



Servicios a Visitantes

Del Hospital de Niños de American Family (American Family Children's Hospital)

Nuestro personal del Servicio de Visitantes (Guest Services) está comprometido a hacer que su experiencia sea lo más segura y agradable posible. Por favor, preséntese en el Mostrador de Información (Guest Depot) en el primer piso, o contáctenos llamando al (608) 890-8000 o (800) 323-8942 si necesita asistencia.

Acceso al edificio

En el Hospital de Niños de American Family la seguridad de su hijo es nuestra máxima prioridad. El sistema de seguridad del edificio está designado para fomentar un entorno seguro.

Los miembros principales de la familia recibirán hasta dos tarjetas de acceso cuando un niño está ingresado en el Hospital de Niños de American Family. Las tarjetas les permitirán entrar en áreas no accesibles al público en general y les identificarán como visitantes principales. Preséntese en la Oficina de Seguridad (Security Office), ubicada en el primer piso, para obtener sus tarjetas de acceso si aún no las ha recibido.

Visitas al cuarto de un niño

Para aumentar la seguridad, los padres, tutores legales, familiares y visitantes deben acudir a la Oficina de Seguridad ubicada en el vestíbulo principal para pasar un proceso de evaluación antes de ir al cuarto del niño.

Información sobre el estacionamiento y el Servicio de Estacionamiento (Valet Parking)

Las familias de los pacientes ingresados recibirán dos pases de estacionamiento tras el ingreso, lo cual les permitirá estacionar en la rampa de estacionamiento del Hospital de Niños de American Family de forma ilimitada. Si su hijo va a pasar la noche en el hospital, por favor estacione usted mismo en la rampa de estacionamiento. Para obtener sus pases de estacionamiento, lleve su tarjeta de acceso a la Oficina de Estacionamiento (Parking Office) que se encuentra junto a los elevadores en el Nivel E de la rampa de estacionamiento. Los pases son válidos durante una semana y puede renovarlos en la Oficina de Estacionamiento.

Otros visitantes deben pagar \$2 por hora para estacionar en la rampa del Hospital de Niños de American Family. Las Estaciones de Pago (Pay Stations), ubicadas junto a los elevadores de los Niveles E y P, aceptan dinero en efectivo, MasterCard o Visa. También se acepta el pago con tarjeta de crédito en la puerta de salida de la rampa.

Se proporciona Servicio de Estacionamiento gratuito a los familiares que asistan a las citas con su hijo en el automóvil.

Las autocaravanas (RV) pueden estacionarse de forma gratuita en el Lote 131. Nosotros proporcionamos la electricidad. Para obtener un pase para su autocaravana, por favor hable con el personal de Servicios a Visitantes del Hospital de la Universidad, ubicado junto a la Entrada del hospital en el 2º piso, o llame al (608) 263-0315.

Servicio de habitaciones, comidas para familiares, y comedores

Los pacientes, familiares y visitantes pueden ordenar servicio de habitaciones en cualquier momento entre las 6:30 am y las 8 pm. Puede ordenar servicio de habitaciones con su tableta de MyChart Bedside o llamando al 265-0202 con el teléfono de su cuarto. Su comida será preparada y llevada a su cuarto dentro de un período de una hora. Las opciones del menú, los precios y los detalles se encuentran indicados en la Guía de Servicio de Habitaciones (Room Service Dining Guide) que se encuentra en el cuarto de su hijo.

Cerca del Hospital de Niños de Hospital de la Universidad hay muchos restaurantes y cafeterías que cuentan con una selección completa de platos principales, sopas, ensaladas, postres, sándwiches calientes y fríos, comida internacional y meriendas (snacks). El Farmers' Market Café, ubicado en el vestíbulo principal del Hospital de Niños de American Family, ofrece una variedad de artículos de desayuno, almuerzo y meriendas.

