negligencia.
- Recibir atención amable, respetuosa, segura y de calidad brindada por personal calificado.
- Saber los nombres de los médicos y enfermeras que le brindan atención y los nombres y papeles de otros trabajadores de la salud y el personal que lo cuidan.
- Solicitar una consulta por parte de otro proveedor de atención médica.
- Recibir una evaluación y manejo adecuado del dolor, incluido el derecho a solicitar o rechazar cualquiera o todas las opciones para aliviar el dolor.
- Recibir atención libre de restricciones o reclusión a menos que sea necesario para proporcionar atención médica, quirúrgica o de salud conductual.
- Recibir atención eficiente y de calidad con altos estándares profesionales que se mantienen y revisan continuamente.

### Privacidad y confidencialidad

Usted tiene derecho a:

- Limitar quién sabe acerca de su presencia en el hospital.
- Ser entrevistado, examinado y hablar sobre su atención en lugares diseñados para proteger su privacidad.
- Ser aconsejados por qué ciertas personas están presentes y pedir a otros que se vayan durante conversaciones o procedimientos delicados.
- Esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con la atención, incluido quién está pagando por su atención, sean tratados como privados.
- Recibir un aviso por escrito que explique cómo se usará y compartirá su información personal de salud con otros profesionales de la salud involucrados en su atención.
- Revisar y solicitar copias de su registro médico a menos que esté restringido por razones médicas o legales.

### Facturas del hospital

Usted tiene derecho a:

- Revisar, obtener, solicitar y recibir una explicación detallada de sus cargos y facturas del hospital.
- Recibir información y asesoramiento sobre formas de ayudar a pagar la factura del hospital.
- Solicitar información sobre cualquier acuerdo comercial o financiero que pueda afectar su atención.

### Quejas, inquietudes y preguntas

Usted y sus familiares tienen derecho a:

- Informar al personal del hospital sobre sus inquietudes o quejas con respeto a su atención. Esto no afectará su atención futura.
- Buscar una revisión de las preocupaciones sobre la calidad de la atención, las decisiones de cobertura y las preocupaciones sobre su alta.
- Esperar una respuesta oportuna a su queja o queja del hospital. Las quejas o quejas se pueden hacer por escrito, por teléfono o en persona. El hospital tiene el deber de responder a estas quejas o quejas de una manera que usted pueda entender. Para compartir sus inquietudes con el hospital, comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Paciente del hospital:

223-287-8204

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:30 a.m.–4:30 p.m.

- El Departamento de Salud de Pensilvania también está disponible para ayudarlo con cualquier pregunta o inquietud sobre su atención hospitalaria. Puede comunicarse con el Departamento de Salud llamando al 800-254-5164 o escribiendo:

Servicios de Atención Aguda y Ambulatoria  
Departamento de Salud de Pensilvania Sala  
53,2 Edificio de Salud y Bienestar 625 Forster St.  
Harrisburg, PA 17120

- También puede ponerse en contacto con The Joint Commission, una organización de acreditación de hospitales:

Presente una inquietud en línea bajo Informar un Evento de Seguridad en [jointcommission.org](http://jointcommission.org).

Línea telefónica de eventos de seguridad del paciente: 800-994-6610 Fax: 630-792-5636  
Correo: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (OQPS)  
The Joint Commission  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181

Por favor, siéntase libre de hacer preguntas sobre cualquiera de estos derechos que no entienda. Si tiene preguntas sobre estos derechos, por favor discútalas con su médico o enfermera o con el Departamento de Relaciones con el Paciente del hospital. Recibirá una respuesta persona.

## Responsabilidades del Paciente

Como paciente, familiar o tutor, usted tiene derecho a conocer todas las reglas del hospital y lo que esperamos de usted durante su estadía en el hospital.

