

BRIGHAM HEALTH



**BRIGHAM AND
WOMEN'S HOSPITAL**



*Bienvenidos a
Brigham and Women's Hospital*



**GUÍA PARA SU
ESTADÍA EN EL
HOSPITAL**



**HARVARD MEDICAL SCHOOL
TEACHING HOSPITAL**



Bienvenidos a *Brigham and Women's Hospital*



Gracias por escoger a Brigham and Women's Hospital. Como uno de los principales hospitales de enseñanza de Harvard Medical School, Brigham es considerado uno de los mejores del país y se nos reconoce continuamente por la calidad y seguridad de nuestros servicios y por la atención innovadora que ofrecemos.

Nuestra atención centrada en el paciente y la familia invita a usted y a sus seres queridos a ser miembros activos de nuestro equipo, y les da la información que necesitarán para tomar las mejores decisiones. Para estar mejor preparados para la hospitalización, los invito a leer esta guía, que les da información detallada a usted, su familia y sus amigos.

Recuerde que nuestro personal experto y capacitado siempre está disponible para ayudarle. Honramos la confianza que ha depositado en nosotros y le deseamos una estadía cómoda y sanadora en Brigham and Women's Hospital.

Elizabeth G. Nabel, MD
Presidenta

BRIGHAMANDWOMENS.ORG

Nuestro sitio web tiene información sobre todo lo que usted necesita saber de Brigham and Women's Hospital, por ejemplo:

- Perfiles detallados de nuestros médicos
- Programas y servicios especializados
- Lo que puede esperar de la atención que le ofrecemos
- Información de salud multimedia ofrecida por nuestros expertos
- Información sobre las citas en el Brigham

Antes de la admisión

CENTRO DE EVALUACIÓN PREOPERATORIA WEINER (617) 732-7484

Si usted se va a someter a una operación o un procedimiento, es probable que tenga varias citas y pruebas. Antes de la operación o el procedimiento, tendrá una cita en el Centro de Evaluación Preoperatoria Roberta and Stephen R. Weiner, o le programarán una evaluación preoperatoria telefónica.

El Centro Weiner Center está cerca de la entrada de 45 Francis Street, en The Pike. Está abierto de lunes a viernes. El consultorio de su cirujano hace las citas.

Cita preoperatoria

El consultorio del médico le informará:

- La fecha y la hora de la cita preoperatoria
- La fecha y la hora de su operación o procedimiento
- Otras instrucciones que necesite para su operación

Su cita preoperatoria:

- Durará de 1 a 3 horas dependiendo del tiempo de espera y los exámenes específicos necesarios
- Incluirá un examen físico
- Incluirá un repaso de sus medicamentos actuales y las instrucciones preoperatorias con respecto a sus medicamentos

El Centro Weiner Center ofrece:

- Información e instrucción a cargo de sus profesionales de la salud
- Análisis de sangre y orina y un electrocardiograma, según sea necesario
- Entrevista preoperatoria y examen físico
- Consulta sobre sus opciones de anestesia

Evaluación preoperatoria telefónica

Cuando es apropiado, en vez de venir a una cita preoperatoria en el hospital, la evaluación se hace por teléfono. Una enfermera le llamará antes de la fecha de su procedimiento.

ARREGLOS FINANCIEROS (617) 732-7005

Servicios Financieros para Pacientes:

- Confirma la cobertura del seguro y los arreglos financieros para su hospitalización antes de la admisión
- Podría llamarle para avisarle de requisitos específicos de su seguro de salud o para pedirle información adicional
- Tal vez le informe de pagos que tiene que traer al hospital, por ejemplo, copagos, deducibles o la tarifa de un cuarto privado



Atención no compensada

Brigham and Women's Hospital ayuda a solicitar asistencia financiera a programas subvencionados por el gobierno, como Health Safety Net (atención gratuita) y MassHealth. Health Safety Net (HSN) es para personas que viven en Massachusetts, cumplen con los requisitos de ingresos, no reciben Medicaid y no tienen seguro de salud o tienen un seguro de salud limitado.