La Casa de Ronald McDonald y las reservas en un hotel

Las familias de pacientes del Hospital de Niños de American Family pueden quedarse en una Casa Ronald McDonald cercana. Hay un servicio de traslado disponible todos los días de 8 am to 8 pm. Si desea recibir más información, contacte al servicio de Alojamiento para Pacientes (Patient Housing) llamando al (608) 263-0315 o preséntese en el Mostrador de Información (Guest Depot).



uwhealthkids.org

Los pacientes, familiares y visitantes del Hospital de Niños de American Family son aptos para hospedarse en el Best Western Plus(R) Inn Madison por una tarifa reducida. Está ubicado a tres cuadras del Hospital de Niños de American Family y ofrece servicio gratuito de autobús del hospital al hotel y viceversa (disponible 24 horas al día) y del hospital al Aeropuerto del Condado de Dane y viceversa (de 6:30 am a 10:00 pm). Por favor, llame al (608) 263-0315 para disponer su alojamiento.

Información sobre transporte

Independientemente de cuál sea su medio de transporte, el personal del Servicio de Visitantes puede asistirle con sus necesidades de transporte, incluyendo mapas de la ciudad y el estado, información sobre las agencias de alquiler de automóviles y reservas, e información sobre las líneas aéreas

Información para turistas

Avísenos si desea recibir información sobre los tours o eventos para adultos y niños en el área de Madison. También tenemos disponible información sobre los parques y campamentos del Condado de Dane.

Acceso Gratuito al WiFi y Centro de Negocios

Conecte su smartphone, tableta o computadora portátil a al **WiFi Gratuito de UW Health** (Free WiFi UW Health). Si necesita asistencia para acceder al WiFi gratuito, acuda al Mostrador de Información (Guest Depot).



El Centro de Negocios, ubicado en el Área de Espera de Cirugía del Hospital de la Universidad (Main Street/2º piso), ofrece uso gratuito de computadoras.

Vea películas y programas de televisión de forma gratuita en su dispositivo móvil

Cuando usted o un ser querido reciba atención en UW Health, pueden entretenerse viendo las películas y programas de televisión más recientes o uno de nuestros canales de relajación.

Instrucciones de Instalación

En su smartphone, computadora portátil o tableta personal, abra la configuración (settings) de WiFi y conéctese al **WiFi Gratuito de UW Health** (Free WiFi UW Health)

1. Abra iTunes app store o Google play store, busque "**Swank Media Player**" y haga clic  para descargarlo
2. Abra su navegador de la web (Chrome, Safari, Firefox, etc.), escriba **swank.uwhealth.org** en la caja de texto URL y oprima "enter"
3. Hogue películas, programas de television u otros contenidos y haga clic  para comenzar

Buzón de Correos del Servicio Postal de los Estados Unidos

Hay un buzón de correos del Servicio Postal de los Estados Unidos (US Postal Service) ubicado fuera de la Entrada del Hospital a la izquierda. Todo el correo que recibamos después de que le den el alta será enviado a la dirección del paciente. También puede dejar el correo listo para enviar en el Mostrador de Información (Guest Depot).

Dirección:

American Family Children's Hospital
1675 Highland Ave.
Madison WI 53792

Ambiente libre de humo y tabaco

Todos los días tratamos enfermedades causadas por el consumo de tabaco. Por el bienestar de todos nuestros pacientes y sus familiares, no está permitido fumar ni usar tabaco sin humo o cigarrillos mecánicos o electrónicos en ninguna de las instalaciones de UW Health. Si desea recibir más información, visite uwhealth.org/tobaccofree.

Para encontrar más información sobre los servicios disponibles, por favor vea la Guía para Pacientes y Familias (Patient and Family Guide) en uwhealthkids.org.



Servicio de Farmacia de UW Health

En el Hospital de Niños de American Family

A pesar de ser pequeños, los niños que reciben tratamiento en el Hospital de Niños de American Family (American Family Children's Hospital) se enfrentan con frecuencia a retos enormes. El Servicio de Farmacia de UW Health (UW Health Pharmacy Services) en el Hospital de Niños de American Family, ubicado en la Tienda de Regalos en el primer piso, es simplemente un ejemplo más de los cuidados de primera categoría que ofrecemos a los niños. Ofrecemos muchos servicios adaptados para niños para así facilitar el tratamiento. Contáctenos llamando al (608) 890-7899.

Especialistas en medicamentos infantiles

Los niños no son adultos pequeños. Sus cuerpos son diferentes y procesan los medicamentos de forma distinta a los adultos. Los farmacéuticos del Hospital de Niños de American Family están entrenados especialmente en medicamentos infantiles (pediátricos).