### Proporcionar información

Como paciente, familiar o tutor, le pedimos que:

- Proporciona información precisa y completa sobre problemas actuales de atención médica, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Reporta cualquier condición que lo ponga en riesgo (por ejemplo, alergias o problemas de audición).
- Reporta los cambios inesperados en su condición a los profesionales de la salud que lo cuidan.
- Proporcionar una copia de su directiva anticipada, testamento vital, poder notarial duradero para la atención y cualquier permiso de donación de órganos / tejidos a los profesionales de la salud que lo cuidan.
- Decirnos qué visitantes, si los hay, desea durante su estancia.

### Respeto y consideración

Como paciente, familiar o tutor, le pedimos que:

- Reconoce y respeta los derechos de otros pacientes, familias y personal. No se tolerarán amenazas, violencia o acoso a otros pacientes y personal del hospital.
- Cumple con la política de no fumar del hospital.
- Abstiene de realizar cualquier actividad ilegal en la propiedad del hospital. Si se produce tal actividad, el hospital lo reportará a la policía.

### Seguridad

Como paciente, familiar o tutor, le pedimos que:

- Promueva su propia seguridad convirtiéndose en un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica.
- Haga preguntas si le preocupa su salud o seguridad.
- Asegúrese de que su médico conozca el sitio/lado del cuerpo que será operado antes de un procedimiento.
- Recuerde al personal que verifique su identificación antes de que se administren medicamentos, se administre sangre / productos sanguíneos, se tomen muestras de sangre o antes de cualquier procedimiento.
- Recuerde a los cuidadores que se laven las manos antes de cuidarlo. Infórmese sobre qué medicamentos está tomando y por qué los está tomando.
- Pida a todo el personal del hospital que se identifique.

### Rechazar la Atención

Como paciente:

- Usted es responsable por sus acciones si rechaza atención o no sigue las instrucciones de cuidarse.

### Charges

Como paciente:

- Usted es responsable for paying for the health care that you received as promptly as possible.
- Penn State Health se enorgullece de su misión de brindar un excelente servicio a todos nuestros pacientes y sus familias. Si el pago de su factura médica es una preocupación, es posible que podamos ayudarlo.

Brindamos asistencia financiera basada en ingresos, tamaño de la familia y activos para servicios médicamente necesarios y emergentes. A los pacientes que son elegibles para recibir asistencia financiera no se les cobrará más de los montos generalmente facturados a los pacientes con seguro.

Visite nuestro sitio web en [pennstatehealth.org](http://pennstatehealth.org) para acceder a nuestra Política de asistencia financiera y solicitudes de asistencia financiera. Los documentos se traducen a varios idiomas y están disponibles en el sitio web o en persona.

El personal de Servicios Financieros para Pacientes está convenientemente ubicado en el campus del Penn State Hershey Medical Center, Academic Support Building, 90 Hope Drive, 2nd floor, Suite 2106. Están disponibles por teléfono al 717-531-5069 o al 1-800-254-2619.

### Cooperación

Como paciente:

- Se espera que siga los planes de atención sugeridos por los profesionales de la salud que lo atienden mientras está en el hospital. Debe trabajar con sus profesionales de la salud para desarrollar un plan que pueda seguir mientras esté en el hospital y después de salir del hospital.

## Noticia de No Discriminar

El Departamento de Salud de Pensilvania cumple y hace cumplir las leyes y regulaciones que prohíben la discriminación contra los empleados y las personas que reciben servicios en instalaciones reguladas por el Departamento.

Se proporcionarán instalaciones y programas operados por, o servicios contratados o pagados con fondos proporcionados por el Estado de Pensilvania, Medicare o Medicaid, sin discriminación debida a la raza, el color, el credo religioso, la ascendencia, la afiliación sindical, la edad, el género, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, el origen nacional, el estado de SIDA o VIH, la discapacidad o la información genética de una persona AIDS or HIV status, disability or genetic information.