Si tiene preocupaciones relacionadas con el pago de su atención médica, llame a Servicios Financieros para Pacientes al (617) 732-7005.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS (TESTAMENTO VITAL Y PODER DE ATENCIÓN MÉDICA)

Muchos pacientes y familias tienen preguntas sobre los testamentos vitales y los poderes de atención médica. Estos documentos:

- Explican sus deseos con respecto al tipo de atención médica que le gustaría recibir si no pudiera tomar este tipo de decisiones por cuenta propia
- Tienen el nombre de la persona que ha escogido para que tome decisiones por usted

En Massachusetts, el poder de atención médica es un documento legal. Traiga una copia de su poder de atención médica (y de su testamento vital, si tiene uno) al hospital. Para mayor información y para pedir copia de los formularios, visite brighamandwomens.org o llame al Servicio de Acceso para Pacientes al (617) 732-7450.

QUÉ TRAER DE SU CASA

El hospital no se hace responsable de las pertenencias personales. Para no perder nada durante su estadía, antes de venir al hospital, quítese todas las joyas y traiga sólo artículos esenciales como:

- Identificación con foto
- Su tarjeta del seguro
- Una lista de los medicamentos que su médico le ha recetado
- Ropa de dormir, bata de baño y pantuflas
- Artículos de tocador (cepillo de dientes, desodorante, peine, etc.)
- Un poco de dinero para periódicos y gastos menores

Su admisión

LLEGADA Y ESTACIONAMIENTO

Puede estacionar en los garajes de 80 Francis Street, 45 Francis Street y 60 Fenwood Road. Hay servicio de aparcacoches en 75 Francis Street, 45 Francis Street y 60 Fenwood Road. Para mayores detalles, como horarios y tarifas, visite brighamandwomens.org.

ADMISIÓN

El Centro de Admisiones Sharp está en el vestíbulo Schuster de la entrada principal, en 75 Francis Street, detrás del mostrador de información.

Un entrevistador de admisión:

- Completará su papeleo de ingreso
- Obtendrá o confirmará los datos de su seguro y otra información

ADMISIÓN EL MISMO DÍA

En algunos casos, la admisión al hospital es el mismo día de la operación o el procedimiento. De ser así, su médico se lo dirá, y es importante que recuerde lo siguiente:

El **día** laborable antes, confirme que la operación el procedimiento se hará y la hora de llegada, llamando a:

- Procedimientos Quirúrgicos Generales al (617) 732-7625, entre 2:00 p.m. y 4:00 p.m.
- Cirugía Torácica al (617) 525-3210, entre 3:00 p.m. y 4:00 p.m.
- Cirugía Cardíaca: si no ha recibido una llamada para las 3:00 p.m. el día laborable antes de su operación, llame al (617) 732-7678

La noche antes de su procedimiento:

- No coma nada después de la medianoche, de lo contrario su cirugía se podría retrasar o cancelar. Esto incluye caramelos, chicles, vitaminas y pastillas para la garganta.
- Siga las instrucciones que le dé el personal del Centro Weiner sobre lo que puede comer antes de la operación. Llame al (617) 732-7484 si tiene preguntas.



El día de la cirugía:

- Puedes cepillarse los dientes o usar enjuague bucal
- No coma nada ni tome ningún tipo de bebida alcohólica
- Siga las instrucciones sobre lo que puede beber que le dio el personal del Centro Weiner, o la enfermera en la llamada telefónica preoperatoria
- Para su seguridad, quítese todas las joyas antes de venir al hospital. Si tiene dificultad para quitarse un anillo de un dedo, pídale ayuda a un joyero profesional.
- No fume
- Si usa lentes de contacto, déjelos en casa y traiga anteojos
- Use zapatos cómodos y de tacón bajo
- Póngase ropa holgada y cómoda que pueda guardar fácilmente en un armario

ADMISIÓN ANTES DE LA OPERACIÓN

En algunos procedimientos, la admisión al hospital ocurre el día antes. Si usted ya está en el hospital la mañana de la operación:

- Le despertarán con tiempo para lavarse y ponerse una bata de hospital
- Tal vez reciba medicamentos para adormecerse y relajarse.

Aunque su operación se hará en el horario programado, a veces surgen emergencias o problemas que requieren cambios.