Reciba todos los servicios en un solo lugar

Cuando su hijo está enfermo, a Usted no le apetece hacer un viaje especial a la farmacia para surtir un medicamento recetado. Pida a su doctor que envíe la receta médica al Servicio de Farmacia de UW Health. Vaya al primer piso del Hospital de Niños de American Family y surta el medicamento recetado y aquellos a la venta sin receta médica antes de irse a casa. Para surtir cómodamente sus medicamentos, transférase a cualquier farmacia de UW Health o inscribábase para la entrega o el envío a domicilio gratuitos. El envío a domicilio incluye un embalaje especial para los medicamentos que necesitan ser refrigerados.

Medicamentos preparados para satisfacer las necesidades de su familia

Para asegurar que nuestros pacientes más pequeños reciban un servicio óptimo, nuestros farmacéuticos pueden combinar medicamentos de manera que la concentración y la dosis sean exactamente las apropiadas basándonos en la estatura, el peso y el crecimiento de su hijo. Combinamos los medicamentos de forma gratuita y esto no aumenta el tiempo de espera para surtirlos.

Sabores adaptados para niños

Si es difícil hacer que los niños coman verduras, es incluso más difícil que tomen medicamentos. El Servicio de Farmacia de UW Health puede añadir un sabor a los medicamentos líquidos para que cuando le dé el medicamento, la experiencia sea más fácil para Usted y su hijo. Podemos cambiar los medicamentos que saben mal añadiéndoles sabor a chicle, crema de banana, fresa, sandía u otros de sus sabores favoritos. El añadir sabor al medicamento no afecta la forma en la que funciona, pero hace que sepa mucho mejor.

Su farmacéutico podrá sugerirle un sabor basándose en los gustos de su hijo.

Adaptadores para los frascos a prueba de derrames

Los medicamentos líquidos pueden derramarse. Podemos colocarle una tapa al frasco que permita que Usted extraiga el medicamento directamente del contenedor que le entreguen en la farmacia. Esto ayudará a que su hijo reciba la dosis correcta del medicamento.

Medicamentos infantiles difíciles de encontrar

Debido a que los niños son nuestra prioridad, el Servicio de Farmacia de UW Health del Hospital de Niños de American Family tiene a la venta una línea completa de medicamentos específicos para niños.

Servicio superiores

Nuestros farmacéuticos trabajan estrechamente con su doctor y el equipo de cuidados médicos de forma que su hijo reciba cuidados médicos superiores y personalizados.

Autorización del seguro medico

El Servicio de Farmacia de UW Health puede enviar la cuenta (bill) directamente a la mayoría de los planes de seguro médico y programas gubernamentales. Aceptamos las tarjetas Visa, MasterCard, dinero en efectivo, y pagos electrónicos e-check (pagos con cheque por teléfono).

UWHealth



Resumen del aviso sobre las normas

Por favor, remítase al formulario de aviso para una descripción completa de las normas de privacidad abajo resumidas.

¿Qué es la información médica?

Cada vez que un proveedor de cuidados médicos de la UW Health le atiende se genera información médica. La información médica puede ser escrita, hablada o electrónica.

Los proveedores de cuidados médicos de la UW Health: las organizaciones que manejan la información médica

Los proveedores de cuidados médicos de la UW Health son el Hospitals y las Clínicas de la Universidad de Wisconsin, la Fundación Médica de la Universidad de Wisconsin y sus clínicas y varios centros de la Universidad de Wisconsin en Madison. Cualquier proveedor de cuidados médicos de la UW Health que usted visite sigue las mismas normas de privacidad cuando maneja la información médica.

La ley permite a los proveedores de cuidados médicos de la UW Health utilizar y revelar la información médica para las siguientes actividades de rutina

- El tratamiento
- Los pagos
- El manejo operacional de los cuidados médicos
- Los recordatorios de citas y comunicaciones sobre citas

Otros ejemplos de usos y revelación de información médica permitidos

- Las actividades de salud pública
- Algunas actividades de investigación
- Usos y revelación permitidos o exigidos por la ley
- Algunas actividades para recaudar fondos y de marketing

Actividades a las que usted se puede oponer

En muchos casos, a usted se le da la oportunidad de oponerse antes de que se haga cualquiera de las cosas mencionadas a continuación:

Revelar información médica a los familiares, amigos u otras personas que participan en sus cuidados.