### QUEJAS DE DERECHOS CIVILES QUE INVOLUCRAN A RESIDENTES DE HOGARES DE ANCIANOS:

División de Centros de Atención de Enfermería Sala 526 Edificio de Salud y Bienestar 625 Forster St. Harrisburg, PA 17120-0701  
Teléfono: 717-787-1816  
Fax: 717-772-2163  
Línea directa de quejas: 1-800-254-5164, apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx

### QUEJAS DE DERECHOS CIVILES QUE INVOLUCRAN A PACIENTES EN HOSPITALES, CENTROS QUIRÚRGICOS AMBULATORIOS Y CENTROS DE ABORTO:

División de Atención Aguda y Ambulatoria Sala 532 Edificio de Salud y Bienestar 625 Forster St. Harrisburg, PA 17120-0701  
Teléfono: 717-783-8980  
Fax: 717-705-6663  
Línea directa de quejas: 1-800-254-5164, apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx

### QUEJAS DE DERECHOS CIVILES QUE INVOLUCRAN A PACIENTES DE AGENCIAS DE SALUD EN EL HOGAR, AGENCIAS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA, CENTROS DE PARTO CENTROS DE ATENCIÓN EXTENDIDA PEDIÁTRICA, AGENCIAS O CENTROS DE HOSPICIO, INSTALACIONES DE ENFERMEDAD RENAL EN ETAPA TERMINAL, CENTROS DE SALUD RURALES, INSTALACIONES DE FISIOTERAPIA AMBULATORIA E INSTALACIONES DE REHABILITACIÓN OCUPACIONAL INTEGRALENSIVE OCCUPATIONAL REHABILITATION FACILITIES.

División de Salud en el Hogar 555 Walnut St. 7th floor, Suite 701 Harrisburg, PA 17101  
Teléfono: 717-783-1379  
Fax: 717-772-0232  
Línea directa de quejas: 1-800-254-5164, apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx

## AVISO de Privacidad

Fecha de entrar en vigor: 1 octubre 2021

### Su Información. Sus Derechos. Nuestros Responsabilidades

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica, y cómo puede obtener acceso a esta información.

**Por favor, revíselo cuidadosamente.**

### Nuestro Compromiso

Penn State Health entiende que la información sobre su salud es personal para usted. Nos comprometemos a proteger su información médica de acuerdo con este Aviso, y según lo requiere las leyes federales y estatales.

### Aplicabilidad de este Aviso

Este Aviso se aplica a todas las entidades de Penn State Health y a los miembros de la fuerza laboral, incluidos los estudiantes y voluntarios. Puede obtener más información sobre la organización Penn State Health en pennstatehealth.org.

Este Aviso se aplica a la información creada o recibida por Penn State Health que describe:

- Su salud o condición física o mental pasada, presente o futura;
- Los servicios de atención médica que recibe; o
- El pago pasado, presente o futuro por los servicios de atención médica que recibe.

La información descrita anteriormente se conoce como información de salud protegida o "PHI," (por sus siglas en inglés) y está regulada por la ley federal y estatal.

Este Aviso no se aplica a:

- Información médica que no es PHI;
- El Plan de Salud de Penn State Health o Penn State Health como empleador; y
- Proveedores médicos que no son de Penn State Health.

### Aviso conjunto

Los miembros de la organización Penn State Health participan en un Acuerdo Organizado de Atención Médica (OHCA). Los participantes de OHCA pueden compartir su información entre sí para el tratamiento conjunto, el pago y las operaciones de atención médica. Cada miembro de la OHCA usará, divulgará, mantendrá y protegerá su información de salud de acuerdo con este Aviso.

### Cómo usamos y divulgamos su PHI

#### Tratamiento

Penn State Health puede usar y divulgar su PHI según sea necesario para proporcionar o coordinar el tratamiento.

Esto incluye compartir su PHI con otros servicios de Penn State Health, instalaciones y personal, o proveedores, agencias o instalaciones de atención médica que no sean de Penn State Health. Por ejemplo, los médicos, enfermeras y otros profesionales involucrados en su atención (dentro y fuera de Penn State Health) pueden usar su PHI para referirlo a un especialista, recomendar procedimientos, medicamentos, pruebas o planificar un curso de tratamiento para usted.