PATIENT GATEWAY

Patient Gateway (que significa el portal del paciente) es un recurso seguro y gratuito en línea que le permite comunicarse con su médico, renovar recetas, hacer citas y obtener la autorización del seguro para las citas con especialistas. También puede ver sus resultados de laboratorio, su historial de vacunas, sus medicamentos y su información médica. Para inscribirse en el Patient Gateway, visite patientgateway.partners.org.

Su cirugía

ANTES DE LA CIRUGÍA

Si tiene programada una operación, regístrese primero en la Oficina de Admisiones. Un miembro del personal le acompañará a la zona de espera para familias donde permanecerá hasta que le llamen a la sala preoperatoria.

En la zona preoperatoria:

- Una enfermera preoperatoria le entrevistará y medirá los signos vitales
- Usted conocerá a la enfermera de la sala de operaciones y al anestesiólogo
- Tal vez le coloquen una vía intravenosa para administrarle líquidos y medicamentos durante y después de la operación

ANESTESIA

Durante una cirugía ambulatoria, recibirá uno de los siguientes tipos de anestesia:

- *Anestesia general*: estará dormido durante el procedimiento. El anestesiólogo tal vez le pida que respire oxígeno colocándole una mascarilla sobre la boca y la nariz. Quizás note un olor extraño durante el procedimiento. Eso se debe a la mascarilla y la tubería. Los medicamentos se administrarán por la vía intravenosa o por la mascarilla, y le ayudarán a dormirse de manera casi inmediata.
- *Anestesia espinal o epidural*: adormece la parte inferior del cuerpo.
- *Anestesia regional*: adormece una parte específica del cuerpo.
- *Anestesia local con sedación*: insensibiliza la región de alrededor del sitio operado y usted está relajado o adormecido.

Si recibe anestesia espinal o epidural, regional o local, el anestesiólogo le explicará lo que va a sentir cuando insensibilice cada parte específica del cuerpo.

Con la anestesia espinal o epidural y con la regional, también podría recibir sedación, es decir, medicamentos relajantes para sentirse cómodo y soñoliento pero no totalmente dormido.

DESPUÉS DE LA CIRUGÍA

Cuando su cirugía termine, usted:

- Será vigilado en la sala de recuperación mientras se despierte de la anestesia
- Tendrá una mascarilla de oxígeno
- Una enfermera lo vigilará y le medirá los signos vitales a menudo
- Si siente dolor, debe pedirle a la enfermera el medicamento que su médico ha recetado para usted
- Si tiene frío, pida una frazada
- Los pacientes suelen pasar entre 1 y 4 horas en la sala de recuperación, dependiendo de la operación y del tipo de anestesia

Cuando sus amigos y familiares puedan entrar a visitarle, se lo diremos.

Durante su estadía en el hospital

Cada paciente tiene una enfermera coordinadora de la atención que forma parte del equipo médico. El personal de coordinación del cuidado está disponible para ofrecerle información antes y durante la hospitalización.

La planificación del alta comienza desde el principio. El personal de coordinación del cuidado puede ayudar a usted, su familia y amigos a hacer planes para una transición sin problemas. Si necesita ayuda con la planificación del alta, hable con su enfermera o llame al Departamento de Coordinación del Cuidado al (617) 732-6469 o al (617) 732-6462.

Antes de darle el alta, su enfermera le explicará y dará una copia escrita de las instrucciones de alta, y contestará cualquier pregunta que tenga.

Su estadía en Brigham and Women's Hospital podría ser de un solo día o podría durar varias semanas. En promedio, los pacientes se quedan en el hospital de 2 a 4 días. Para su conveniencia, es importante que el alta se empiece a planificar lo antes posible. Si le dan el alta durante el día y usted no puede irse del hospital a la hora del alta, se le invita a usar una de las muchas zonas de espera para pacientes y familias.



Visitas

El hospital es un ambiente centrado en el paciente y la familia. Comprendemos que usted necesita visitas y que sus familiares y amigos desean brindarle apoyo durante la hospitalización.

