



Bienvenido a Swedish
Manual para el Paciente y su Familia
Welcome to Swedish
Patient and Family Handbook (Spanish)

Índice

Bienvenido a Swedish	3
Carta de nuestro director ejecutivo	4
Su equipo de atención a la salud	5
Una cultura de seguridad	6
Su estadía en Swedish	7
Su historial médico	9
Instrucciones de atención médica	10
Derechos del paciente	11
Responsabilidades del paciente	12
Lista de verificación para el paciente	13
Preguntas relativas a la facturación	14
Comentarios e inquietudes	15
Aviso de no discriminación	16
Notas	18
Contribuya con Swedish	19

Bienvenido a Swedish

En 1910, Swedish nació como un pequeño hospital con un objetivo valioso y estimulante: Proporcionar la mejor atención médica disponible en la región, con un personal altamente capacitado y los últimos avances en tecnología y equipamiento. Desde ese momento, Swedish ha evolucionado hasta convertirse en una de las instituciones médicas sin fines de lucro más respetadas del Noroeste del Pacífico y su objetivo es el mismo: ofrecer a todos los pacientes un tratamiento superior y una atención ejemplar.

Después de que Nils Johanson, un inmigrante de Suecia, llegara a Estados Unidos a fines del siglo XIX sin saber hablar inglés y con unos pocos dólares en el bolsillo, llegó a obtener su título de médico en Denver y se especializó en cirugía. Al mudarse a Seattle, se decepcionó al ver la falta de hospitales de primer nivel en ese momento y decidió construir uno. Con el apoyo económico de sus conciudadanos suecos también inmigrantes, nació Swedish Hospital en First Hill. Desde nuestra fundación, nuestra capacidad de crecer y transformarnos ha mejorado de manera significativa gracias al apoyo de la comunidad, la cual ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo de la atención a la salud en nuestra región.

La misma clase de energía y ambición que inspiró al Dr. Johanson aún impulsa a las personas que trabajan en Swedish en la actualidad. Todos los integrantes de su equipo de atención a la salud, desde técnicos y enfermeras hasta médicos y cirujanos, trabajan arduamente para que Swedish se mantenga a la vanguardia de la ciencia médica, con base en investigaciones y tecnologías avanzadas y en un esfuerzo por obtener los mejores resultados para nuestros pacientes.

Confiamos en que su experiencia aquí le hará sentir cómodo y seguro. Nos honra que nos haya elegido para recibir la atención médica de más alta calidad de manos de personas esmeradas que aman su trabajo, que son especialistas en lo que hacen y que están comprometidas con su salud, seguridad y protección.



SWEDISH FIRST HILL



SWEDISH CHERRY HILL



SWEDISH BALLARD



SWEDISH EDMONDS (cortesía de NBBJ)



SWEDISH ISSAQUAH

Más de un siglo de excelencia



R. GUY HUDSON, Doctor en Medicina,
Licenciado en Administración de
Empresas

Desde su fundación, la misión y el objetivo de Swedish han sido mejorar la salud y el bienestar de cada persona a la que le brindamos servicios. A medida que Swedish ha evolucionado en el último siglo, nuestra misión centrada en los pacientes ha permanecido intacta.

Para facilitar su experiencia con nosotros, hemos creado este manual que le presenta al equipo encargado de su atención y que aborda las inquietudes o las preguntas que usted pueda tener. Siéntase en libertad de pedir a cualquiera de los integrantes del equipo encargado de su atención o a nuestro personal aclaratoria o mayor información acerca de su estadía o su atención. Es fundamental que participe de manera activa en su atención y que Swedish cumpla con su obligación de satisfacer todas y cada una de sus necesidades durante su estadía.

Entendemos que tener que recibir atención en un hospital puede ser una situación estresante. Estamos comprometidos a brindarle una atención y cuidados extraordinarios. Ya sea que se someta a un examen de rutina, reciba atención crítica para un problema de salud urgente o esté completando su recuperación, su salud y seguridad son nuestra máxima prioridad.

En nombre de los miles de proveedores de cuidado dedicados a proporcionarle a nuestra comunidad la más alta calidad de atención, queremos agradecerle por elegir Swedish como su proveedor de atención a la salud.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Hudson', written in a cursive style.

R. Guy Hudson, Doctor en Medicina, Licenciado en Administración de Empresas
Director Ejecutivo

Su equipo de atención a la salud

Médicos y otros proveedores médicos

Probablemente se encontrará con diferentes tipos de médicos durante su estadía en Swedish. Nuestro personal médico está conformado por proveedores empleados por Swedish, así como por proveedores independientes que ejercen su profesión en la práctica privada. El médico tratante, que suele ser un especialista, dirige su tratamiento y la atención en el hospital. En algunos casos, residentes o becarios asistirán a un médico tratante. Estos son proveedores con licencia que han finalizado la escuela de medicina y, bajo la supervisión de los proveedores tratantes, siguen con su capacitación.

Mi médico es: _____

Mi médico residente es: _____

Mi profesional de la enfermería es: _____

Mi asistente médico es: _____

Hospitalista

Otro médico al que quizás conozca es el médico hospitalista. Trabaja únicamente en el hospital y su tarea es atender a los pacientes cuando los proveedores tratantes no están presentes. En coordinación con su médico tratante, las enfermeras y el administrador de caso, puede proporcionar atención especializada las 24 horas del día.

