



UNIVERSITY
MEDICAL CENTER
OF EL PASO

Guía para Pacientes

Nos interesa la salud de El Paso

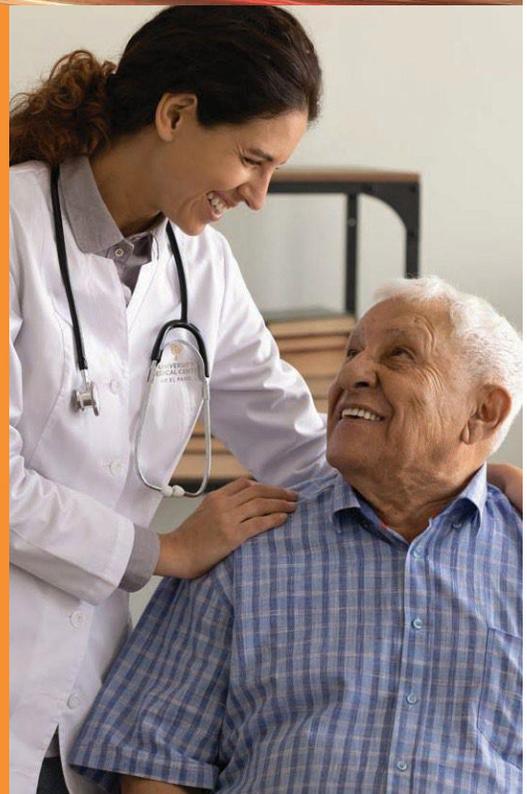


Tabla de Contenido

Mensaje por parte de R. Jacob Cintrón, Presidente y CEO, Distrito Hospitalario del Condado de El Paso	03
Sobre UMC	04
Nuestra Misión, Visión y Valores CARES	05
Información útil durante su hospitalización	07
Reglamento de visitas y horarios	09
Servicios hospitalarios	10
Departamentos de Admisiones, Facturaciones y Ayuda Financiera	12
Atención médica a los pacientes	14
Aviso conjunto de prácticas de privacidad	16
Derechos y responsabilidades de pacientes	20
Prevención de violencia laboral	23
¿Qué opina usted sobre nuestros servicios?	23





Mensaje por parte de

R. Jacob Cintrón

Presidente y CEO

Distrito Hospitalario del Condado de El Paso

Bienvenidos al Centro Médico Universitario de El Paso (UMC, por sus siglas en inglés), el único Centro de Traumatología Nivel 1 de nuestra región, Centro de Embolias Nivel 1 y Centro Integral de Embolias certificado por la Comisión Conjunta, por nombrar sólo algunas de nuestras designaciones. Somos el hospital en el que nuestra región confía para recibir servicios de salud excepcionales y avanzados.

Como hospital docente y de investigación de renombre, UMC cuenta con el equipamiento médico más avanzado de nuestra región, aunado a su experimentado personal.

Nuestros equipos altamente calificados de médicos, enfermería y personal médico siempre andan en busca de conocimiento y recursos del más alto nivel para seguir siendo el número uno en atención médica en la que puede confiar nuestra región.

Durante más de 100 años, UMC ha atendido a millones de pacientes de toda la región y ha ampliado el acceso a médicos de renombre mundial y tecnología de punta, los cuales han atraído a pacientes de todo el mundo a nuestro hospital.

Aparte de nuestro campus principal, nuestros servicios de salud se extienden a lo largo y ancho de la ciudad, ofreciendo servicios quirúrgicos adicionales en el Hospital Quirúrgico de UMC, así como seis clínicas ambulatorias y dos salas de urgencias satelitales. Al contar con cada una de estas ubicaciones, nosotros llevamos atención médica más cerca de usted.

De igual manera, UMC se ha asociado con el Hospital Infantil de El Paso, cuyas instalaciones se encuentran dentro de nuestro campus principal. Así mismo, UMC colabora de manera conjunta con numerosas organizaciones para brindar a nuestros pacientes acceso a atención médica especializada y servicios de rehabilitación sin la necesidad de salir fuera de la ciudad.

Nos enorgullece el compromiso que tenemos con nuestra comunidad y esperamos que su experiencia en UMC exceda sus expectativas.

Sienta la confianza de ponerse en contacto con nosotros en caso que tenga alguna pregunta, comentario o inquietud. Sus recomendaciones son de gran ayuda para asegurarnos que continuamente estemos mejorando nuestros servicios.

Cuando se trata de lo más importante, le agradecemos por poner su confianza en nosotros para atenderle a usted y a su familia.

R. Jacob Cintrón

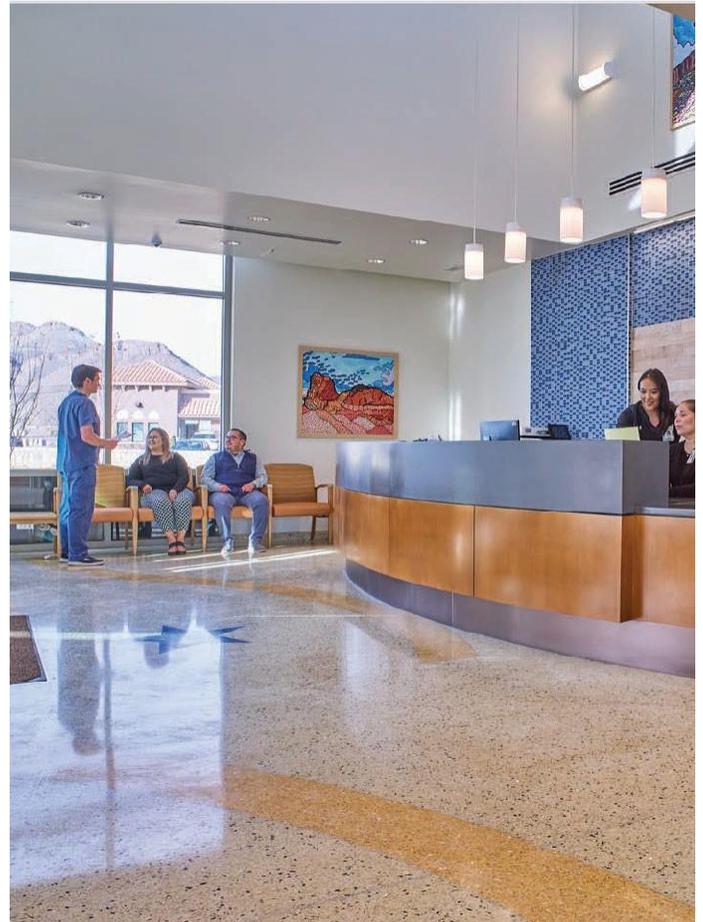
Presidente y CEO, Distrito Hospitalario del Condado de El Paso

Sobre UMC

El sistema de salud por parte del Distrito Hospitalario del Condado de El Paso abarca las siguientes entidades: El Centro Médico Universitario de El Paso, hospital docente que brinda cuidados médicos agudos, las clínicas ambulatorias de UMC, las cuales son centros de salud de cuidados médicos generales, el Hospital Infantil de El Paso, hospital del Distrito que brinda cuidados especializados en pediatría, Hospital Quirúrgico de UMC, hospital con capacidad de 40 camas para pacientes internos y ambulatorios, El Paso Health, filial de HMO que pertenece exclusivamente al Distrito, la Fundación del Centro Médico Universitario de El Paso y la Fundación del Hospital Infantil de El Paso.