Respetamos las necesidades de cuidado y comodidad de nuestros pacientes:

- Invitamos a una persona de apoyo o familiar designado a quedarse con usted durante su estadía. El único límite a estas visitas son sus necesidades de atención médica, descanso, privacidad, las preferencias de otros pacientes y, en el caso de una habitación doble, de su compañero de cuarto
- Todos los visitantes deben ser mayores de 12 años, pero se hacen excepciones con los niños del paciente
- Las personas que tengan o hayan estado expuestas a una enfermedad contagiosa (gripe o resfriado, tuberculosis, sarampión, paperas, rubéola, tos ferina o impétigo) no deben venir al hospital de visita
- Para respetar el confort de todos nuestros pacientes, lo ideal es limitar las visitas a dos personas a la vez. Recomendamos visitar entre la 1 p.m. y las 9 p.m.

Información sobre la estadía en el hospital

PROMOVEMOS UN AMBIENTE SALUDABLE

Procuramos mantener un ambiente sano y seguro. Por lo tanto, en el hospital está prohibido fumar, se restringe el uso de tabaco y no se permite que los pacientes usen ni tengan en su posesión alcohol ni drogas o fármacos no recetados por un médico. Brigham and Women's Hospital también tiene la norma de no usar perfumes. Además, en el hospital se prohíbe a la tenencia de armas de fuego, salvo en el caso de la policía, el personal carcelario que acompaña a pacientes y los agentes de vehículos blindados que transportan dinero.

CONFIDENCIALIDAD DEL PACIENTE E HISTORIAS CLÍNICAS

Brigham and Women's Hospital se compromete a brindarles a sus pacientes cuidados de salud de alta calidad y a establecer relaciones basadas en la confianza. Esto significa respetar la privacidad del paciente y la confidencialidad de la información médica. Protegemos los derechos de privacidad y confidencialidad de los pacientes siguiendo normas y procedimientos que restringen el acceso a la información médica y personal a usos legítimos que facilitan el tratamiento, el pago y el funcionamiento de la atención médica. Nuestras políticas y procedimientos están en consonancia con la Ley de Transferencia y Continuidad del Seguro de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act o HIPAA).

Puede llamar al Servicio de acceso para pacientes al (617) 732-7450 para pedir una copia del "Aviso sobre uso y la comunicación de información protegida de salud de Partners HealthCare", que explica cómo se podría usar o compartir la información médica acerca de usted.



Recursos y servicios del hospital

CENTRO DE DONACIÓN DE SANGRE DE LA FAMILIA KRAFT: (617) 632-3206

Por favor, pídale a sus familiares y amigos que donen sangre y plaquetas. Los pacientes de cáncer, los recién nacidos que están en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, las víctimas de traumatismos y otros pacientes dependen del suministro de sangre donada por voluntarios. Los interesados en donar pueden llamar al Centro de Donación de Sangre de la Familia Kraft al (617) 632-3206 o pueden escribir a BloodDonor@partners.org.

SERVICIOS DE COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN: (617) 732-6469 O (617) 732-6462

Las enfermeras y los trabajadores sociales del Departamento de Coordinación del Cuidado pueden responder a necesidades psicosociales y de continuación de la atención. Sus servicios incluyen:

- Repaso de su progreso durante la hospitalización, y planificación del alta y de continuidad de la atención
- Referimientos a hospitales de rehabilitación, centros de enfermería y cuidados agudos, y agencias de atención domiciliaria
- Consejería psicosocial, intervención en casos de crisis y referimientos a recursos comunitarios y grupos de apoyo
- Asistencia financiera o con el seguro.

SERVICIOS DE APOYO ESPIRITUAL: (617) 732-7480

Los capellanes ofrecen apoyo mediante la oración y la conversación. También pueden organizar sacramentos y rituales especiales. Para más información, visite brighamandwomens.org.

SERVICIO DE CONSULTAS ÉTICAS: (617) 732-8590

En el caso de una enfermedad grave, tomar decisiones médicas para usted o un ser querido puede ser difícil e incluso abrumador. El servicio de consultas éticas está a la disposición de los pacientes, las familias y los miembros del personal que se enfrentan a decisiones médicas difíciles.