Mi médico hospitalista es: _____

Enfermeras

Las enfermeras registradas (registered nurses, RN) y las enfermeras prácticas con licencia (licensed practical nurses, LPN) son las personas que le proporcionan atención de cabecera durante su hospitalización. Siguen el plan de tratamiento de su proveedor y su plan de atención de enfermería para administrar medicamentos, supervisar sus signos vitales, fomentar su participación plena en su atención y asegurarse de que usted se sienta lo más cómodo posible. Las enfermeras, dedicadas a su bienestar y seguridad, actúan como sus defensoras, le instruyen sobre su condición y responden las preguntas que usted pueda tener sobre cualquier asunto.

Mis enfermeras son: _____

Administrador de caso

Durante su hospitalización, un administrador de caso estará a su disposición. El administrador de caso trabaja con usted y los otros miembros del equipo del hospital para coordinar su plan de atención para cuando le den de alta. Su administrador de caso puede responder las preguntas que usted tenga acerca de la cobertura de seguro mientras esté aquí y se asegura de que su traslado de Swedish a su casa o a otro nivel de atención esté lo más libre de obstáculos posible.

Mi administrador de caso es: _____

Otros proveedores de cuidado

Contamos con especialistas en muchísimas áreas para hacer más cómoda su estadía y ayudarlo a sanar más rápidamente. Estos abarcan fisioterapeutas, terapeutas de la respiración y terapeutas ocupacionales, además de técnicos de laboratorio, personal de diagnóstico por imágenes, dietistas, farmacéuticos, asistentes certificados de enfermería, trabajadores sociales y capellanes. Si bien es posible que no los necesite mientras permanezca aquí, es reconfortante saber que están a su disposición si llegara a requerir sus servicios.

Nombres de proveedores de cuidado que quiero recordar:



Una cultura de seguridad

Higiene de las manos



Para reducir la propagación de gérmenes y crear un ambiente seguro para nuestros pacientes, Swedish Medical Center (Centro Médico Swedish) requiere que todos los proveedores de cuidado se laven las manos con gel de alcohol o con agua y jabón, antes y después de entrar en la habitación.

Invitamos a los visitantes a cumplir también este requerimiento con el jabón o el gel proporcionado. Con la finalidad de mantener seguros a nuestros pacientes, pedimos a los visitantes que se sientan enfermos que no hagan visitas en el hospital.*

Por qué estará seguro y protegido en Swedish

En Swedish, la seguridad del paciente es nuestra prioridad principal. Swedish adopta un rol activo para reducir la cantidad y la frecuencia de accidentes, errores, lesiones e infecciones. Dedicamos tiempo y energía a crear y mejorar constantemente los procedimientos y sistemas de seguridad. El trabajo que hemos realizado ya ha marcado una diferencia, pero necesitamos que se una a nosotros para funcionar en equipo. Si tiene alguna inquietud, está bien plantearla o formular una pregunta. Para obtener más detalles sobre la puntuación de Swedish en cuanto a la seguridad de los pacientes, visite Swedish.org/about/quality-and-patient-safety/quality-information-sources.



Preguntarle su nombre

Durante su permanencia en el hospital observará una de las maneras más obvias para reforzar la seguridad de los pacientes. Diversos proveedores de cuidado, incluidos aquellos a los que ya haya visto, le preguntarán su nombre en repetidas ocasiones y le pedirán un dato de identificación específico (como su fecha de nacimiento). Esto sucederá antes de que reciba medicamentos, tratamientos, procedimientos o comidas. No, no nos hemos olvidado de quién es usted. Es simplemente una medida sencilla y de probada eficacia para asegurarnos de que la persona apropiada reciba la atención correcta.

Por su parte, nunca tendrá que preguntar por los nombres de sus proveedores de cuidado, porque estarán escritos en una credencial de empleado oficial de Swedish, junto con sus fotos y el cargo en el departamento. Todos nuestros empleados deben llevar estas credenciales, lo que le permite identificar de manera rápida y sencilla quién le brinda atención.

Prevención contra caídas

Existen varios aspectos que hacen que las caídas sean más peligrosas en un hospital que lo que podrían serlo en otro lugar. Algunos tipos de medicamentos, los entornos desconocidos y la debilidad física pueden producir caídas, las cuales pueden ocasionar lesiones y retardar su proceso de curación. Proporcionamos barandillas a los costados de su cama y le suministramos calcetines antideslizantes para prevenir que se caiga mientras está aquí. Además, quizás le ayuden a ir al baño y le muestren cómo usar barandillas, andaderas y bastones.

Solicitud de asistencia

Incluso cuando se encuentre solo en una habitación, siempre habrá alguien cerca para controlarlo y ayudarlo de cualquier manera. Lo único que debe hacer es presionar el botón de su luz de llamada y alguien le responderá a la brevedad.

Ayuda para moverse

Sus proveedores de cuidado alentarán el movimiento regular para asistirlo en su recuperación. De igual manera, puede que su proveedor de cuidado emplee equipo especial para ayudarlo a andar y moverse con seguridad. Si necesita este tipo de equipo, su proveedor de cuidado le proporcionará la instrucción y orientación para usarlo.