El Centro Médico Universitario de El Paso es la principal institución docente de la Facultad de Medicina Paul L. Foster del Centro de Ciencias de la Salud de Texas Tech. Como tal, el campus del Centro Médico Universitario de El Paso/Centro de Ciencias de la Salud de Texas Tech es el único centro académico de atención médica en la región oeste de Texas y sur de Nuevo México. Esta afiliación, aunada al hecho de que el Centro Médico Universitario es el único hospital comunitario sin fines de lucro de El Paso, contribuye a garantizar que toda la comunidad tenga acceso a servicios de salud de alta calidad, independientemente de su capacidad de pago.

El Centro Médico Universitario de El Paso alberga al único Centro de Traumatología Nivel 1 en un radio de 280 millas, así como también el único Centro de Embolias Nivel 1 y único



Centro Integral de Embolias certificado por la Comisión Conjunta y el primer hospital de la región de Cuidados Maternos Nivel IV y con la certificación de Hospital Amigo del Niño.

Nuestro impacto en la región también incluye un laboratorio regional con tecnología de punta, el Centro Regional de Toxicología del Oeste de Texas y afiliaciones con más de 50 instituciones educativas.

MISIÓN

Nuestra misión es sanar, servir y educar.

VISIÓN

Nuestra visión es ser la primera opción en el cuidado de la salud del suroeste.

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON NUESTROS VALORES C.A.R.E.S.

- Community – (**Comunidad:** Hacer que la atención médica sea accesible para todos los miembros de nuestra comunidad.)
- Accountability – (**Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad de los resultados de nuestras elecciones y acciones.)
- Respect – (**Respeto:** Tratar a todos con dignidad y compasión.)
- Excellence – (**Excelencia:** Brindar atención médica de la más alta calidad.)
- Service – (**Servicio:** Exceder en todo momento las expectativas de nuestros clientes.)



El campus principal del Centro Médico Universitario se encuentra en la Avenida Alameda y el Hospital Quirúrgico de UMC se ubica en la Calle George Dieter. Estos dos hospitales, junto a las clínicas ambulatorias, operan bajo la misma licencia hospitalaria otorgada por el Estado de Texas. El Hospital Infantil, cuyas instalaciones se encuentran dentro del mismo establecimiento del campus principal de UMC, opera bajo una licencia hospitalaria independiente.



Números Importantes (Lada: 915)

Número principal de UMC	544-1200
Operadora del Hospital	0
Cuarto de paciente	3 + número de cuarto
Hospital Quirúrgico UMC 32+ número de cuarto	
Llamadas Locales	9 + número
Admisiones	521-7730
Elevate Health (Elegibilidad Médica)	521-7760
Tienda de Regalos	521-7649
Atención al Paciente	521-7357
Seguridad y Transporte	521-7671
Servicios Sociales	521-7930
Centro Quirúrgico Ambulatorio Oeste	200-2650
Hospital Quirúrgico de UMC	200-2700
Clínicas Ambulatorias de UMC	790-5700
Larga Distancia (por cobrar, terceros, pre-pago)	9 + 00

Para más información, visite nuestra página web:

www.umcelpaso.org

Síguenos en redes sociales.



@umcofelpaso



@umcelpaso



@umcelpaso



@umcelpaso



@umcelpaso



@umcelpaso

Información Útil durante su Hospitalización

La **cafetería de UMC** se encuentra en el sótano de la Torre Thomason en nuestro campus principal. Nuestros visitantes pueden visitar el **Bistro del Hospital Infantil de El Paso**, situado en el sótano del EPCH (Torre Este en nuestro campus principal). El **Java Stop**, situado en el primer piso, cerca de la entrada principal, ofrece café, otras bebidas y alimentos pre empaquetados. La **cafetería del Hospital Quirúrgico de UMC** se encuentra en el sótano de ese hospital ubicado en la calle George Dieter. Favor de consultar con el personal de enfermería antes de traerles comida a nuestros pacientes ya que pueden tener una dieta restringida.

Cafetería de UMC

La cafetería de UMC está abierta los 7 días de la semana durante los siguientes horarios:

Desayuno	Comida	Cena
6:30 a.m. - 10 a.m.	11:00 a.m. - 2:30 p.m.	4:00 p.m. - 11:30 p.m.

Bistro del Hospital Infantil

El Bistro está abierto de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. Cerrado los fines de semana.

Cafetería del Hospital Quirúrgico de UMC

La cafetería del Hospital Quirúrgico está abierta los 7 días de la semana durante los siguientes horarios:

Desayuno	Comida	Cena
7:00 a.m. - 9:00 a.m.	11:00 a.m. - 1:00 p.m.	Cerrado

Java Stop

Java Stop brinda sus servicios de manera continua de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 12:00 a.m. Los fines de semana el horario es de 6:30 a.m. a 12:00 a.m. y cierra de 11:00 a.m. a 11:40 a.m. y nuevamente de 6:00 p.m. a 6:30 p.m.

Máquina Expendedora/Cajero Automático/Hornos de Microondas

Contamos con máquinas expendedoras y un cajero automático en el sótano de la Torre Thomason, contiguo a la cafetería de UMC. Así mismo, contamos con más máquinas expendedoras en el sótano del Hospital Infantil junto al Bistro. De igual manera, tenemos hornos de microondas para su conveniencia ubicados en el área del comedor de la cafetería de UMC.

Tienda de Regalos

La tienda de regalos se ubica en el primer piso del campus principal cerca de la entrada principal. Los niños menores de 12 años de edad deberán ser acompañados por un adulto. La tienda de regalos abre de lunes a sábado.

Lunes-Viernes	Sábado	Domingo
7:00 a.m. - 4:30 p.m.	10:00 a.m. - 3:30 p.m.	Cerrado

Flores

Los pacientes internados en cuidados intensivos no se les permite tener flores en sus cuartos. En algunas ocasiones, se permite el ingreso de plantas o flores artificiales. Favor de preguntarle al personal de enfermería.

Información Útil (continuación)

Pulsera de Identificación

A todos los pacientes se les da una pulsera de identificación en el momento de su ingreso al hospital. Además, como medida de protección para nuestros pacientes, utilizamos pulseras codificadas de diferentes colores para alertar a otros miembros del equipo médico factores de riesgo específicos o necesidades especiales que puedan tener los pacientes, como riesgo de caídas, alergias o alerta de extremidades. Favor de no remover las pulseras de identificación hasta que sea dado(a) de alta.

Política Antitabaco

El Centro Médico Universitario es un establecimiento "Libre de Tabaco". Las instalaciones del hospital, las cuales incluyen todos los edificios, terrenos, estacionamientos y patios, han sido designadas como áreas "Libres de Tabaco", donde se prohíbe fumar y el uso de tabaco.

Salas de Lactancia

El hospital cuenta con salas de lactancia privadas, las cuales están acondicionadas con una cómoda silla, un tomacorriente y un lavabo.

Vestíbulos y Salas de Espera

Se permite el ingreso de comidas y bebidas a los vestíbulos principales. Los niños(as) menores de 14 años deberán ser acompañados por un adulto en todo momento.

Sala de Meditación

Contamos con una sala de meditación ubicada en el campus principal cerca de la entrada principal. La sala de meditación se encuentra abierta las 24 horas del día. El Hospital Quirúrgico de UMC también cuenta con una sala de meditación ubicada cerca de la puerta principal.