#### Operaciones de atención médica

Penn State Health puede usar y divulgar su PHI para llevar a cabo operaciones de atención médica que pueden incluir:

- Divulgar PHI a organizaciones asociadas comerciales que brindan servicios específicos a o en nombre de Penn State Health.
- Divulgar la PHI a organizaciones dentro de la OHCA de Penn State Health, así como a organizaciones externas de Penn State Health que tienen una relación directa con usted para brindarle tratamiento o pagar por nuestros servicios.

Por ejemplo, podemos divulgar la PHI a médicos, enfermeras, técnicos, estudiantes y otros miembros de la fuerza laboral de Penn State Health con fines educativos o para coordinar la atención.

#### Pago por Servicios

Podemos usar y divulgar su PHI para obtener el pago de nuestros servicios, así como solicitar la aprobación del prepago para servicios futuros. La divulgación de la PHI se puede hacer a planes de salud, compañías de seguros u otros terceros que prestan servicios de pago y cobro. Por ejemplo, podemos usar y divulgar su PHI a su proveedor de seguro de salud para garantizar que la atención médica usted recibe se factura y se paga adecuadamente.

#### Otras formas en que podemos usar o divulgar su PHI

##### Actividades de salud pública y seguridad

Podemos divulgar la PHI para actividades de salud pública, incluidas las siguientes razones:

- Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades
- Informar sobre nacimientos y defunciones
- Para reportar abuso o negligencia infantil
- Para reportar reacciones a medicamentos o problemas con productos
- Para proporcionar avisos sobre retiros de productos
- Para proporcionar avisos sobre una posible exposición a una enfermedad o riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición
- Notificar a la autoridad gubernamental correspondiente sobre sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica

Además, podemos usar y divulgar la PHI:

- Para reducir o prevenir una amenaza grave para su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros
- A las organizaciones autorizadas que participan en los esfuerzos de socorro en de desastre. Por ejemplo, podemos divulgar la PHI a la Cruz Roja Americana para ayudarlos a responder a una emergencia pública.

#### **Actividades de investigación**

Podemos usar y divulgar su PHI con fines de investigación, si:

- El investigador recibe la aprobación de una Junta de Revisión Institucional (IRB), o un comité similar, que se encarga de proteger los derechos de privacidad y la seguridad de los sujetos humanos en la investigación, o
- Usted nos proporciona su autorización por escrito para hacerlo.

Además, podemos usar y divulgar la PHI, sin autorización, para identificar pacientes con necesidades médicas específicas que sean relevantes para futuras iniciativas de investigación.

#### **Cumplimiento de la Ley**

Divulgaremos su PHI cuando así lo exija la ley federal, estatal o local.

#### **Donaciones de órganos y tejidos**

Si usted es un donante de órganos, podemos divulgar su PHI a un banco de donación de órganos u organizaciones que manejan la obtención o el trasplante de órganos.

#### **Médicos Forenses o Directores de Funerarias**

Podemos divulgar su PHI a:

- Forenses o médicos forenses para identificar a una persona fallecida, para determinar la causa de la muerte o por otras razones autorizadas por ley
- Directores de funerarias según sea necesario para el desempeño de sus funciones.

#### **Compensación de Trabajadores**

Podemos divulgar la PHI a Compensación de Trabajadores o programas similares que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

#### **Salud y Seguridad Ocupacional**

Podemos divulgar la PHI a su empleador cuando le hayamos proporcionado exámenes de detección y atención médica a su solicitud ocupacional. salud y seguridad.

#### **Aplicación de la ley**

Podemos divulgar la PHI para fines de aplicación de la ley o a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley según lo autorice o exija la ley.

#### **En respuesta a otras**

solicitudes del gobierno, podemos divulgar la PHI según sea necesario en estas circunstancias especiales:

- A las autoridades de mando militar si usted es miembro de las fuerzas armadas
- A la autoridad militar extranjera apropiada si usted es personal militar extranjero
- A funcionarios federales autorizados para actividades de inteligencia o contrainteligencia
- A funcionarios autorizados para proteger al Presidente de los Estados Unidos u otras autoridades nacionales y extranjeras
- Con el fin de llevar a cabo investigaciones o actividades especiales según lo autorice la ley

#### **Solicitudes Legales**

Podemos divulgar su PHI en respuesta a:

- Una orden judicial o administrativa
- Una citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal

Además, podemos usar y divulgar su PHI para defender o hacer valer una demanda relacionada con su tratamiento en un centro de Penn State Health.