*Imagen cortesía de la Asociación de Profesionales en Control de Infecciones y Epidemiología (Association for Professionals in Infection Control and Epidemiology, APIC)

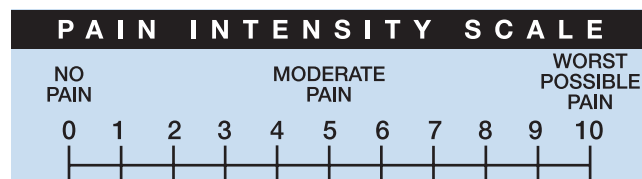
Su estadía en Swedish

Cómo lograr una excelente comunicación

La comunicación eficaz entre los pacientes, sus acompañantes y los proveedores de cuidado es esencial para seguir un tratamiento médico seguro y oportuno. Si el inglés no es su idioma preferido o sufre una pérdida de la audición, del habla o de la visión, Swedish ofrece intérpretes médicos calificados en más de 200 idiomas y dialectos, además de intérpretes de lengua de señas y otros asistentes para la comunicación, tales como dispositivos de apoyo para escuchar, materiales traducidos para los pacientes, servicios de Braille y de traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (communication access real-time translation, CART), y subtítulos cuando estén disponibles. Los servicios calificados de interpretación y comunicación pueden utilizarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todas las instalaciones de Swedish y se ofrecen **sin cargo alguno**. No permitimos que miembros de la familia, amigos o los hijos actúen como intérpretes médicos, pero los alentamos a que le brinden su apoyo y, con su permiso, compartan información según sea necesario. Háganos saber con anticipación, de ser posible, sus necesidades específicas de comunicación.

Brindarle comodidad

Aunque puede producirse cierto dolor y molestias a medida que se recupera, nuestro objetivo es mantenerlo lo suficientemente cómodo como para estar activo en la atención diaria, descansar y relajarse. Le pediremos que utilice una escala de dolor del 0 al 10 para describir en qué estado se encuentra. Hablaremos con usted a menudo acerca de su nivel de comodidad y de qué tan eficaces han resultado sus medicamentos y tratamientos. Le ayudaremos a cambiar de posición según sea necesario y podemos ofrecerle termoterapia, terapia de enfriamiento u otras técnicas útiles. Hágale saber a su equipo si su nivel de dolor le impide progresar con su recuperación, si hay algún cambio en cómo se siente su dolor, dónde le duele o si el efecto de un medicamento analgésico pasa antes de lo esperado. Haremos todo lo posible, pero tal vez no logremos eliminar por completo el dolor o la molestia.



Contacto con sus amigos y miembros de la familia

Mantener informados a sus seres queridos y amigos sobre su afección es una tarea importante y necesaria. Para hacerlo más fácil y rápido, recomendamos utilizar un servicio web gratuito, seguro y privado llamado CaringBridge. Le permite crear un sitio web personalizado para publicar fotos, videos y anotaciones en diarios. Si desea obtener más información, visite el sitio web Caringbridge.org/swedish.

Escucha compasiva

Como paciente del hospital, miembro de la familia o amigo, puede enfrentar tiempos desafiantes que afecten su cuerpo, mente y alma. Aquí en Swedish queremos satisfacer cualquier necesidad emocional y espiritual que tenga. Los capellanes están disponibles para escuchar de manera compasiva, hablar sobre sus inquietudes, ayudarlo a relajarse o acompañarlo en sus rezos. Informe a su proveedor de cuidado si desea conversar con alguien. Los capellanes prestan servicios a personas de todas las tradiciones religiosas y espirituales, y también a quienes no se identifican con ellas. La escucha compasiva está disponible para todos.

Pautas para visitantes

Consideramos que la presencia de amigos y parientes que lo apoyen contribuye a que se cure con mayor rapidez y se sienta más relajado y confortable. Le recomendamos que invite a todas las personas que desee a visitarlo mientras permanezca aquí. Asimismo, si hay alguien a quien no quiera ver durante una visita, háganoslo saber y nos aseguraremos de cumplir con su deseo.

A veces, su necesidad de descanso o tratamiento o la presencia de otro paciente en la habitación pueden requerir que las enfermeras limiten la cantidad de visitantes y la duración de su estadía. Su enfermera le indicará si existe alguna restricción especial relacionada con los visitantes. Para permitirnos llevar un registro de las personas en el hospital, proporcionaremos tarjetas identificativas a sus visitantes si se encuentran aquí fuera del horario de visita regular (de 5 a.m. a 9 p.m.). Algunas unidades de Swedish requieren que los visitantes usen tarjetas identificativas en todo momento.

Todos los visitantes deben comportarse de una manera respetuosa y considerada. Es posible que se les solicite que se vayan a aquellos que no lo hagan. Solicite a los visitantes que tengan una enfermedad contagiosa (como tos, resfriado, gripe, varicela, sarampión o paperas) que no concurran al hospital, donde podrían causarle una infección a usted o a otras personas en las instalaciones.

Cómo comunicarse con Swedish

Mientras permanezca aquí y cuando regrese a su hogar, ofrecemos diferentes maneras de comunicarle sugerencias médicas, los últimos avances en tecnología médica y otros temas de interés para una amplia variedad de personas.