Estacionamiento

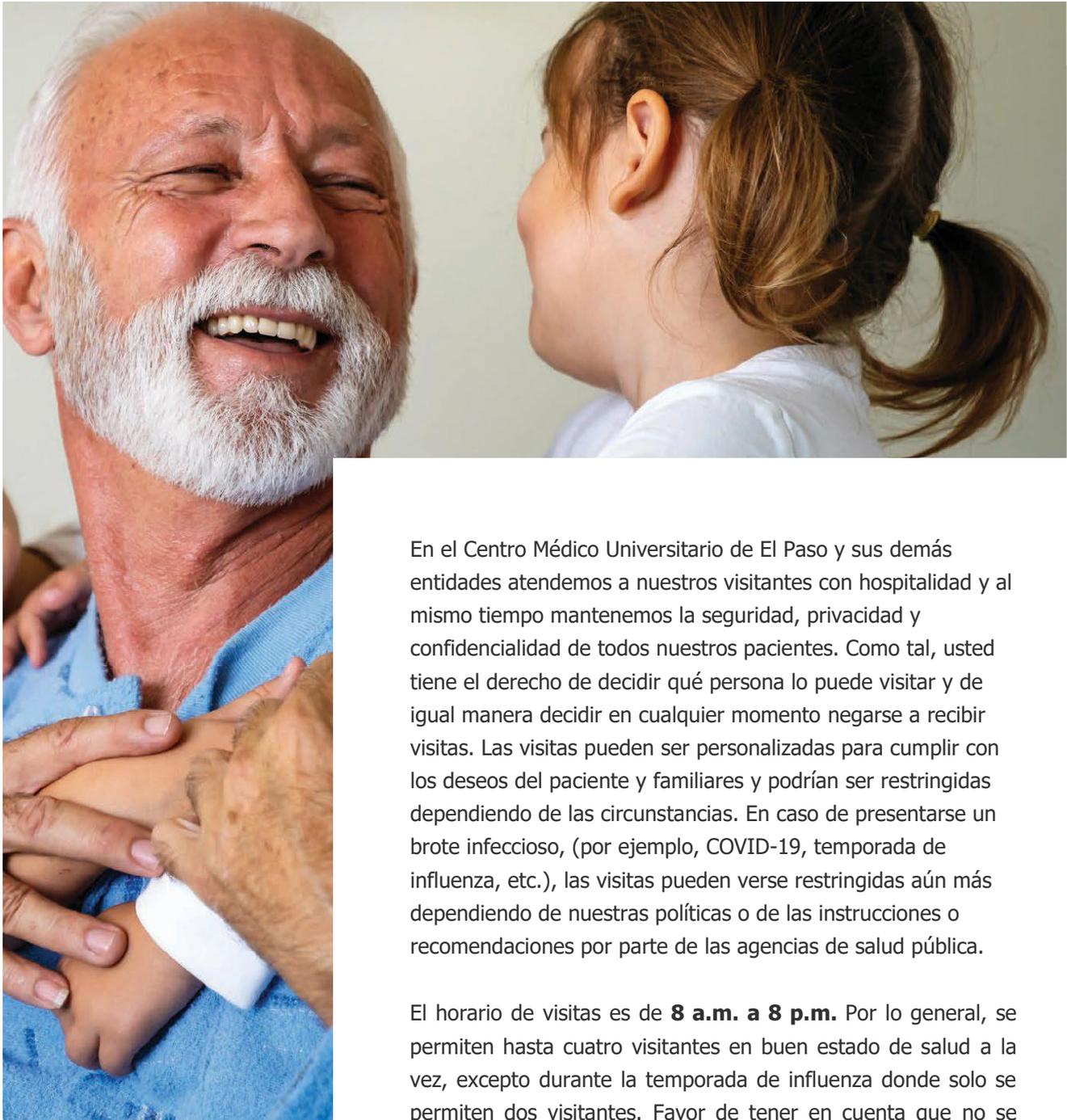
El estacionamiento para visitantes, ubicado en la esquina de la Avenida Reynolds y Avenida Alameda, se encuentra abierto las 24 horas del día. Los visitantes que acuden a nuestra sala de urgencias pueden estacionarse en el estacionamiento ubicado frente a la sala de urgencias. El estacionamiento es completamente gratuito para nuestros visitantes.

Las personas que visitan nuestro campus principal se les prohíbe estacionarse en cualquier otro estacionamiento, incluidos el estacionamiento multi-pisos y los estacionamientos sobre la Avenida Alberta. Los vehículos no autorizados en estos estacionamientos se harán acreedores de una multa. UMC no asume ninguna responsabilidad en caso de robo, pérdida o daño a los vehículos o propiedad personal.

Objetos de Valor

De ser posible, dejar sus objetos de valor en casa, tales como dinero en efectivo, joyería, tarjetas de crédito y llaves.

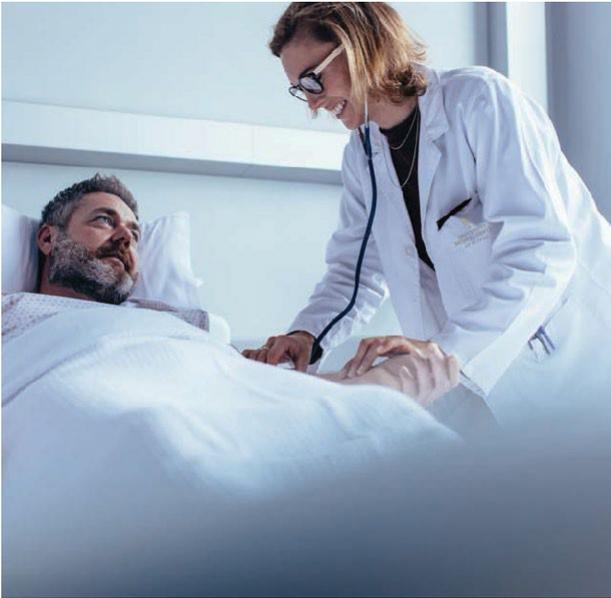
Reglamento de Visitas y Horarios



En el Centro Médico Universitario de El Paso y sus demás entidades atendemos a nuestros visitantes con hospitalidad y al mismo tiempo mantenemos la seguridad, privacidad y confidencialidad de todos nuestros pacientes. Como tal, usted tiene el derecho de decidir qué persona lo puede visitar y de igual manera decidir en cualquier momento negarse a recibir visitas. Las visitas pueden ser personalizadas para cumplir con los deseos del paciente y familiares y podrían ser restringidas dependiendo de las circunstancias. En caso de presentarse un brote infeccioso, (por ejemplo, COVID-19, temporada de influenza, etc.), las visitas pueden verse restringidas aún más dependiendo de nuestras políticas o de las instrucciones o recomendaciones por parte de las agencias de salud pública.

El horario de visitas es de **8 a.m. a 8 p.m.** Por lo general, se permiten hasta cuatro visitantes en buen estado de salud a la vez, excepto durante la temporada de influenza donde solo se permiten dos visitantes. Favor de tener en cuenta que no se permite el ingreso de visitantes menores de 14 años de edad durante la temporada de influenza.