Revelar su nombre, número de cuarto, estado o religión en un directorio que está a disposición de los visitantes (esta situación sólo se presentará si se le ingresa en el Hospital de la Universidad.)

Actividades que requieren su permiso por escrito (autorización)

Si los proveedores de cuidados médicos de la UW Health necesitan usar o revelar su información médica por otro motivo, primero debemos conseguir su autorización por escrito.

Sus derechos de privacidad como paciente

Usted tiene derecho a:

- Solicitar la forma en la que quiere que nos pongamos en contacto con usted
- Inspeccionar y recibir una copia de su expediente médico y sus cuentas
- Solicitar correcciones de su expediente médico y sus cuentas
- Recibir una lista detallada de cierta información que se haya revelado
- Recibir una copia por escrito del aviso sobre las normas de privacidad de los proveedores de cuidados médicos de la UW Health. Usted puede conseguir un impreso actualizado del aviso en el cualquier mostrador de registro de la UW Health
- Solicitar restricciones en el uso y la revelación de su información médica. (Quizás no podamos conceder peticiones que vayan más allá de lo que permite la ley.)

Información de contacto y quejas

Si usted tiene alguna pregunta o preocupación con relación a la información en este aviso, por favor contacte al:

Patient Relations
600 Highland Ave., Madison, WI 53792-2460
(608) 263-8009
patientrelations@uwhealth.org

Si usted cree que algún proveedor de cuidados médicos de UW Health ha violado sus derechos de privacidad, puede llamar al Departamento de Relaciones con Pacientes (Patient Relations) para hablar sobre sus preocupaciones. Además, también puede presentar una queja con el Secretario del Departamento Federal de Salud y Servicios Humanos (Federal Department of Health and Human Services o DHHS por sus siglas en inglés). Si usted presenta una queja, no será de ninguna forma castigado, amenazado, acosado, ni se tomarán represalias contra usted ni habrá ninguna otra consecuencia negativa.

UWHealth



Solicitud de Documentación Médica de UW Health e Información sobre la Cobertura del Seguro Médico y las Facturas

Solicitud de documentación médica

Puede solicitar copias de su expediente médico, imágenes de radiología e informes y láminas de patología de UW Health. Si desea recibir más información, visite uwhealth.org

Sus facturas de UW Health

UW Health revisará la cobertura de su seguro médico, incluyendo cualquier requerimiento del seguro para autorizaciones previas o notificaciones, y enviará las reclamaciones a su seguro médico en su nombre. Una vez que su compañía de seguro médico haya procesado la reclamación y haya pagado su parte, usted será responsable del saldo restante. Si tiene preguntas sobre la cobertura bajo su seguro médico, su visita, o para tratar las opciones de pago o la asistencia financiera, por favor llame al (608) 263-8770 para hablar con un asesor financiero.

El hospital y sus clínicas asociadas y nuestro grupo de médicos y sus clínicas asociadas tienen requerimientos reglamentarios de facturación distintos.

Su factura puede enumerar los servicios profesionales y los servicios del hospital/clínica por separado:

- Las tarifas del profesional son por los servicios proporcionados por médicos, asistentes médicos profesionales y enfermeras practicantes
- Las tarifas del hospital/la clínica son por los suministros, servicios y costos de la institución que puedan ser parte de su atención médica

Dependiendo de su plan de seguro médico, puede estar sujeto a distintos costos en efectivo cuando reciba tratamiento en una clínica asociada con el hospital. Algunas compañías de seguro médico pagan las tarifas del hospital/la clínica de forma diferente a las tarifas del profesional. Por favor, revise su manual de beneficios.