Visite Swedish.org/about/engage y conéctese con Swedish a través de Facebook, Twitter, Google y YouTube. Asimismo, puede acceder al blog de Swedish en Swedish.org/blog. Si desea recibir la versión en físico de nuestro boletín trimestral HealthWatch por correo, envíe su nombre y dirección postal a swedish@mail-ad.com o llame al 206-386-6797.

Conexión gratuita a Internet

Para mantenerse en contacto con sus seres queridos o revisar su correo electrónico, ofrecemos una conexión a Internet gratuita para usted y para sus visitantes. También puede usar esta conexión para acceder a materiales de información sobre la salud en nuestro sitio web: Swedish.org.

Efectos personales

En un esfuerzo por garantizar la seguridad y la protección de todas las personas en Swedish, nos reservamos el derecho de inspeccionar el contenido de las maletas o los bolsos que se ingresen. Este procedimiento se describe en el formulario de consentimiento de las Condiciones de Admisión que firmó y nos permite detectar elementos como armas y drogas ilegales.

Pautas sobre el consumo de tabaco

Para proteger la salud de nuestros pacientes, visitantes y personal, se prohíbe fumar cigarrillos, puros, narguiles, cigarros electrónicos o masticar tabaco en una instalación de Swedish o en sus alrededores. Su enfermera le preguntará si le gustaría recibir ayuda para dejar el tabaco. Los estudios indican que con el programa adecuado casi todos pueden dejar de fumar. En ocasiones, la estadía en el hospital proporciona un excelente incentivo para dejar de hacerlo. Hable con su enfermera o llame al 1-800-QUIT-NOW para obtener más información.

Políticas sobre otras fuentes de humo o fuego

Si bien entendemos que prender incienso o velas puede ser un ritual religioso o cultural, no permitimos que se utilicen en ninguna instalación de Swedish debido a la posibilidad de iniciar un incendio o reducir la calidad del aire. El único lugar donde se aceptan velas es en una de nuestras capillas, previo aviso.

Fragancias y sensibilidad

Dado que los olores intensos pueden irritar a otras personas y causar un riesgo para la salud, pedimos a todos aquellos que ingresen en las instalaciones de Swedish se abstengan de usar perfumes, lociones corporales o colonia.

Animales

Los perros de servicio (o caballos miniatura) son bienvenidos en cualquier instalación de Swedish. En el condado de King, los hospitales también permiten animales de compañía terapéutica. No se permiten mascotas. La atención y supervisión de un animal de servicio o de compañía terapéutica son de exclusiva responsabilidad del propietario. Los animales deben estar bajo la supervisión y control total de un adulto acompañante. El personal de Swedish Medical Center no puede encargarse de acicalar al animal ni de proporcionarle otra atención, alimentos, actividad o un lugar especial. Si la presencia o comportamiento del animal representa un riesgo para la salud o la seguridad, deberá salir de la instalación.

Fotografías, videos y ética relacionada con la privacidad

Todas las personas tienen derecho a la privacidad mientras trabaja, visita o recibe tratamiento en una instalación de Swedish. Le pedimos que respete los derechos a la privacidad de las demás personas mientras permanezca aquí y no haga grabaciones de audio, tampoco tome fotografías ni filme películas de los pacientes, visitantes o empleados, a menos que obtenga su permiso por escrito. Grabar sin permiso constituye un delito en el estado de Washington.

Su historial médico

Cómo protegemos su información personal sobre la salud

Swedish maneja su información de salud en estricta conformidad con las leyes federales y estatales de privacidad. Para ver las disposiciones específicas de nuestras pautas de privacidad solicite un ejemplar de nuestra Notificación de Prácticas de Privacidad, disponible en diferentes idiomas. Simplemente consulte a su proveedor de cuidado o revíselas en línea en Swedish.org/medicalrecords. O puede llamar al 206-215-2613 para pedir una copia escrita.

Cómo puede ganar acceso a su historial médico

MyChart ofrece acceso en línea a partes de su historial médico electrónico (electronic health record, EHR). Le permite utilizar de forma segura Internet para recibir y ayudar a administrar la información sobre su salud. Es una excelente manera de la que usted dispone para usar una computadora o teléfono inteligente para consultar su historial médico y los resultados de sus análisis de laboratorio, coordinar citas, solicitar la reposición de recetas de medicamentos y mucho más. Es privado y simple de usar. Para obtener más información acerca de una cuenta MyChart, visite: Swedish.org/landing-pages/swedish-mychart.

Solicite una copia de su historial médico de la divulgación de información (Release of Information, ROI):

Tiene derecho a obtener una copia de su historial médico mediante la presentación de una solicitud por escrito. Puede elegir el Formulario de Solicitud de Acceso por el Paciente o escribir una carta con los siguientes elementos requeridos:

1. Firma de la persona (paciente)
2. Identificación clara de la persona designada para recibir los registros
3. Identificación del destino al cual se enviará la copia de la información sobre la salud protegida

Un paquete que contiene lo que necesita saber para solicitar sus registros también está disponible en el mostrador de información del hospital o puede visitar Swedish.org/medicalrecords. Puede comunicarse con la sección de divulgación de información al 206-320-3850 para obtener más detalles.