Servicios Hospitalarios



Cómo acceder a nuestros servicios

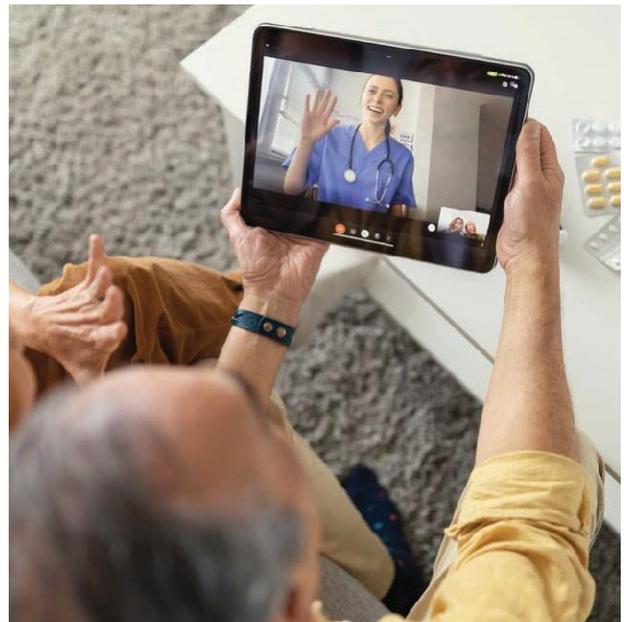
Contamos con los siguientes servicios gratuitos para que las personas se puedan comunicar con nuestro personal de manera efectiva:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Información por escrito en otros formatos (letras grandes, de audio y formatos electrónicos accesibles)
- Servicios de idiomas:
 - Intérpretes médicos calificados
 - Información por escrito en otros idiomas aparte de inglés
 - Servicios de interpretación por teléfono/video

Si usted necesita hacer uso de estos servicios, favor de llamar al **(915) 521-7200**.

Aviso de No Discriminación

El Distrito Hospitalario del Condado de El Paso cumple con todas leyes correspondientes a los derechos civiles y no discrimina, excluye, o trata a las personas de manera diferente por motivos de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.



Animales de Servicio

Su animal de servicio es bienvenido en nuestro hospital ya sea si usted se encuentra internado o nos visita como paciente ambulatorio. Sin embargo, si el animal de servicio representa un riesgo para la salud, no está domesticado o está fuera de control, nosotros le pediremos amablemente realizar otros arreglos para el cuidado del animal. De acuerdo a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), los animales de servicio deben llevar arnés y correa, a menos que estos interfieran con el trabajo del animal de servicio o la discapacidad de la persona impida usar estos dispositivos. De ser este el caso, la persona deberá mantener el control sobre el animal por medio de su voz, señales u otros métodos efectivos de control. Los animales cuya sola función es brindar alivio o apoyo emocional no califican como animales de servicio de acuerdo a la ADA.



Programa de Enfermería Forense de Agresión Sexual (SANE, por sus siglas en inglés)

Si usted cree haber sido víctima de una agresión sexual, UMC cuenta con personal de enfermería dedicado específicamente a la enfermería forense de agresiones sexuales listo para atenderle. Favor de solicitarle a su enfermera(o) u otro personal médico llamar a la extensión **41149**.

Servicios Religiosos

El hospital brinda servicios religiosos para sus necesidades espirituales. Solo el personal religioso autorizado o personal religioso solicitado por usted o su familia pueden visitarlo para brindarle estos servicios. Favor de informar al personal médico si desea recibir servicios religiosos.



Departamentos de Admisiones, Facturaciones y Ayuda Financiera

Admisiones

El Departamento de Admisiones en nuestro campus principal está ubicado cerca de la entrada principal y su horario es de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.

El Departamento de Admisiones del Hospital Quirúrgico de UMC abre de 5 a.m. a 5 p.m.

Durante el proceso de registro, usted tendrá que presentar comprobante de domicilio y justificante de seguro médico, pago en efectivo o ser elegible para recibir asistencia social o ayuda económica.

Los siguientes pueden usarse como comprobantes de domicilio:

- Licencia de conducir vigente
- Identificación emitida por el estado
- Recibos de renta/hipoteca
- Cheques o talones de pago
- Registro de automóvil
- Correspondencia indicando el domicilio
- Tarjeta de votación
- Comprobante de impuestos sobre la propiedad
- Comprobante de impuestos sobre ingresos

Facturación

Durante su hospitalización, cabe la posibilidad que usted sea visto por más de un médico o especialista.

Después de su hospitalización, usted va a recibir facturas por parte de UMC, así como otras facturas de los distintos médicos que lo atendieron en el hospital. Es por eso que usted va a recibir facturas por separado por parte del médico o médicos que fueron partícipes de sus cuidados médicos.

Los pacientes que no puedan costear sus gastos médicos en su totalidad pueden calificar para recibir ayuda económica. Nuestro equipo de Servicios Financieros para Pacientes (PFS, por sus siglas en inglés) se encuentra a su disposición para responder a sus preguntas sobre facturación y seguros médicos.

Para obtener información adicional sobre su factura, favor de ponerse en contacto con PFS llamando al **(915) 521-7900**.

Programa de Asistencia Social

Si usted necesita ayuda con sus gastos médicos, usted puede aplicar para recibir asistencia social. Solo los residentes del Condado de El Paso pueden solicitar la ayuda que ofrece este programa.

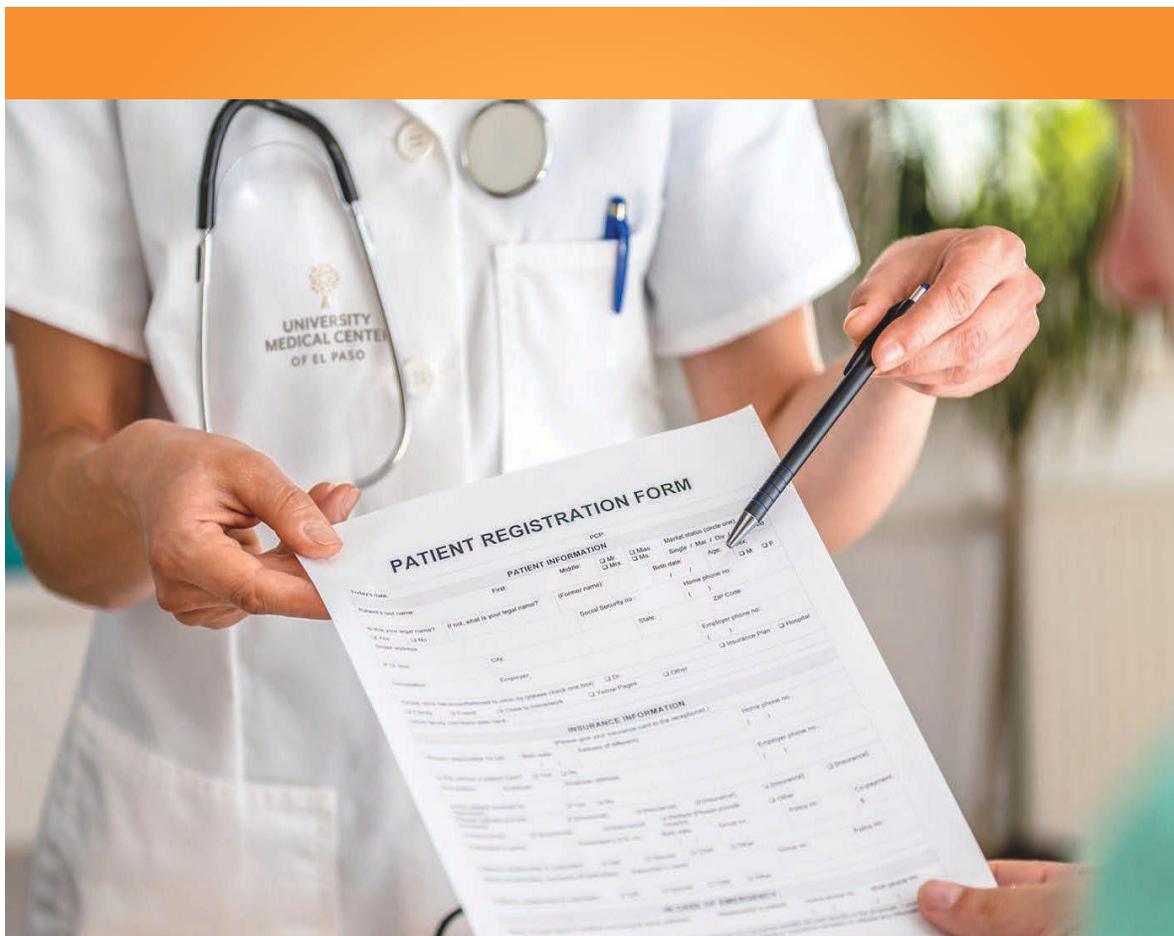
Para información adicional, favor de ponerse en contacto con los Servicios Financieros para Pacientes llamando al **(915) 521-7900**.