Clínicas Propiedad del Hospital

- Clínica de 1 S. Park: Rehabilitación de Mano y Extremidad Superior (Hand and Upper Extremity Rehabilitation); Linfedema y Edema Venoso (Lymphedema and Venous Edema); 1 S. Park St.
- Hospital de Niños de American Family (American Family Children's Hospital), 600 Highland Ave.
- Centro de Salud Digestiva (Digestive Health Center), 750 University Row
- Clínica del Este (East Clinic), 5249 E. Terrace Dr.
- Clínica del Riñón (Kidney Clinic), 3034 Fish Hatchery Rd.
- Clínica Oakwood Village, 6209 Mineral Point Rd.
- Fisioterapia Ortopédica (Orthopedic Physical Therapy), Clínica Yahara, 1050 E. Broadway
- Clínica de Ortesis (Orthotics Clinic), 6220 University Ave., Middleton
- Clínica de Manejo del Dolor (Pain Management Clinic), 1102 S. Park St.
- Clínica de Rehabilitación (Rehabilitation Clinic), 6630 University Ave., Middleton
- Hospital de Rehabilitación (Rehabilitation Hospital), 5115 N. Biltmore Ln.
- Clínica de Research Park, 621 Science Dr.
- Hospital de la Universidad (University Hospital), 600 Highland Ave.
- Clínica de University Station, 2880 University Ave.
- UW Health en el American Center, 4602 Eastpark Blvd.
- Centro Waisman, 1500 Highland Ave. (solo las Clínicas de UW Health)
- Clínica del Oeste (West Clinic), 451 Junction Rd.
- Clínica Yahara: Rehabilitación para el Mareo y el Equilibrio (Dizziness and Balance Rehabilitation); Linfedema (Lymphedema); y Fisioterapia Ortopédica (Orthopedic Physical Therapy), 1050 East Broadway



UWHealth

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué está cubierto bajo mi póliza de seguro médico?

Cada póliza de seguro médico es distinta. La mejor forma de averiguar qué cubre es contactando a su compañía de seguro médico. Es importante que averigüe si va a tener que pagar parte de la factura (un deducible y/o copagos o coseguro). Los pacientes tienen la responsabilidad de saber qué cubre su seguro médico.

¿Puedo averiguar cuanto costarán mis servicios?

UW Health proporciona un servicio llamado la Línea de Precios de UW Health (UW Health Priceline). Usted puede llamarles al (608) 263-1507 y pedir una cotización. Tenga en cuenta que se le dará un rango de precios en lugar de una cotización específica, ya que los precios finales están basados en una gran variedad de factores relacionados con los servicios clínicos proporcionados, el diagnóstico asociado con esos servicios, las provisiones usadas, etc.

¿Cómo funcionan los copagos?

Usted es responsable de pagar los copagos cuando se registre para su cita. Le mandaremos una cuenta si no lo paga el día de su cita.

¿Cómo puedo asegurarme de recibir la mejor cobertura posible bajo mi póliza de seguro médico?

Algunas pólizas de seguro médico requieren que usted obtenga una referencia (referral) de su doctor antes de recibir ciertos servicios. Algunas pólizas también requieren que usted informe a su compañía de seguro médico después de haber recibido cuidados de emergencia, normalmente dentro de un período muy breve de tiempo tras recibir esos cuidados médicos. Por favor, contacte a su compañía de seguro médico para averiguar cómo recibir la mejor cobertura posible.

¿Cómo presento una reclamación al seguro médico?

Debido a que los formularios pueden ser complejos y confusos, nosotros presentaremos las reclamaciones por usted. Para hacerlo, necesitamos tener la información correcta de su seguro médico. Por favor, infórmenos lo antes posible si su seguro médico cambia o usted se muda.

¿Cómo manejará el pago mi compañía de seguro médico?

En Wisconsin, su compañía de seguro médico debe pagar por los servicios con cobertura dentro de un período de 30 días desde la fecha de la cuenta. Permitiremos que su seguro médico tenga 45 días para pagarnos. Si su seguro médico no paga dentro de ese período de tiempo, le enviaremos la cuenta a usted. Cuando usted reciba la cuenta, usted es responsable de pagar cualquier cargo que no haya cubierto su seguro médico. Si usted no puede realizar el pago completo, se pueden hacer arreglos de pago. Por favor, llame al número de teléfono que aparece en su cuenta si tiene alguna pregunta sobre el pago o si necesita asistencia. Nosotros presentamos la reclamación a su seguro médico como gesto de cortesía y proporcionamos tiempo suficiente para recibir el pago del seguro médico. Al final, usted es responsable de los costos de sus cuidados médicos si su compañía de seguro médico no paga.