#### **Intercambios de información de salud**

Podemos usar, divulgar u obtener PHI electrónicamente a través de intercambios de información de salud (HIE, por sus siglas en inglés). Puede optar por no participar en HIE enviando un formulario de exclusión voluntaria al personal de registro que lo asiste durante su visita a Penn State Health, o comunicándose con Manejo de Información de Salud de Penn State Health utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.

#### **Beneficios y servicios relacionados con la salud**

Podemos usar y divulgar la PHI para informarle sobre los beneficios, servicios y opciones de tratamiento relacionados con la salud que ofrece Penn State Health. Por ejemplo, podemos informarle sobre los servicios de dietistas ofrecidos por Penn State Health para ayudarlo a controlar la diabetes.

#### **Prevención de daños**

Podemos usar y divulgar la PHI para prevenir una amenaza grave e inminente para una persona o el público.

#### **La Administración de Alimentos y Medicamentos**

Podemos divulgar la PHI a la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos si se relaciona con el sitio de alimentos, suplementos, productos farmacéuticos y productos de la agencia, o según sea necesario para permitir retiros, reparaciones o reemplazos de productos.

#### **Actividades de recaudación de fondos**

Podemos usar la PHI para comunicarnos con usted para buscar donaciones voluntarias o participar en actividades para apoyar las misiones caritativas de Penn State Health. Esto incluye la divulgación de PHI limitada al Penn State University, que ayuda a Penn State Health a buscar donaciones caritativas en nombre de Penn State Health.

Si usamos o divulgamos su PHI para actividades de recaudación de fondos, se le dará la opción de optar por no participar en actividades futuras, lo que se le explicará con más detalle dentro de la comunicación de recaudación de fondos que reciba.

#### **Directorio de Hospitales de Salud de Penn State**

Podemos incluir cierta información limitada sobre usted en el directorio de hospitales mientras usted es un paciente en una de nuestras instalaciones. La información del directorio puede incluir su nombre, ubicación en la instalación, su condición general (como "regular," "grave," "crítico," etc.) y su afiliación religiosa. Podemos divulgar información del directorio sobre usted a las personas que preguntan por usted por su nombre, excepto por su afiliación religiosa.

- Su afiliación religiosa puede ser dada a miembros del clero.
- Usted tiene el derecho de restringir la divulgación de cualquier parte o la totalidad de esta información del directorio, o puede solicitar que su admisión a Lancaster Medical Center permanezca confidencial transmitiendo esta solicitud a los miembros de la fuerza laboral de Penn State Health que le brindan servicio. Si solicita que una admisión permanezca confidencial, a las personas que llaman y a los visitantes no se les dirá que es un paciente.

#### **Personas involucradas en su atención**

Siempre y cuando usted no se oponga, podemos divulgar su PHI a un amigo o familiar que esté involucrado en su atención médica, como un miembro de la familia que recoja una receta en su nombre.

#### **Actividades de supervisión de la salud**

Podemos divulgar su PHI a las agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley, como auditorías, investigaciones e inspecciones. Estas actividades son necesarias para que el gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y nuestro cumplimiento de las leyes.

#### **Presos**

Podemos divulgar su PHI a una institución correccional o a un funcionario encargado de hacer cumplir la ley si usted es un/a preso/a de la institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario encargado de hacer cumplir la ley.