Programa de Víctimas del Crimen

Si usted es víctima de un delito violento, usted puede ser elegible para recibir ayuda económica.

Las víctimas de delitos violentos pueden sufrir dificultades económicas que pueden ser tan devastadoras como las lesiones físicas y el trauma emocional. La indemnización consiste en un reembolso directo a la víctima, o en nombre de la víctima, para cubrir económicamente una gran variedad de gastos relacionados al delito cometido, tales como gastos médicos, gastos funerarios y de cementerio, gastos de consejería de salud mental y salarios no percibidos o pérdida de apoyo económico.

Nuestro personal está listo para atenderlo. Para más información, favor de llamar al **(915) 521-7732**.



Atención médica a los pacientes

Deseos del paciente

Al ser hospitalizado, la situación de cada paciente es valorada con respecto a los deseos de recibir reanimación cardiopulmonar en caso que el paciente deje de respirar o presente un paro cardiaco. Esta información es importante para que el personal médico esté informado sobre los deseos del paciente.

Categorías de Atención Médica

Categoría 1: Soporte Total: Se realizará todo lo que sea medicamente necesario para evitar la muerte. Esto incluye, reanimación cardiopulmonar, dispositivos respiratorios, medicamentos y el uso de descargas eléctricas (desfibrilación). A menos que se especifique lo contrario, todo paciente será considerado bajo esta categoría de Soporte Total.

Categoría 2: No Resucitar: No se realizarán intervenciones médicas en caso que la muerte sea inminente.

Categoría 3: Soporte de Confort: Medidas terapéuticas, incluidos medicamentos, para mantener al paciente cómodo en caso que la muerte sea probable.

Cuidados Paliativos

Favor de preguntarle a su proveedor médico sobre las opciones de cuidados paliativos.

Consentimiento para Recibir Tratamiento

Usted tiene derecho a decidir qué se le puede realizar durante el tiempo que esté en tratamiento. Su médico le explicará la naturaleza de su condición médica, el tratamiento recomendado y los procedimientos alternativos disponibles. Así mismo, su médico le informará sobre los riesgos relacionados con ciertos procedimientos médicos. Esta información le ayudará a usted a tomar una decisión informada sobre el tipo de tratamiento que usted desearía recibir.

Cuidados de Confort para el Paciente a Punto de Morir

Las medidas de confort le brindan al paciente un sentido de dignidad y darán paso a una muerte tranquila. Rehusarse a un tratamiento para salvar la vida no significa interrumpir los cuidados médicos o tratamientos, sino tratar de brindar confort en los últimos momentos de vida del paciente. Las opciones de tratamiento serán evaluadas cuando el paciente, el representante legal del paciente o el médico tratante consideren que las medidas adicionales para prolongar la vida no sean de mucho beneficio. El objetivo del cuidado médico en pacientes a punto de morir es brindarles confort. Las medidas que proporcionen dignidad y confort al paciente seguirán vigentes.

Sustituto en la Toma de Decisiones para Dar Consentimiento

En caso que usted no pueda tomar decisiones médicas por sí mismo durante su hospitalización y usted no haya designado a ninguna persona para tomar decisiones en su nombre, se tendrá que recurrir a ciertas personas por orden de importancia (cónyuge, hijos(as) mayores de edad, padres, persona identificada antes de la discapacidad, pariente más cercano) para que realicen decisiones médicas en su representación. Si no se puede identificar a una persona dentro un tiempo razonable, dos médicos fungirán como su representante y darán consentimiento para que usted reciba tratamiento médico.

Directivas Anticipadas

Esta sección contiene información general sobre los distintos tipos de directivas anticipadas reconocidas bajo la ley de Texas. Las directivas anticipadas pueden cambiar o cancelarse en cualquier momento. El Estado de Texas ofrece estos formularios en el internet para que las mismas personas los llenen, sin un abogado. Usted también puede solicitarle a su equipo de atención médica estos formularios en blanco.

Una directiva anticipada no tiene que estar notariada. Ni este hospital ni su médico pueden obligarle a ejecutar una directiva anticipada como condición para ser admitido al hospital o para recibir tratamiento en este o en cualquier otro hospital. El hecho de que haya ejecutado una directiva anticipada no tendrá ningún efecto sobre ninguna póliza de seguro médico que pueda tener. Favor de comunicarse con el Departamento de Administración de Casos si tiene preguntas sobre las Directivas Anticipadas. Tenga en cuenta que el Departamento de Administración de Casos no puede brindarle asesoramiento legal sobre cómo llenar estos formularios.

La información a continuación no debe ser considerada como asesoramiento legal.

Directiva para los Médicos Poder Notarial Médico

Se le conoce también como "testamento vital", una directiva para los médicos le permite informarle a su médico si debe utilizar o no métodos artificiales para prolongar la vida si el paciente padece una condición irreversible. Si usted ha firmado una directiva, infórmele a su equipo de atención médica y solicite que dicho documento forme parte de su expediente médico. Si usted no ha emitido una directiva anticipada y no cuenta con la capacidad de comunicarse después de haber sido diagnosticado con una condición mortal o irreversible, su médico tratante y tutor legal, o ciertos miembros de su familia en ausencia de un tutor legal, pueden tomar decisiones sobre retirar, retener o proporcionar tratamiento de soporte vital. Su médico tratante y otro médico no involucrado en su atención médica también pueden tomar decisiones para retirar o suspender el tratamiento de soporte vital si no se pueden comunicar con ningún familiar o representante legal.

El poder notarial médico le permite asignar a otra persona para que tome decisiones de atención médica en su nombre, en caso que usted no pueda tomar estas decisiones por sí mismo. Por lo general, este documento es diferente al documento de Poder Notarial Duradero, el cual podría permitir que otra persona tome decisiones financieras en su representación. Generalmente, su proveedor de atención médica no puede fungir como su representante. Su representante solo puede tomar decisiones de atención médica en su nombre cuando su médico tratante certifique que usted no cuenta con la capacidad para tomar sus propias decisiones de atención médica. Su representante debe tomar decisiones de atención médica después de haberlo consultado con su médico tratante y de acuerdo con el conocimiento que el representante tenga de sus deseos, incluidas sus creencias religiosas y morales. Si se desconocen sus deseos como paciente, su representante debe tomar una decisión basada en lo que crea que es mejor para usted.

Orden de No Reanimación Cardiopulmonar Fuera del Hospital (OOHDNR)

Un OOHDNR le permite rechazar ciertos tratamientos para preservar la vida. En el hospital, la OOHDNR solo es válida en la sala de urgencias. Una vez que sea hospitalizado, su equipo de atención médica hablará con usted o con la persona que toma las decisiones en su representación sobre la orden de no reanimación cardiopulmonar dentro del hospital (consulte Categorías de Atención Médica en la hoja anterior).

Declaración para Tratamiento de Salud Mental

Una Declaración para Tratamiento de Salud Mental le permite informar a los proveedores de atención médica sobre sus opciones de tratamiento de salud mental en caso de que usted quede incapacitado.

Aviso Conjunto de Prácticas de Privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA DE USTED PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE OBTENER ESTA INFORMACIÓN. FAVOR DE REPASARLO CON DETENIMIENTO.