Instrucciones de atención médica

Acerca de los “testamentos en vida” y otras instrucciones anticipadas

Las instrucciones anticipadas son instrucciones por escrito que nos indican qué tratamiento médico desea y no desea recibir en caso de que no pueda tomar esas decisiones por su cuenta. Antes de crear y firmar estos documentos, le recomendamos que lo converse con los miembros de su familia, amigos y consejeros religiosos. Durante la admisión como paciente o en una visita previa a la admisión antes de una cirugía se le preguntará si tiene una Instrucción para Atención Médica (a veces llamada “testamento en vida”), un Poder Duradero para la Atención a la Salud (que designa a alguien para que tome decisiones médicas por usted si es que usted no puede hacerlo por sí mismo) y si desea ser donante de órganos. Al registrarse en el hospital, entregue sus instrucciones de atención médica, si las tiene, a la enfermera de admisión, quien las anexará a su historial médico. Si tiene alguna pregunta sobre cómo obtener instrucciones de atención médica, consulte a su trabajador social o enfermera.

¿Cuándo se utiliza la CPR?

Swedish usa la reanimación cardiopulmonar (Cardio-Pulmonary Resuscitation, CPR) cuando el corazón o los pulmones de una persona dejan de funcionar repentinamente. Por lo general, comprende compresiones en el pecho, el uso de medicamentos y choque eléctrico para intentar restablecer los latidos cardíacos, y la colocación de un tubo en la tráquea para mantener la respiración. Los pacientes que no deseen que se les practique CPR deben obtener una orden por escrito del médico antes de declarar que son pacientes con una orden de no reanimar (Do not Resuscitate, DNR). La decisión de ser un paciente con DNR o de no recibir ningún otro tratamiento que prolongue la vida de ninguna manera evitará que los pacientes reciban atención.

¿Qué es un POLST?

Además de las instrucciones anticipadas, los pacientes pueden optar por agregar un documento obtenido de su médico, el cual se denomina formulario POLST. POLST significa Orden Médica para el Tratamiento de Prolongación de la Vida (Physician’s Order for Life Sustaining Treatment). Se recomienda este documento para cualquier persona con alguna enfermedad avanzada, enfermedad que acorte la vida o debilidad crónica. Los proveedores usan el formulario POLST para representar claramente los deseos de los pacientes

con órdenes médicas específicas que indican qué tipos de tratamiento de prolongación de la vida desean o no desean recibir al final de su existencia.

¿Qué es una instrucción anticipada de salud mental?

Una instrucción anticipada de salud mental es un documento que le permite indicar por escrito cómo le gustaría que manejaran su tratamiento de salud mental en el futuro. Se parece a un testamento en vida. Solo entrará en vigor en el caso de que se vuelva “incapacitado”, es decir, incapaz de tomar decisiones acertadas debido a la aparición de una enfermedad mental. Puede formular una instrucción que otorgue a alguien la autoridad legal para tomar decisiones de salud mental por usted y puede escribir indicaciones sobre los tratamientos que desea o no desea recibir. Las instrucciones anticipadas de salud mental están autorizadas por la ley del estado de Washington.

Ayuda para tomar decisiones éticas difíciles

A veces, los pacientes y sus familias se enfrentan a decisiones de tratamiento que son complicadas. Nuestro Comité de Ética, formado por médicos, enfermeras y trabajadores sociales que tienen en cuenta qué es lo más beneficioso para el paciente, está disponible para consultarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, si usted o su familia necesitan ayuda para tomar estas decisiones. Su enfermera podrá proporcionarle más información.

El don de la donación de órganos

Ser donante de órganos es un acto de generosidad y amor que puede marcar una gran diferencia no solo en una vida, ¡sino en hasta 50! La necesidad es enorme, ya que en la actualidad alrededor de 120,000 personas están en listas de espera de órganos en Estados Unidos y muchas de ellas sufrirán durante años antes de que se pueda encontrar al donante idóneo. A menudo, las familias de los donantes de órganos informan que el desconsuelo se alivia cuando saben que los órganos de su ser querido han insuflado de nueva vida a otras personas. Si aún no se ha declarado como donante de órganos, convérselo con sus familiares y amigos.

Para obtener más información, ingrese al sitio web de Life Center Northwest: Lcnw.org/ o de Donate Life Today: Donatelifetoday.com, de igual forma puede llamar al 1-877-275-5269.

Derechos del paciente

Swedish Medical Center desea que usted conozca sus derechos como paciente. Haremos todo lo posible para garantizar que se respeten sus derechos. Como paciente de Swedish, tiene los siguientes derechos:

- Solicitar, recibir o rechazar visitas a su discreción (o la de su representante), a menos que exista una restricción o limitación clínicamente necesaria o razonable.
- Ser tratado con cortesía, dignidad y respeto por todo el personal del hospital.
- Hacer valer sus valores y creencias personales, culturales y espirituales al tomar una decisión con respecto al tratamiento.
- Hacer que se notifique de inmediato a alguien de su preferencia y a su médico acerca de su hospitalización.
- Hablar sobre cualquier queja que usted pueda tener sobre la atención recibida, sin temor de recibir un tratamiento deficiente. Hacer que se analicen sus inquietudes de manera oportuna, con la ayuda o el apoyo necesarios y, cuando sea posible, que se resuelvan de manera oportuna. Tiene derecho a que se le informe por escrito acerca de la respuesta a sus preocupaciones.
- Saber el nombre y el cargo de sus proveedores de cuidado.
- Saber si su atención comprende la capacitación de alguno de los proveedores de atención a la salud. Tiene derecho a aceptar o rehusarse a participar.
- Recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico, tratamiento y pronósticos en términos que pueda comprender. Todas las explicaciones deben comprender:
 - Una descripción del procedimiento o tratamiento y del porqué se debería aplicar
 - Los posibles beneficios
 - Los efectos secundarios graves, riesgos o desventajas conocidos
 - Problemas potenciales durante la recuperación
 - Las posibilidades de éxito
 - Otros procedimientos o tratamientos que se podrían aplicar
- Contar con un intérprete o dispositivo de comunicación si no habla inglés, si el inglés es su segunda lengua o si es sordo, tiene dificultades auditivas, problemas de la vista, deterioro cognitivo o discapacidades del habla. La comunicación se adaptará a su edad y a sus necesidades. Se proporcionan sin cargo alguno servicios de intérprete calificado y dispositivos de ayuda.
- Colaborar con sus médicos u otros proveedores de atención a la salud en la planificación de su atención.
- Estar informado acerca de los resultados, positivos y negativos, esperados o inesperados, de su tratamiento.
- Solicitar y recibir su historial médico dentro de un plazo razonable y una descripción de todo lo que figure en su historial.
- Rehusarse a recibir cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento y a ser informado sobre los posibles resultados de su decisión.
- Estar libre de restricción o reclusión impuestas como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. La restricción o reclusión se utilizarán solamente para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, el personal u otras personas en el hospital y se suspenderá tan pronto como el comportamiento ya no represente ninguna amenaza para la seguridad.
- Hacer instrucciones anticipadas de tratamiento, tales como un Poder Duradero para la Atención a la Salud y Testamento en Vida o la Orden Médica para el Tratamiento de Prolongación de la Vida (POLST), y hacer que los proveedores de cuidado cumplan con sus deseos. Se dispone de información adicional a solicitud.
- Privacidad personal, en la medida que esté acorde con sus necesidades de atención. El debate, consulta, examen y tratamiento del caso deben realizarse de manera tal que se proteja la privacidad de cada paciente.
- Conocer al médico que estará principalmente a cargo de su atención, así como a cualquiera de los médicos que puedan estar participando en su caso.
- Disponer que todos los registros y comunicaciones relacionados con su atención se mantengan en confidencialidad.
- Recibir una atención de apoyo apropiada, incluida la evaluación y el manejo del dolor, el tratamiento de síntomas de malestar y el apoyo para sus necesidades emocionales y espirituales, independientemente de su situación médica o decisiones de tratamiento.
- Recibir atención en un entorno seguro, estar libre de toda forma de maltrato o intimidación y tener acceso a servicios de protección.
- Solicitar ayuda (incluso solicitudes de familiares o visitantes) del Comité de Ética de Swedish con respecto a cuestiones éticas en torno a su atención.
- Ser transferido a otra institución a su solicitud o cuando sea médicamente apropiado y legalmente permitido. Tiene derecho a recibir una explicación completa acerca de los motivos por los cuales es necesario que

se lo transfiera y si hay otras opciones. La institución a la cual se le transferirá debe aceptarle en primer lugar como un paciente.

- Saber si su atención implica investigación o métodos experimentales de tratamiento y ser protegido durante la investigación y ensayos clínicos. Tiene derecho a aceptar o rehusarse a participar. Rehusarse a participar no impide el acceso a cualquier tipo de atención en Swedish.
- Recibir información durante su estadía en el hospital acerca de las opciones de atención al paciente cuando la atención hospitalaria ya no sea necesaria. Tiene derecho a participar en la planificación para su alta hospitalaria.
- Examinar su factura médica y recibir una explicación de los cargos, independientemente de cómo pague usted por su atención.

- Conocer las políticas, procedimientos, reglas o reglamentos del hospital que se apliquen a su atención.
- Hacer que usted o su representante tomen decisiones informadas con respecto a su atención.
- Involucrar a los miembros de su familia o seres queridos en sus decisiones sobre atención.
- Tener acceso, solicitar que se hagan modificaciones y obtener información acerca de la revelación de su información de salud, de conformidad con las leyes vigentes.
- Ser informado acerca de los resultados no previstos de la atención, el tratamiento y los servicios.
- Asignar a otra persona legalmente para hacer valer en su nombre los derechos que se enumeran más arriba, si usted no está en condiciones de ejercerlos.

Responsabilidades del paciente

En Swedish deseamos que desempeñe un papel activo en su atención a la salud. Como paciente de Swedish, tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información completa y precisa acerca de su historial médico y sus necesidades de comunicación a las personas involucradas en su atención.
- Participar en las decisiones acerca de su atención y tratamiento.
- Formular preguntas sobre prácticas y procedimientos que no conozca.
- Informar a su médico o enfermera sobre cualquier cambio en su salud.
- Seguir su plan de tratamiento de cuidado.
- Tener consideración con los demás pacientes y hacer lo necesario para que sus visitantes sean igual de considerados.
- Respetar las normas del hospital y al personal.
- Hacer arreglos para el método de pago antes de su hospitalización.
- Ser respetuoso con sus proveedores de cuidado y seguir las reglas del hospital. Esto nos permitirá ofrecerle un entorno seguro donde podamos proporcionarle la mejor atención posible. En casos raros donde los pacientes ponen en riesgo la seguridad de nuestro entorno, se notifica al médico y podría darse el alta hospitalaria.