TIENDA DE REGALOS Y FLORES: (617) 732-7878

La tienda Shop on the Pike, ubicada al subir por las escaleras mecánicas del vestíbulo de 75 Francis Street, en el entresuelo del segundo piso, ofrece un servicio completo de floristería y artículos varios. Está abierta de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m., y sábados y domingos de 11 a.m. a 5 p.m. Se pueden encargar flores por teléfono para los pacientes del hospital.

SERVICIO DE INTÉRPRETES: (617) 732-6639

Nos comprometemos a comunicarnos de manera clara y completa con todos nuestros pacientes. Si necesita un intérprete durante su estadía en el hospital, su enfermera o médico pueden conseguirle uno gratis.

SERVICIO DE COMIDAS: (617) 732-7120

Sirve desayuno, almuerzo y cena todos los días. Ofrece servicio de comida al cuarto para pacientes hospitalizados todos los días de 7 a.m. a 8 p.m. También ofrece ayuda a los pacientes que no puedan hacer pedidos de comida solos. Todos los artículos del menú están disponibles el día entero.

Si le han recetado una dieta especial, un empleado del servicio de comidas repasará su pedido para confirmar que sus selecciones son apropiadas. También nos complace cumplir con los requisitos dietéticos de los pacientes que siguen dietas kósher, vegetarianas, sin gluten o que tienen alergias alimentarias.

ESTACIONAMIENTO PARA PACIENTES: (617) 732-5877

Se puede estacionar en el garaje de 80 Francis Street, situado en la esquina de Brookline Avenue y Francis Street. Los pacientes también puede estacionar en el garaje de 45 Francis Street ubicado debajo de la entrada del hospital, en 45 Francis Street, y en el garaje de 60 Fenwood Road, ubicado debajo del Hale Building for Transformative Medicine, en 60 Fenwood Road.

El servicio de aparcacoches es sólo para pacientes y está disponible en las dos entradas del hospital, en 45 Francis Street y 75 Francis Street, en el garaje de 60 Fenwood Road, debajo del Hale Building for Transformative Medicine, y en 221 Longwood Avenue. La entrada de 75 Francis Street ofrece servicio completo de aparcacoches para pacientes las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede llamar a la Oficina de Estacionamiento al (617) 732-5877 si tiene preguntas o desea información sobre las tarifas.

Los pacientes con discapacidades también pueden estacionar en los garajes de 45 Francis Street y 80 Francis Street.

Los visitantes pueden estacionar en el garaje de 80 Francis Street.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE PACIENTES: (617) 732-5500

Nuestro servicio de información puede confirmar el nombre y la fecha de ingreso, y puede dar un informe de una palabra sobre el estado de un paciente hospitalizado. Si no quiere que esta información se comunique, dígaselo a su entrevistador de admisión al llegar.

RELACIONES CON EL PACIENTE Y LA FAMILIA: (617) 732-6636

El personal ofrece una amplia variedad de servicios para que su experiencia en el hospital sea lo más cómoda posible. Coordina pedidos de servicios especiales, por ejemplo:

- Da información general sobre las normas, los procedimientos y los servicios del hospital
- Documenta y responde a los comentarios y las preocupaciones de los pacientes y las familias
- Ayuda a los pacientes y las familias que necesitan adaptaciones o recursos comunitarios
- Coordina cualquier necesidad especial que usted o su familia puedan tener



NOTARIO PÚBLICO: (617) 732-6636

Un notario público puede autenticar documentos importantes, por ejemplo, poder notarial, testamento vital o estados de cuenta bancarios. El paciente debe tener una identificación con foto válida, debe estar alerta y orientado, y debe firmar el documento ante el notario público.

TELÉFONO

Junto a la cama de cada paciente hospitalizado hay un teléfono. Sus familiares y amigos pueden averiguar el teléfono de su cuarto llamando al servicio de información sobre pacientes al (617) 732-5500.

SERVICIO DE TELEVISIÓN: (617) 732-6576

Todos los cuartos de pacientes tienen un televisor. Como entretenimiento general, hay canales gratuitos y películas a la carta. Para ver la lista completa de canales, encienda la televisión. Para pedir más opciones de programación y los programas de educación del paciente, llame al (617) 732-6576.