- 1.** Propósito: El Centro Médico Universitario de El Paso (UMC, por sus siglas en inglés) y El Hospital Infantil de El Paso (EPCH, por sus siglas en inglés) son hospitales independientes que operan bajo licencias de operación distintas.
- 2.** Los miembros de la fuerza laboral de UMC, incluyendo el personal profesional, sus empleados, estudiantes y sus voluntarios siguen las prácticas de privacidad descritas en este Aviso. UMC mantiene su información médica en archivos que se almacenan de manera confidencial, conforme lo estipula la ley. NOTA: Las palabras "Usted", "Su", o "Paciente" se refieren a "el paciente o sus padres/tutor legal".
- 3.** Los miembros de la fuerza laboral de EPCH, incluyendo el personal profesional, sus empleados, estudiantes y sus voluntarios siguen las prácticas de privacidad descritas en este Aviso. EPCH mantiene su información médica en archivos que se almacenan de manera confidencial, conforme lo estipula la ley. NOTA: Las palabras "Usted", "Su", o "Paciente" se refieren a "el paciente o sus padres/tutor legal".
- 4.** UMC y EPCH tienen la obligación de utilizar y divulgar su información médica hasta cierto punto para poderle brindar una atención médica de calidad. Para lograr esto, UMC y EPCH deben compartir su información médica mutuamente y con otras entidades según sea necesario para recibir tratamiento, pagos y funciones operativas médicas. Su información médica puede ser compartida en formato impreso o electrónico o ambos.
- 5.** Su información pudiera ser compartida entre los proveedores de atención médica que le están atendiendo con el propósito de brindarle tratamiento. Por ejemplo, su médico podría compartir información de su condición médica con el farmacéutico para decidir sobre los medicamentos adecuados o con el radiólogo u otros especialistas, para así llegar a un diagnóstico. UMC y/o EPCH podrían utilizar su información médica tal como lo requiere su seguro médico o su Organización para el Mantenimiento de la Salud (HMO, por sus siglas en inglés) para obtener el pago de su tratamiento y su estancia en el hospital. UMC y/o EPCH podrían utilizar y divulgar su información de salud para mejorar la calidad de atención médica, por ejemplo, para propósitos de revisión y capacitación que forman parte del funcionamiento operativo del cuidado de la salud. Usted puede solicitar la restricción de la divulgación de su información médica confidencial ("PHI", por sus siglas en inglés) a los planes de salud para propósitos de pago o funciones operativas médicas si la PHI se refiere a asuntos o servicios de atención médica los cuales ya fueron pagados en su totalidad por parte del paciente o sus representantes.
- 6.** Su PHI y otra información médica podría ser utilizada para los siguientes propósitos, a menos que usted solicite restricciones sobre un uso o divulgación específica:
 - Directorio del Hospital, el cual puede incluir su nombre, su condición médica en general y dónde se encuentra en el Hospital.
 - Afiliación religiosa al capellán del hospital o a un miembro del clero.
 - Familiares o amigos cercanos involucrados en su cuidado médico o en el pago de su tratamiento.

- Agencia de Auxilio de Desastres si usted forma parte de una campaña de auxilio de desastres.
- Recordatorios de citas.
- Para informarle a usted de alternativas o beneficios o servicios de tratamiento relacionados con su salud. (Se le dará oportunidad de rechazar esta información.)
- Conforme a la ley.
- Actividades de salud pública, incluyendo prevención de enfermedades, lesiones o discapacidades; reportar nacimientos y defunciones; reportar abuso o negligencia hacia niños; reportar reacciones a medicamentos o problemas de productos; aviso de retiro de productos del mercado; control de enfermedades infecciosas; notificar a las autoridades gubernamentales si hay sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica (si usted está de acuerdo o si es requerido legalmente).
- Supervisión de actividades de la salud, por ejemplo, auditoría, inspecciones, investigaciones y licencias.
- Juicios y litigio. (Intentaremos avisarle con anticipación del citatorio antes de revelar la información.)
- Cumplimiento de la ley (por ejemplo, en respuesta a una orden judicial o a otro proceso legal; para identificar o localizar a un individuo buscado por las autoridades; acerca de la víctima de un delito bajo circunstancias restringidas; acerca de una muerte que puede ser resultado de una conducta criminal; acerca de conducta criminal que ocurrió en instalaciones del Hospital; y en circunstancias de urgencia relacionadas con reportar la información acerca de un delito.)
- Médicos forenses o investigadores y directores de funerarias.
- Donación de órganos y tejidos.
- Ciertos proyectos de investigación.
- Para prevenir una amenaza grave a la salud o seguridad personal.
- A autoridades de mando militar si usted es miembro de las fuerzas armadas o miembro de una autoridad militar extranjera.
- Actividades de inteligencia y seguridad nacional.
- Protección del Presidente u otras personas autorizadas para jefes de estado extranjeros o para realizar investigaciones especiales.
- Presos. (Se puede proporcionar información médica de los presos a la cárcel.)
- Compensación de Trabajadores. (Su información médica puede ser divulgada con respecto a las prestaciones laborales por enfermedades relacionadas con el trabajo si es apropiado.)
- Para realizar tratamientos médicos, pago o funciones operativas médicas a través de socios de negocios, por ejemplo, para instalar un nuevo sistema informático.
- Encuestas de satisfacción al cliente.
- Actividades de Recaudación de Fondos. Podemos divulgar información médica a la Fundación del Centro Médico Universitario o a la Fundación del Hospital Infantil de El Paso para que la fundación pueda comunicarse con usted para recaudar fondos para UMC o EPCH y proveerle información sobre las actividades y programas en UMC, el Hospital Quirúrgico de UMC o EPCH y solicitar su apoyo para promover la misión de UMC, el Hospital Quirúrgico de UMC o EPCH. Solamente divulgaremos su información de contacto como el nombre del paciente y/o de los padres/tutor legal, domicilio, número de teléfono, edad, sexo, situación de su seguro médico y fechas de tratamiento en el hospital. Usted puede elegir no recibir ninguna información sobre la recaudación de fondos poniéndose en contacto con la Fundación del Centro Médico Universitario llamando al (915) 521-7229 o www.umcfoundationelpaso.org o con la Fundación del Hospital Infantil de El Paso llamando al (915) 521-7229 o www.elpasochildrensfoundation.org
- Su PHI podría ser utilizada y divulgada a otros proveedores de atención médica u otras entidades para propósitos de tratamiento, pagos, funciones operativas médicas y actividades de salud pública conforme lo estipule la ley,

a través del Intercambio de Información de Salud del Paso Del Norte (PHIX, por sus siglas en inglés). Por ejemplo, la información sobre su atención médica anterior y condiciones médicas y medicamentos actuales podrían estar a disposición de otros médicos de atención primaria u hospitales, si ellos también participan en el programa PHIX. El intercambio de información de salud brinda acceso rápido y una mejor coordinación en los cuidados de la salud, y permite a los proveedores y funcionarios de la salud pública hacer una mejor decisión informada en cuanto a las opciones de tratamiento. Usted puede optar por no participar en el programa PHIX, lo cual impediría a los proveedores de atención médica realizar una búsqueda de su información médica a través del programa de intercambio. Al llenar, firmar y entregar a la persona mencionada en el "Formulario de No Participación en el Intercambio de Información Médica", usted opta por no participar en el programa PHIX y para que no se lleven a cabo búsquedas sobre su información de salud.