¿Puede pagar mi seguro médico directamente a UW Health?

Sí. Si su compañía de seguro médico no nos paga directamente, usted debe pagarnos inmediatamente cuando reciba el pago de su seguro médico o cuando reciba una cuenta de nosotros.

¿Qué ocurre si no tengo seguro médico?

Si usted no tiene seguro médico, el pago se debe realizar cuando se reciban los servicios, a menos que usted haga otros arreglos con nosotros. Para hacerlo, llame al número de teléfono que aparece en su cuenta. Estaremos encantados de trabajar con usted para encontrar opciones satisfactorias de pago.

¿Puedo pagar mi cuenta online?

Sí. Puede ver las opciones de pago online en uwhealth.org/paperless. Puede pagar a través de MyChart, una página web segura que le permite recibir y pagar sus facturas, ver porciones de su expediente médico de UW Health, revisar los resultados de pruebas médicas, etc., o hacer un pago único.

Hay ayuda disponible

Nuestro equipo de representantes de cuentas de pacientes le ayudará a entender y manejar sus cuentas de UW Health. Si tiene preguntas, estaremos encantados de ayudarle. No dude en llamarnos, escribirnos o visitarnos. Si nos envía correspondencia escrita, por favor incluya el número de cuenta que aparece en su declaración de cuenta.

UW Health Patient Business Services
7974 UW Health Court
Middleton, WI 53562
(608) 829-5217, (877) 565-0505
Madison, WI 53792
(608) 262-2221 o (866) 841-8535



Los derechos y las responsabilidades del paciente

Los derechos y las responsabilidades del paciente

Nuestro objetivo es proveerle los cuidados más seguros y de más alta calidad posibles. Es importante que conozca sus derechos.

Un tutor legal o pariente más cercano de un niño u otro representante autorizado puede ejercer estos derechos en nombre de un paciente que es menor de edad o que no es capaz de tomar decisiones. Excepto bajo ciertas circunstancias tales como emergencias, los padres o tutores legales normalmente dan la autorización para el tratamiento de pacientes menores de 18 años.

Por favor hable sobre cualquier preocupación sobre los cuidados y tratamiento médicos- o sobre cualquier aspecto de su estancia en el hospital- con sus médicos y enfermeras. Si tiene alguna pregunta, por favor contacte el Departamento de Relaciones con Pacientes, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009.

Como paciente, padre o tutor legal, Usted tiene el derecho a:

Tratamiento sin discriminación

1. Recibir cuidados y tratamiento independientemente de su raza, color, nacionalidad de origen, antepasados, edad, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, credo, religión, estado civil, edad, estado de recién nacido, estado militar o fuente de pago
2. Recibir tratamiento de emergencia aunque no pueda pagar
3. Recibir cuidados en el Hospital De Niños American Family y no ser trasladado a otro centro, exceptuando en ciertas situaciones de emergencia, a menos que le hayan informado de la razón de su transferencia, y que otro hospital esté de acuerdo en aceptarle como paciente y continuar la provisión de cuidados médicos

Respeto, confidencialidad y dignidad personal

1. Ser tratado con respeto y cortesía y no ser sometido a ninguna forma de abuso o acoso

2. Privacidad durante su tratamiento
3. Mantenemos la información sobre sus cuidados médicos de manera privada y confidencial. Los detalles de su condición y tratamiento no serán compartidos con ninguna persona, excepto aquellas autorizadas a recibir la información. Para asistir en sus cuidados médicos cuando usted está siendo visto por profesionales médicos en más de una organización, la información médica que el Hospital de Niños de American Family almacena electrónicamente también está disponible para otros proveedores médicos asociados con UW Health. Otras ubicaciones incluyen pero no están limitadas a University Community Clinics, clínicas de UW Medical Foundation Physician y UnityPoint Health-Meriter
4. Solicitar restricciones en ciertos usos y divulgaciones de su información médica de acuerdo a la ley federal (HIPAA por sus siglas en inglés)
5. Solicitar la manera y el lugar donde nos comunicaremos con usted fuera del hospital y las clínicas