Lista de verificación para el paciente

Queremos que su estadía en el hospital y su recuperación sean una experiencia positiva. Le invitamos a que elija a un miembro de su familia o a un amigo para que le brinde apoyo y esté al tanto de su atención. Usted y cualquier persona de apoyo desempeñarán una función importante en su curación.

Marque las casillas a continuación y escriba cualquier pregunta que tenga.

Mi persona de apoyo es: _____

Mi número de teléfono es: _____

Espero dejar el hospital el: _____

Mi transporte (viaje a casa) se programa con: _____

Estoy en el hospital porque: _____

Mientras esté aquí...

- Entiendo mis medicamentos, tratamientos y exámenes.
- Estoy lo más cómodo posible.
- Participo en las actividades diarias lo más que puedo.

Antes de dejar el hospital...

- Sé qué medicamentos debo tomar, por qué y cuáles son los efectos secundarios a los que debo estar alerta. Sé cómo y dónde conseguirlos.
- Entiendo mi afección o enfermedad y qué síntomas debo informar.
- Sé qué actividades son seguras para mí.
- Sé qué puedo comer.

Para estar preparado para irme...

- Tengo un plan para obtener cualquier equipo que necesite.
- Sé a qué médico llamar y tengo su número de teléfono.
- Mis citas de seguimiento están coordinadas.
- Mis preguntas han sido respondidas.

Preguntas relativas a la facturación

Al prepararse para regresar a su hogar es posible que tenga preguntas sobre su factura del hospital. ¿Se cobrará mi seguro? ¿Cuánto tendré que pagar? ¿Qué pasa si no puedo pagarlo todo a la vez? Dirija cualquier consulta a nuestra oficina administrativa al 206-320-5300 o al número de teléfono gratuito 1-877-406-0438. Si le resulta más conveniente, puede encontrar más información o pagar su factura en línea en esta dirección web: Swedish.org/billing.

Otros proveedores asociados importantes:

- AMR (Ambulancia) 800-913-9106
- Cellnetix 800-374-4045
- LabCorp 888-680-4140
- US Anesthesia Partners – Washington 888-900-3788
- Pacific Anesthesia (instalación de Edmonds) 425-407-1500
- Radia Imaging 888-927-8023

Asistencia financiera

Swedish se preocupa por las personas y sus necesidades de salud, independientemente de si pueden o no pagar. Trabajaremos con nuestros pacientes ante cualquier problema financiero, incluso encontraremos formas de hacer que la atención médica sea más asequible. Los hospitales Swedish ofrecen asistencia financiera a pacientes elegibles que no pueden pagar sus facturas médicas. Si tiene problemas para pagar todo o parte de su atención a la salud, hable con un asesor financiero del paciente o con un representante de servicio al cliente sobre cómo podemos ayudarlo. Puede comunicarse por teléfono al 877-406-0438 o a través de nuestro sitio web en Swedish.org/patient-visitor-info/billing.



Comentarios e inquietudes

Comentarios e inquietudes sobre su estadía en Swedish

Swedish Medical Center tiene un procedimiento en el que los pacientes son capaces de expresar sus inquietudes sin temor a poner en peligro su atención.

Si usted o algún miembro de su familia tiene quejas sobre la atención médica recibida en nuestro hospital, no dude en hablar con cualquier gerente o miembro del personal de su unidad. Nos esforzamos por resolver cualquier insatisfacción lo más rápido posible durante su estadía.

Asimismo puede ponerse en contacto con:

Para temas de atención médica:

Clinical Quality Investigations (clinical-care issues)
747 Broadway
Seattle, WA 98122-4307
206-386-2111
Correo electrónico: SMC-CQI@swedish.org

Para temas con la experiencia del cliente:

Si tiene inquietudes, quejas o un reconocimiento positivo sobre cualquier aspecto no clínico de su estadía en el hospital, envíe un correo electrónico a: CustomerExperience@swedish.org

También tiene el derecho de comunicarse con el Departamento de Salud del Estado de Washington o de comunicarse con la Agencia de Acreditación de nuestro hospital, Det Norske Veritas (DNV), con respecto a las inquietudes relacionadas con su estadía en el hospital.

Washington State Department of Health
Health System Quality Assurance
Complaint Intake
P.O. Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
1-800-633-6828
Correo electrónico: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Det Norske Veritas (DNV)
DNV-GL Healthcare
Attn: Hospital Complaints
400 Techne Center Drive, Suite 100
Milford, OH 45150
1-866-496-9647
Correo electrónico: Hospitalcomplaint@dnvgl.com

Si es beneficiario de Medicare:

Si usted es beneficiario de Medicare y tiene alguna inquietud con respecto a la calidad de la atención que recibe, su cobertura de Medicare o el alta hospitalaria antes de tiempo, puede ponerse en contacto con KEPRO:

KEPRO
1-888-305-6759
TTY: 1-855-843-4776

Para inquietudes relacionadas con la clínica, comuníquese con:

Swedish Medical Group (clínicas)
Inquietudes directas al gerente de la clínica o relaciones con el paciente: 206-215-2979
Correo electrónico: SMG-PatientRelations@swedish.org

Aviso de no discriminación y derechos de accesibilidad

Cumplimos con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discriminamos por motivo de raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo. Swedish no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo. Swedish:

- (1) Proporciona ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen eficazmente con nosotros, tales como: (a) intérpretes del lenguaje de señas calificados; e (b) información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- (2) Proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas cuya lengua principal no sea el inglés, tales como: (a) intérpretes calificados; e (b) información escrita en otros idiomas.