APARATOS TTY: (617) 732-6458

El hospital ofrece dispositivos portátiles (aparatos TTY y teléfonos amplificadores) a las personas con dificultades auditivas.

Derechos y responsabilidades del paciente

Las leyes federales y estatales establecen derechos específicos de los pacientes. En Brigham and Women's Hospital, reconocemos nuestra responsabilidad de respetar e informar a los pacientes acerca de estos derechos.

A continuación se resume la ley federal y la Declaración de Derechos del Paciente del Estado de Massachusetts.

COMO PACIENTE USTED TIENE DERECHO A:

- Que le informen el nombre y la especialidad del médico o la persona a cargo de su atención.
- Que le expliquen las cosas en su idioma preferido.
- Que se mantenga la confidencialidad de todos los historiales y las comunicaciones sobre sus antecedentes médicos y su tratamiento, en la medida prevista por la ley.
- Que se responda en forma oportuna a cualquier pedido razonable.
- Solicitar y recibir una explicación de la relación, si la hubiera, de este hospital y de su doctor con cualquier otra institución de atención médica o educativa, en tanto ese vínculo esté relacionado de cualquier manera con la atención que usted recibe.
- Solicitar y recibir información sobre la asistencia financiera y la atención médica gratuita.
- Obtener una copia de las normas y regulaciones de este hospital que se apliquen a la conducta de usted como paciente.
- Si lo solicita, a inspeccionar sus historiales médicos, a pedir enmiendas, a recibir un informe detallado de la información personal de salud que se ha comunicado y, por una tarifa razonable, a recibir una copia de su historial médico.
- Usted tiene derecho a recibir una copia gratuita de su historial médico si demuestra que su pedido es en respaldo a una reclamación o apelación presentada conforme a cualquier cláusula de la Ley del Seguro Social (Social Security Act), en un programa de beneficios federal o estatal basado en necesidades financieras.
- Negarse a ser observado, examinado o tratado por estudiantes u otros miembros del personal, siempre que esto no comprometa su acceso a la atención médica.
- Negarse a participar como sujeto en una investigación.
- La dignidad personal y, en la medida en que sea razonablemente posible, a la privacidad durante el tratamiento y la atención médica.
- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Solicitar servicios pastorales y otros servicios de apoyo espiritual.
- Que se controle su dolor.
- Recibir un tratamiento oportuno para salvarle la vida sin discriminación por su situación económica o fuente de pago.
- Recibir, si es una mujer en edad de procrear que ha sido víctima de una violación, información escrita correcta del punto de vista médico y factual, preparada por el comisionado de salud pública, sobre la anticoncepción de emergencia; a que se le ofrezca rápidamente la anticoncepción de emergencia; y a que, si usted lo solicita, se le proporcione dicha anticoncepción de emergencia.
- Si se le niega tratamiento por su situación económica o falta de fuente de pago, a ser trasladado en forma rápida y segura a un centro que acepte ofrecerle tratamiento.
- Dar el consentimiento informado en la medida prevista por la ley.
- Usted (o sus representantes) tienen derecho a participar en la creación y la puesta en práctica de su plan de atención. El hospital reconoce los beneficios para la salud del paciente de la presencia de sus seres queridos durante la hospitalización.

- Invitamos a una persona de apoyo o familiar designado a quedarse con el paciente en todo momento. Lo único que podría limitar las visitas de esta persona son las necesidades de atención médica, descanso o privacidad del paciente, o sus preferencias. La persona de apoyo puede ser un cónyuge, un hijo adulto, un padre, un pariente cercano, un amigo, o la pareja, del mismo sexo o no.
- Si tiene cualquier clase de cáncer de seno, a recibir información completa sobre todos los tratamientos alternativos viables desde el punto de vista médico.
- Recibir información y estadísticas sobre la tasa de cesáreas del hospital, si usted es paciente de maternidad.
- Solicitar y recibir una explicación detallada de su factura del hospital.
- Evaluar la planificación del alta del hospital y a participar en la creación del plan de alta.
- Tomar decisiones informadas acerca de su atención, o a que su representante las haga cumplir, según lo permitido por las leyes estatales. Esto incluye recibir información sobre su estado de salud, participar en la planificación de los cuidados y el tratamiento, y tener la opción de solicitar o negarse a recibir tratamientos específicos.
- Crear directivas anticipadas; esto puede incluir nombrar a un representante para que tome decisiones de atención médica por usted, y elegir una persona de apoyo.
- Que se notifique rápidamente de su ingreso al hospital a un familiar o representante que usted elija.