Información que puede entender

1. Saber sobre las reglas y procedimientos del hospital
2. Recibir asistencia de intérpretes calificados si su primer idioma no es el inglés o si es sordo/tiene dificultad para oír o usar equipos adaptivos
3. Recibir información completa sobre su condición, plan de tratamiento y perspectivas de recuperación
4. Su estado de salud y le animaremos a que se involucre en la planificación de sus cuidados y tratamiento, incluyendo el control adecuado de su dolor

Participación en decisiones sobre sus cuidados médicos

1. Solicitar un límite en el número de estudiantes de medicina y residentes involucrados en sus cuidados médicos. Los pacientes que deseen limitar la participación de doctores residentes o estudiantes de medicina en sus cuidados médicos deben hablar con su doctor. En la medida de lo posible, la solicitud será respetada si no afecta de forma negativa a los cuidados médicos, el tratamiento, o los servicios

que recibe el paciente

2. Completar un Poder Notarial para los Cuidados Médicos o un Testamento en Vida (conocidos como Instrucciones Médicas Anticipadas) si tiene al menos 18 años de edad. Estos documentos legales nos indican sus deseos referentes a los cuidados médicos futuros; el Poder Notarial para los Cuidados Médicos también le permite designar a una persona para que tome decisiones sobre sus cuidados médicos en caso de que usted no pueda. La política del Hospital de Niños de American Family es que se sigan las Instrucciones Médicas Anticipadas hasta donde lo permita la ley
3. Identificar una persona de apoyo que esté envuelto en sus cuidados, sus decisiones de tratamiento y servicio (en la medida que lo autorice por el paciente)
4. Estar involucrado en las decisiones sobre sus cuidados médicos y a dar su permiso antes de que se realice un tratamiento, exceptuando los casos de emergencia. Cuando se pide su permiso para un tratamiento, se le informará sobre su condición, los procedimientos o tratamientos planeados, tratamientos alternativos, los riesgos y efectos secundarios, qué podría pasar si no recibe tratamiento para su condición, y cuál es el promedio de éxito
5. Elegir no recibir tratamiento. Su doctor le informará sobre lo que puede ocurrir si no recibe tratamiento. Usted se responsabiliza de los resultados si se opone al tratamiento o si no sigue las instrucciones de su médico
6. Estar informado sobre los resultados de sus cuidados médicos, incluyendo los resultados inesperados
7. Rehusar el tratamiento experimental o la participación en investigaciones
8. Participar en la discusión de temas éticos relacionados con su cuidado. Dichos temas quizá incluyan el comenzar o desconectar tratamientos para mantener la vida, y preguntas



UWHealth

uwhealthkids.org

sobre pruebas de investigación o pruebas clínicas en las que pueda estar participando. Para hablar con un miembro del comité de ética del hospital, llame al Departamento de Relaciones con Pacientes al (608) 263-8009

Cuidados que le ofrecen apoyo a usted y a su familia

1. Que el personal del hospital avise a un miembro de la familia y a su médico personal de su ingreso
2. Que se le dé el nombre del médico u otro profesional médico encargado de sus cuidados médicos
3. Decidir quién puede o no puede visitarle durante su estancia en el hospital
4. Recibir cuidados médicos que satisfagan sus necesidades emocionales, espirituales y culturales. Mientras esté en el hospital podrá llevar a cabo sus prácticas culturales o espirituales siempre que no perjudiquen a otras personas o interfieran con el tratamiento médico
5. Mientras que esté en el hospital, puede llevar a cabo prácticas culturales o espirituales si no producen daño a otras personas y si no interfieren con el tratamiento médico
6. Acceso a servicios de protección, como un tutor legal, cuando sea necesario
7. Recibir cuidados en un ambiente seguro
8. Recibir su tratamiento médico sin reclusión o restricción a menos que su condición médica lo requiera, o si es necesario debido a un comportamiento agresivo o violento
9. Ser socios con el personal del hospital para evaluar y controlar su dolor