- 7. Su autorización es requerida para otras divulgaciones.** Con excepción de lo descrito anteriormente, no usaremos ni divulgaremos su información médica a menos que usted autorice (permita) a UMC o EPCH por escrito divulgar su información. Usted puede revocar su permiso, el cual entrará en vigor sólo después de la fecha de su revocación escrita.
- 8. Usted tiene derechos con respecto a su información médica.** Usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información médica, al solicitarlo por escrito invocando el derecho en el formulario provisto por UMC, el Hospital Quirúrgico de UMC o EPCH:
- Derecho a solicitar restricciones. Usted puede solicitar restricciones a su información médica que utilicemos o divulguemos para tratamiento médico, pago o funciones operativas médicas (por ejemplo, usted nos puede solicitar no divulgar que usted ha tenido cierta cirugía), pero no estamos obligados a estar de acuerdo con su solicitud. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para brindarle a usted tratamiento de urgencia.

- Derecho a comunicaciones confidenciales. Usted puede solicitar comunicaciones de cierta manera o en cierta ubicación, pero usted tiene que especificar cómo y cuándo desea que lo contacten.
- Derecho a inspeccionar y copiar. Usted tiene el derecho a inspeccionar y recibir una copia en papel de su información médica con respecto a las decisiones de su cuidado médico; sin embargo, los apuntes de psicoterapia no se pueden inspeccionar ni copiar. Usted puede solicitar que el hospital envíe su información médica directamente a una entidad o persona que usted designe, si dicha solicitud es evidente, breve y específica. Pudiéramos cobrar una tarifa por hacer copias, enviar por correo y materiales. Bajo circunstancias restringidas, su solicitud puede ser negada; usted puede solicitar una evaluación de la denegación por otro profesional titulado del cuidado de la salud seleccionado por UMC o EPCH. El Hospital aceptará el resultado de la evaluación.
- Derecho a solicitar correcciones. Si usted cree que la información médica que tenemos de usted no es correcta o está incompleta, usted puede solicitar una corrección en el formulario provisto por el Hospital, la cual requiere cierta información específica. El Hospital no está obligado a aceptar las correcciones.
- Derecho a informe de divulgaciones. Usted puede solicitar una lista de las divulgaciones que se han hecho de su información médica a personas o entidades aparte del tratamiento médico, pago y funciones operativas médicas de los últimos seis (6) años. Después de la primera solicitud, pudiera haber un cobro.
- Derecho a elegir a una persona que actúe en su nombre si ha otorgado a esa persona su poder legal médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.

9. Requisitos con respecto a este Aviso. Por ley, UMC y EPCH tiene la obligación de brindarle este Aviso a usted y avisarle si se presenta una violación a la información de salud protegida no resguardada. Acataremos este Aviso mientras tenga validez. Es posible que UMC y EPCH modifique este Aviso y estos cambios entrarán en vigor correspondiente a la información médica que tengamos de usted, así como de información que recibamos en el futuro. Cada vez que usted se registre en UMC o EPCH para recibir atención médica ya sea como paciente interno o ambulatorio, usted podrá recibir una copia del Aviso vigente de ese momento.

QUEJAS. Si usted piensa que sus derechos de privacidad han sido violados, usted puede presentar una queja ante UMC o EPCH, cuya información de contacto aparece a continuación o con el Procurador General de Texas, o con la Secretaria del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

**Dirección del Procurador General de Texas:
Office of the Attorney General
Consumer Protection Division
PO Box 12548
Austin, Texas 78711-2548
<http://www.oag.state.tx.us/consumer-protection/file-consumer-complaint>**

**Secretaria del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos:
<http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/index.html>**

No habrá ningún tipo de penalización ni represalia en su contra por presentar una queja.

¿CON QUIÉN DEBE PONERSE EN CONTACTO?

- Si usted tiene una queja;
- Si usted tiene alguna pregunta con respecto a este aviso;

- Si usted desea solicitar restricciones sobre los usos y divulgaciones de tratamientos médicos, pagos y funciones operativas médicas;
- Si usted desea elegir no recibir actividades de recaudación de fondos; o
- Si usted desea obtener un formulario para ejercer sus derechos individuales descritos en el párrafo 5.

PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO UNIVERSITARIO DE EL PASO (UMC) por favor ponerse en contacto con el Oficial de Cumplimiento y Privacidad en la siguiente dirección:

**4815 Alameda Avenue
El Paso, Texas 79905**

O llame a línea directa del Departamento de Cumplimiento las 24 horas: **888-310-3434**

Fecha Vigente: 23 de septiembre de 2013
Fecha de Revisión: 8 de mayo de 2019
Versión 7

Derechos y Responsabilidades del Paciente

El acceso a tratamientos o adaptaciones disponibles y médicamente indicados no será negado a ninguna persona por motivos de raza, etnia, religión, cultura, idioma, credo, origen nacional, discapacidad física o mental, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, o fuente de ingresos para pagar los servicios médicos. Estos derechos pueden ser ejercidos en representación del paciente por un sustituto o apoderado designado en la toma de decisiones si el paciente no cuenta con la capacidad para tomar decisiones propias, se encuentra legalmente incapacitado o es menor de edad. Los pacientes pueden esperar una respuesta razonable a sus solicitudes y necesidades de tratamiento o servicio, dentro de la capacidad del hospital, su misión manifestada y las leyes y regulaciones correspondientes.

COMO PACIENTE O PADRE/REPRESENTANTE LEGALMENTE AUTORIZADO, USTED TIENE DERECHO A:

1. Ser tratado con consideración y respeto teniendo en cuenta los valores, creencias y preferencias culturales y personales que influyen en las percepciones de la enfermedad, libre de toda forma de abuso o acoso;
2. Tomar decisiones, en consulta con su médico, sobre su atención médica; y recibir tratamiento adecuado en el entorno menos restringido disponible;
3. No recibir medicamentos innecesarios o excesivos;
4. Tener un plan de tratamiento individualizado y participar en el desarrollo del mismo;
5. Recibir atención médica en un ambiente seguro que salvaguarde la privacidad personal;
6. Confiar en la protección de su información personal de salud;
7. Que el paciente y sus familiares reciban información de manera regular por parte del equipo de tratamiento;
8. Recibir y comprender su plan de cuidados médicos y de tratamiento;
9. Recibir atención física y emocional en un entorno seguro, que incluya seguridad ambiental, control de infecciones y acceso a servicios de protección/seguridad; en la medida en que el hospital pueda controlar el entorno;
10. Contar con la información suficiente para poder recibir o rechazar atención médica, tratamiento o servicios médicos en la medida permitida por la ley y estar informado de las consecuencias médicas de dicha denegación;
11. Tener la expectativa de mantener su dolor bajo control de manera adecuada;
12. Tener la expectativa de contar con la información necesaria que le permita tomar decisiones de tratamiento que reflejen sus preferencias;
13. Llenar un formulario de directivas anticipadas (testamento vital) según lo permita la ley y tener la expectativa que los proveedores de atención médica cumplan con dicha directiva anticipada;
14. Que se notifique de inmediato a su médico, familiar o representante de su elección sobre su ingreso al hospital;
15. Al momento de la hospitalización, recibir información sobre la política de los derechos del paciente y ser informado sobre cómo presentar una queja y recibir retroalimentación;
16. Participar en la consideración de las cuestiones éticas que surjan en el cuidado del paciente;
17. Ser informado sobre la existencia de relaciones comerciales entre el hospital, instituciones docentes, otros proveedores de atención médica o pagadores que puedan influir en el tratamiento y atención médica del paciente;