Brigham and Women's Hospital se compromete a responder a los problemas o preocupaciones de los pacientes relacionados con la atención y la seguridad. Invitamos a los pacientes y las familias a llamar al Departamento de Relaciones con el Paciente al (617) 732-6636 si tienen cualquier problema o preocupación. Si el problema no se resuelve de esta manera, usted tiene derecho a presentar una queja y puede comunicarse con cualquiera de las siguientes agencias:

Massachusetts Department of Public Health, Division of Health Care Quality

(617) 753-8000

99 Chauncy Street, 2nd Floor
Boston, MA 02111

Massachusetts Board of Registration in Medicine

(781) 876-8200

200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01880

La Joint Commission (Comisión Conjunta), www.jointcommission.org, usando el enlace para informar eventos de seguridad de pacientes ("Report a Patient Safety Event") en el Centro de acción ("Action Center") de la página de inicio del sitio web; por fax, (630) 792-5636; o por correo postal, Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

También puede presentarle una queja a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (U.S Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights), electrónicamente por el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, o llamando al 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD). Los formularios para presentar quejas se pueden descargar en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Al asumir un papel activo en su atención médica, usted puede ayudar a sus profesionales de la salud a responder más eficazmente a sus necesidades. Por eso, les pedimos a usted y su familia que compartan con nosotros ciertas responsabilidades, por ejemplo:

- Informarnos sus expectativas sobre la hospitalización y el tratamiento.
- Hacer preguntas y confirmar que comprenden todas las instrucciones recibidas para cuidarse después de la hospitalización o la consulta.
- Hablar de manera franca y abierta con nosotros sobre sus antecedentes de salud; esto incluye informarnos de todos los medicamentos que tome y de cualquier sustancia adictiva legal o ilegal que utilice.
- Informarnos de cualquier situación en el hogar o el trabajo que pueda afectar su capacidad de cuidarse, para que podamos recomendarle recursos.
- Decirnos si cree que no podrá cumplir con el plan de tratamiento que le han indicado, o cuando las cosas no marchen bien, para que juntos, podamos hacer un plan adecuado para usted.
- Nombrar un apoderado para las decisiones de atención médica y completar directivas avanzadas, para que sepamos qué tipo de atención desea recibir en el caso de que no sea capaz de decirnoslo.
- Expresarles de manera respetuosa sus preocupaciones a los profesionales de la salud (si necesita más ayuda o está molesto o enojado por su atención, un representante del Departamento de Relaciones con el Paciente y la Familia de Brigham and Women's Hospital puede asistirle).
- Explicarnos con franqueza sus necesidades financieras para que podamos conectarlo con recursos que tal vez puedan ayudarle a cubrir sus cuentas médicas.
- Informarnos si tiene alguna objeción a que participen estudiantes o investigadores en la atención que recibe.
- Ser considerado con el personal y la propiedad de Brigham and Women's Hospital, y con los demás pacientes y su privacidad.

La política de Brigham and Women's Hospital es tratar a todos los pacientes de la misma manera, sin discriminar por motivos de raza, color, nacionalidad de origen, ciudadanía, condición de extranjero, religión, credo, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad o discapacidad.

Comprendemos que los pacientes enfrentan desafíos médicos únicos y nos comprometemos a atenderlos con respeto, dignidad y humildad cultural. Díganos cómo se identifica y qué podríamos hacer para que nuestros servicios satisfagan mejor sus necesidades.



BRIGHAM HEALTH



**BRIGHAM AND
WOMEN'S HOSPITAL**

75 Francis Street
Boston, MA 02115
(617) 732-5500
brighamandwomens.org

A FOUNDING MEMBER OF **PARTNERS**
HEALTHCARE