Si necesita alguno de los servicios mencionados, comuníquese con el coordinador de derechos civiles correspondiente a continuación. Si necesita Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones, llame al 1-800-833-6384 o al 7-1-1.

Si cree que Swedish no ha proporcionado estos servicios o siente que ha sido discriminado de otra manera por motivo de raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante Swedish al ponerse en contacto con el coordinador de derechos civiles de su lugar de servicio como se indica a continuación:

Lugar de servicio	Coordinador de derechos civiles
Todos los lugares excepto Swedish Edmonds	Civil rights coordinator, 101 W. 8th Ave., Spokane, WA 99204 Teléfono: 1-844-469-1775; Línea de intérprete: 1-888-311-9127 Correo electrónico: Nondiscrimination.WA@providence.org
Swedish Edmonds	Civil rights coordinator (Bed Control), 21601 76th Ave. W. Edmonds, WA 98026 Teléfono: 1-844-469-1775; Línea de intérprete: 1-888-311-9178 Correo electrónico: Nondiscrimination.SHS@providence.org
Servicios para personas de la tercera edad	Civil rights coordinator, 2811 S. 102nd St., Suite 220, Tukwila, WA 98168 Teléfono: 1-844-469-1775; Línea de intérprete: 1-888-311-9127 Correo electrónico: Nondiscrimination.pscs@providence.org

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, uno de los coordinadores de derechos civiles antes mencionados está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, por vía electrónica a través del Portal de Quejas de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

We do not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability in our health programs and activities.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

注意：如果您講中文，我們可以給您提供免費中文翻譯服務，請致電 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí có sẵn dành cho bạn. Gọi số 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (телетайп: 711).

ՈՒՇԱՒԴՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ կարող են տրամադրվել լեզվական օգնություններ անվճար ծախսություններ: Չանգահարեք 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (հեռախոս (TTY) 711)։

يُرجى الانتباه: إذا كنتم تتكلمون اللغة العربية، فأعلموا أن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة مجاناً لكم. اتصلوا برقم الهاتف 888-311-9127 أو برقم الهاتف 888-311-9178 عند الاتصال بالمركز الطبي السويدي في إدموندز (Swedish Edmonds) (أو بخط المبرقة الكاتبة TTY لضعاف السمع والنطق على الرقم 711).

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY:711) تماس بگیرید.

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。

ਧਿਆਨ ਧਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਿ ਰੇ, ਤਾਂ ਤਾਮਾ ਧਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਿ ਹੈ। 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ສូਚອໍາກອຸຸຸຸ: ບຼສົນເບື້ເລກອຸຸຸຸກຸຸຸຸຸຸຸຸ ສາໂຂຸຸ ເສາ: ເສກຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸ ຈຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸ ສາສົນເບື້ອາສຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸ ເລກອຸຸຸຸຸຸ ເຜ້າຍສັດຕິດໄຊ້ 1 ສຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸ ເສກຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸຸ 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) 1

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711) पर कॉल करें।

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, koj tuaj yeem siv cov kev pab txhais lus pub dawb. Hu rau 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711).

โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการ ความช่วยเหลือทางภาษาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทร 888-311-9127 (Swedish Edmonds 888-311-9178) (TTY: 711)



LEO, PACIENTE DE TRASPLANTE DE SWEDISH CON SU HIJA MARIA

La generosidad extraordinaria hace posible momentos como este

Leo se dirigió a Swedish para pedir ayuda con un trasplante de riñón.
El pensamiento creativo de su equipo de atención le salvó la vida.

Su generosidad hace posible una atención a la salud extraordinaria y trae esperanza a los pacientes como Leo.

Haga una donación ahora en [Swedishfoundation.org/generosity](https://swedishfoundation.org/generosity).



SWEDISH
MEDICAL CENTER
FOUNDATION

206-386-2738 | Foundation@swedish.org | [Swedishfoundation.org](https://swedishfoundation.org)

*Como organización sin fines de lucro, su donación a Swedish es deducible de impuestos conforme lo permita la ley.
Gracias por su generosidad.*



BALLARD

5300 Tallman Ave. NW
Seattle, WA 98107-3932
T 206-782-2700

CHERRY HILL

500 17th Ave.
Seattle, WA 98122-5711
T 206-320-2000

EDMONDS

21601 76th Ave. W.
Edmonds, WA 98026-7507
T 425-640-4000

FIRST HILL

747 Broadway
Seattle, WA 98122-4307
T 206-386-6000

TDD/TTY: 206-386-2022

Swedish.org

ISSAQUAH

751 NE Blakely Drive
Issaquah, WA 98029-6201
T 425-313-4000

MILL CREEK

13020 Meridian Ave. S.
Everett, WA 98208-6422
T 425-357-3900

REDMOND

18100 NE Union Hill Road
Redmond, WA 98052-3330
T 425-498-2200