#### **Usos y divulgaciones que necesitan su autorización**

Excepto como se describe en este Aviso, o según lo permita o exija la ley, no usaremos ni divulgaremos su PHI para ningún otro propósito a menos que usted nos haya autorizado a hacerlo por escrito. En particular, se requiere una autorización firmada para lo siguiente:

- Usos y divulgaciones con fines de marketing
- La mayoría de los usos y divulgaciones de notas de psicoterapia
- Divulgaciones que constituyen la venta de PHI
- Usos y divulgaciones para ciertos protocolos de investigación

Si nos proporciona una autorización para usar o divulgar su PHI, puede revocarla (retirarla) en cualquier momento por escrito. Sin embargo, no podemos revertir ninguna divulgación realizada previamente con su autorización. El documento que firme describirá cómo puede retirar su autorización. Su revocación o respuesta negativa a otorgar una autorización no afectará la atención que recibe de Penn State Health, pero puede impedirle participar en programas especiales que involucren el uso y divulgación de su PHI de una manera que requiera su autorización.

## SUS DERECHOS

Esta sección explica sus derechos y nuestras responsabilidades para ayudarle a ejercer esos derechos.

### Inspeccione y obtenga una copia electrónica o en papel de su registro médico

Con ciertas excepciones, tiene derecho a inspeccionar y obtener una copia de su registro médico que contenga PHI.

- Para inspeccionar y obtener una copia de su expediente médico, puede comunicarse con la Administración de Información de Salud de Penn State Health utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.
- Podemos cobrar una tarifa razonable por los costos de copia, envío por correo u otros suministros asociados con su solicitud.
- Podemos denegar su solicitud de inspeccionar y obtener una copia de su información en ciertas circunstancias limitadas, y le notificaremos por escrito de dicha decisión. Además, le aconsejaremos si puede solicitar que se revise esta decisión y de qué manera.

También puede acceder a partes de su información de salud utilizando el portal para pacientes de Penn State Health. Puede pedirle al personal de registro que lo asiste durante su visita que lo ayude a configurar una cuenta en el portal del paciente, o puede comunicarse con administración de información de salud utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.

### Solicite una enmienda a su registro médico

Si cree que su PHI no es correcta o está incompleta, puede solicitar que modifiquemos su PHI.

- Debe enviar su solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad o a la Administración de Información de Salud utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.
- Dentro de la solicitud, debe describir las razones por las que cree que su PHI es incorrecta o incompleta.

Podemos denegar su solicitud por una o más de las siguientes razones:

- Si la PHI no fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que creó la información ya no esté disponible para realizar la enmienda;
- Si la PHI no es parte del registro mantenido por o para Penn State Health
- Si la PHI no es parte de la información que se le permitiría inspeccionar y obtener; o
- Si la PHI es precisa y completa.

### Solicitar Comunicaciones Confidenciales

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted o le proporcionemos información de una manera

particular, como usar un número de teléfono específico o usar una dirección postal alternativa.

- Debe hacer esta solicitud por escrito en el centro de Penn State Health que está visitando, o comunicándose con la Oficina de Privacidad utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.
- Acomodaremos cualquier solicitud razonable hecha por usted.

Acomodaremos cualquier solicitud razonable hecha por usted.

### Solicitar restricciones sobre cómo usamos su PHI

Usted tiene derecho a solicitar una restricción o limitación sobre cómo podemos usar o divulgar la PHI con respecto al tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica.

- No estamos obligados a aceptar su solicitud, excepto si solicita que no divulguemos la PHI a su plan de salud que involucre atención médica por la cual haya pagado PSH en su totalidad de acuerdo con las prácticas de facturación de Penn State Health. Debe informar al personal de registro de esta solicitud en el momento del servicio.
- Todas las demás restricciones deben enviarse por escrito a la Oficina de Privacidad utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.
- Dentro de la solicitud, debe indicar:
  - Qué información desea limitar;
  - Si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos; y
  - A quién quieres que se apliquen los límites.

### Solicite una contabilidad de ciertas divulgaciones de PHI

Tiene derecho a recibir un informe de cómo PSH hizo ciertas divulgaciones de su PHI. Este derecho no incluye las divulgaciones hechas con fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica, u otras excepciones limitadas.