18. Dar consentimiento o negarse a participar en estudios de investigación o experimentación humana que afecten la atención médica y tratamiento o que requieran la participación directa del paciente, y que estos estudios sean explicados en su totalidad antes de dar su consentimiento;
19. Tener la expectativa de contar con una continuidad razonable de atención médica cuando sea apropiado y de ser informado por los médicos y personal médico sobre las opciones de atención médica disponibles y realísticas cuando la atención médica del hospital ya no sea la adecuada;
20. Estar informado sobre las políticas y prácticas del hospital relacionadas con la atención médica, el tratamiento y las responsabilidades por parte del paciente;
21. Ser informado sobre los cargos del hospital por los servicios brindados y los métodos de pago disponibles;
22. Acceder o solicitar una enmienda y obtener información sobre divulgaciones de información de salud conforme lo estipula la ley y el reglamento;
23. Ser tratado con medidas de confort y dignidad durante los momentos finales de la vida. Esto incluye mantener el dolor bajo control y reconocer su duelo y sus necesidades culturales y espirituales;
24. Recibir visitantes de su elección, incluidos, entre otros, cónyuge, pareja de unión libre (incluida pareja de unión libre del mismo sexo), otro miembro de la familia o amigo;
25. Rechazar la visita de ciertas personas o retirar el consentimiento para recibir a un visitante en cualquier momento;
26. Todos los pacientes pueden disfrutar de los privilegios de visitas de manera completa e igualitaria de acuerdo a sus preferencias;
27. Designar a una "Persona de Apoyo" para ejercer sus derechos en su representación sobre las visitas;
28. Dar o rechazar el consentimiento para que se produzcan o utilicen grabaciones, fotografías, películas u otras imágenes para fines internos o externos sin incluir la identificación, diagnóstico o tratamiento del paciente;

29. Recibir información sobre las personas responsables que brindan su atención médica, tratamiento y servicios. Esto incluye al médico, psicólogo clínico, equipo de atención médica u otro profesional que tenga la responsabilidad directa de su cuidado médico.

COMO PACIENTE/REPRESENTANTE LEGALMENTE AUTORIZADO, USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

1. Proporcionar información completa y precisa, incluido su nombre completo, dirección, número de teléfono residencial, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, compañía de seguros y empleador, cuando sea solicitado;
2. Proporcionar al hospital o a su médico una copia de su directiva anticipada, si la tiene;
3. Proporcionar información completa y precisa sobre su salud y su historial médico, incluida su condición actual, enfermedades anteriores, estadías en el hospital, medicamentos, vitaminas, productos a base de hierbas y cualquier otro asunto relacionado con su salud, incluidos los riesgos de protección personal percibidos;
4. Informar al hospital o a su médico de inmediato si necesita ayuda en otro idioma que no sea el inglés, para que pueda comprender y dar su consentimiento informado para recibir atención médica y tratamiento;
5. Hacer preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones. Si usted cree que no puede llevar a cabo su plan de tratamiento, es su responsabilidad de comunicárselo a su médico. Usted es responsable de los resultados si no sigue el plan de cuidados médicos, tratamiento y servicios;
6. Informar a su médico, enfermera(o) o representante del paciente si está inconforme o insatisfecho con la atención médica que recibe;
7. Participar activamente en su plan para mantener el dolor bajo control y mantener informados a sus médicos y enfermeras sobre la efectividad de su tratamiento;

8. Dejar los objetos de valor en casa y traer sólo los necesarios para su estadía en el hospital;
9. Tratar a todo el personal del hospital, a otros pacientes y visitantes con cortesía y respeto; cumplir con todas las reglas y normas de seguridad del hospital; y tener en cuenta el nivel de ruido, privacidad y número de visitantes;
10. Proporcionar información completa y precisa sobre su cobertura de seguro médico y pagar sus facturas de manera oportuna;
11. Cumplir con las citas, ser puntual y llamar a su proveedor de atención médica si no puede asistir a sus citas.

SI SU QUEJA NO SE RESUELVE SATISFACTORIAMENTE, USTED PUEDE PONERSE EN CONTACTO CON:

- Su enfermera(o) intentará resolver el problema satisfactoriamente por usted.
- Si desea hablar con alguien del Departamento de Atención al Paciente, llame al (915) 521-7357, de lunes a viernes de 8am a 8 pm, sábados de 8 am a 5 pm. La oficina cierra los domingos.
- Un miembro del personal del Departamento de Atención al Paciente investigará la situación para llegar a una solución. Una inconformidad o queja de su parte no comprometerá la atención médica que está recibiendo en ese momento o pudiera recibir en el futuro.
- Usted tiene derecho a presentar una queja formal por escrito ante el Departamento de Servicios de Salud del Estado de Texas (DSHS, por sus siglas en inglés) enviando una carta a la siguiente dirección o llamando al número a continuación:

Texas Department of State Health Services
PO Box 149347
Austin, Texas, 78714-9347
888-963-7111
800-735-2989 (TDD)

- De igual manera, usted se puede comunicar con la Oficina de Monitoreo de Calidad de la Comisión Conjunta (*The Joint Commission*) para reportar cualquier queja sobre una institución de atención médica acreditada por la Comisión Conjunta accediendo al sitio web de la Comisión Conjunta:

www.jointcommission.org

y haciendo clic en la pestaña "*Report a Safety Event*".

- Enviar por fax al: 630-792-5005
- Enviar la queja a:
The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
- Los pacientes de Medicare tienen derecho a comunicarse con la Organización para la Mejora de la Calidad (*Quality Improvement Organization, QIO*, por sus siglas en inglés) en el estado de Texas:
KEPRO (BFCC)-QIO
5201 West Kennedy Blvd.,
Suite 900
Tampa, Florida 33609
888-315-0636 (llamada gratuita);
711 (TTY);
844-878-7921 (fax gratuito)
https://www.keproqio.com

Si desea presentar una inconformidad o una queja formal, comuníquese con:

Departamento de Atención al Paciente
University Medical Center
4815 Alameda
El Paso, TX 79905
915-521-7357

Prevención de la Violencia Laboral

Unidos Contra la Violencia: No Más Violencia Contra los Trabajadores del Sector Salud

En el 2023, el estado de Texas aprobó la ley SB 840, la cual establece que la violencia contra el personal hospitalario representa un delito grave de tercer grado. El Distrito Hospitalario del Condado de El Paso fomenta la cero tolerancia a la violencia contra el personal de nuestro hospital. Esto incluye la violencia por parte del personal del hospital hacia otros miembros del personal, pacientes y visitantes del hospital.



Si usted es testigo de algún acto de violencia cometido contra cualquier miembro de nuestro personal hospitalario, favor de informárselo a un miembro de su equipo médico o póngase en contacto con nuestro Departamento de Atención al Paciente llamando al **(915) 521-7357**.

¿Qué Opina Usted Sobre Nuestros Servicios?

¡Agradecemos su opinión! Usted tal vez reciba una encuesta por teléfono o por correo con preguntas específicas sobre su experiencia más reciente como paciente en el Centro Médico Universitario. Le agradeceríamos que se tomara unos minutos para llenar la encuesta. Estas encuestas nos ayudan a brindar la mejor atención médica posible a nuestros pacientes. Esta encuesta es una herramienta para medir y calificar la satisfacción del paciente. La encuesta contiene preguntas sencillas sobre temas importantes, tales como:

- La comunicación por parte de los médicos y enfermeras(os)
- La información de su alta médica y medicamentos
- El manejo de su dolor y la respuesta del personal ante su dolor
- Su calificación en general del hospital

Nos gustaría reconocer a los miembros del equipo médico que le atendieron un excelente servicio. Si una enfermera(o), un médico o cualquier otro miembro de su equipo médico merece un reconocimiento, favor de mencionar su nombre en la encuesta.