- Debe enviar su solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.
- Debe incluir las fechas que le gustaría que incluyera la contabilidad. La contabilidad solo puede incluir divulgaciones realizadas durante los seis años anteriores a la fecha en que envía una solicitud.
- La primera solicitud durante cualquier período de 12 meses calendario es gratuita. Se le cobrará una tarifa razonable basada en el costo por cada solicitud posterior que envíe dentro del mismo período de 12 meses
- Puede obtener un formulario de solicitud de contabilidad de la Oficina de Privacidad utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.

### Identificar a un representante personal

Si le ha dado a alguien la autoridad legal para ejercer sus derechos y opciones relacionados con su PHI, cumpliremos con sus solicitudes una vez que verifiquemos su autoridad.

### Presentar una queja si siente que se violan sus derechos

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede:

- Presentar una queja ante la Oficina de Privacidad:
  - enviándonos un correo electrónico a [privacy@pennstatehealth.psu.edu](mailto:privacy@pennstatehealth.psu.edu);
  - Llamándonos al 717-531-2081; o
  - Escribiéndonos a P.O. Box 850, Código de correo: CA133, Hershey, PA 17033.
- Presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos visitando: [hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint](http://hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint)

No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

### Ley de Pensilvania

La ley de Pensilvania puede limitar aún más la forma en que usamos o compartimos su información médica, incluida la divulgación de registros médicos, registros relacionados con el VIH, registros de trastornos por consumo de alcohol o sustancias, registros de salud mental para pacientes hospitalizados y registros obligatorios de tratamiento de salud mental para pacientes ambulatorios. Si la ley de Pensilvania se aplica a su información médica, usaremos y divulgaremos su información de conformidad con estas leyes más restrictivas.

## NUESTROS RESPONSABILIDADES

Las siguientes son nuestras responsabilidades con respecto a su PHI:

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su PHI;
- Le informaremos si se produce una violación que haya comprometido la privacidad o la seguridad de su PHI;
- Seguiremos los deberes y las prácticas de privacidad descritas en este Aviso;
- Le proporcionaremos una copia de este Aviso; y
- No usaremos ni compartiremos su PHI de otra manera que no sea como se describe en este Aviso o según lo permitido por la ley a menos que usted nos autorice a hacerlo por escrito.

Para obtener más información, consulte:

[hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/avisopp.html](http://hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/avisopp.html)

## Cambios a este Aviso

Revisamos nuestras prácticas de privacidad de vez en cuando. Como tal, nos reservamos el derecho de realizar cambios a este Aviso en cualquier momento. Cualquier cambio entrará en vigencia para toda la PHI en posesión de Penn State Health, incluso si se creó o recibió antes de dichos cambios. Antes de realizar un cambio material en nuestras prácticas de privacidad, cambiaremos este Aviso y publicaremos una copia del Aviso actual en nuestras facilidades. El Aviso contendrá la fecha de entrada en vigor.

### Recibir una Copia de Este Aviso

El Aviso estará disponible en cualquier centro de Penn State Health, o comunicándose con la Oficina de Privacidad de Penn State Health utilizando la información de contacto en la parte inferior de este Aviso.

También puede obtener una copia electrónica en: [pennstatehealth.org/privacy-legal-notice](http://pennstatehealth.org/privacy-legal-notice)

## PREGUNTAS

Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, comuníquese con nuestra Oficina de Privacidad utilizando la información de contacto a continuación.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTO

Oficina de Ciberseguridad y Privacidad  
P.O. Box 850, Mail Code: CA133  
Hershey, PA 17033  
717-531-2081  
[privacy@pennstatehealth.psu.edu](mailto:privacy@pennstatehealth.psu.edu)

Manejo de Información de Salud  
500 University Drive, Mail Code: HU24  
Hershey, PA 17033  
717-531-3798  
[HIMleadership@pennstatehealth.psu.edu](mailto:HIMleadership@pennstatehealth.psu.edu)

## POR FAVOR SOLICITE UNA COPIA EN ESPAÑOL DE ESTE AVISO DE PRIVACIDAD A SU REPRESENTANTE DE ADMISIONES DE PSH.