Acceso a sus cuentas y expediente médico

1. Tener acceso a la información de su expediente médico y cuentas
2. Solicitar una copia de su expediente médico en un período de tiempo razonable y a un costo razonable
3. Recibir una copia de su cuenta que le muestre los cobros por cada uno de los servicios recibidos
4. Pedir una corrección de su expediente médico (HIPAA) y cuestionar la exactitud de sus cuentas
5. Pedir un informe de las divulgaciones de su información médica
6. Evitar que su expediente médico sea utilizado con propósitos de investigación
7. Recibir información sobre el Programa de Asistencia a la Comunidad (Community Care Program) del hospital que proporciona asistencia financiera a pacientes que califiquen. Llame al (608) 262-2221 o al número gratuito (866) 841-8535. Derechos adicionales para niños y sus padres o tutores legales

Derechos adicionales para niños y sus padres o tutores legales

1. El padre/la madre o el tutor legal dan normalmente la autorización para que se le dé tratamiento a un niño. La autorización de un adulto no es necesario bajo algunas circunstancias, como en casos de emergencia
2. Tener a los padres o un suplente por el padre/la madre contigo. A veces los miembros del equipo médico pueden pedirle que no esté presente. Por ejemplo, en el quirófano, o la unidad de cuidados intensivos, la unidad de quemados u otra área durante tratamientos o procedimientos
3. Recibir cuidados que sean adecuados para la edad y nivel de desarrollo y que respeten la necesidad de un niño de crecer, jugar y aprender
4. Recibir cuidados de personal que está entrenado para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de desarrollo de los niños y sus familias

Con el cumplimiento de estas responsabilidades, nos puede ayudar a proporcionarle los mejores cuidados médicos posibles.

Usted tiene la responsabilidad de

1. Seguir las reglas y regulaciones del hospital
2. Respetar los derechos de otros pacientes, familias, visitantes y del personal
3. Proporcionar información completa y exacta sobre su salud y cuidados médicos a su equipo de cuidados médicos
4. Pedir más información si no entiende su enfermedad o tratamiento
5. Trabajar con las personas encargadas de sus cuidados de forma activa para que se lleve a cabo su plan de tratamiento
6. Reportar cualquier cambio en su condición después de la dada de alta
7. Proporcionar información exacta sobre su seguro médico, o contactar a nuestro Departamento de Cuentas y hacer arreglos para que el Hospital de Niños American Family sea reembolsado por los servicios que se le han proporcionado
8. Mantener sus citas médicas, o notifique a su clínica con suficiente anticipación si no puede asistir
9. Tratar a sus proveedores de cuidados médicos, empleados y otros pacientes con respeto

Si tiene preocupaciones sobre sus cuidados médicos, puede presentar una queja:

- Departamento de Relaciones con Pacientes, Patient Relations Department, 600 Highland Avenue, Madison, WI

53792-2460, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009. Las quejas serán revisadas rápidamente y se resolverán dentro de un período de 7 a 15 días laborales cuando sea posible.

- Puede presentar una queja con:
 - The State of Wisconsin Department of Health & Family Services Division of Quality Assurance; Bureau of Health Services P.O. Box 2969 Madison, WI 53701-2969 (800) 642-6552
 - The Joint Commission Office of Quality Monitoring One Renaissance Blvd Oakbrook Terrace, IL 60181 (800) 994-6610 fax 630) 792-5636 correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org
- Si es un paciente de Medicare y tiene una queja sobre la calidad de los cuidados o piensa que se le está dando de alta del hospital demasiado pronto, puede presentar una apelación con KEPRO, ante la Wisconsin Quality Improvement Organization, llamando al (855) 408-8557
- Puede presentar una queja formal sobre discriminación en servicios en las siguientes ubicaciones:
 - Department of Health Services Civil Rights Compliance ATTN: Attorney Pamela McGillivray 1 West Wilson St., Room 651 P.O. Box 7850 Madison, WI 53707-7850 Phone: (608) 266-1258 Fax: (608) 267-1434 TTY: 1-800-947-3529 Email: DHSCRC@dhs.wisconsin.gov Web: dhs.wisconsin.gov/civil-rights
 - U.S. Department of Health and Human Services, Director, Office for Civil Rights, Room 509F HHH Bldg., 200 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 2020 (202) 619-0403 TTY/TDD (202) 619-3257
 - Office for Civil Rights U.S. Department of Health and Human Services 233 N. Michigan Ave., Ste. 240 Chicago, IL 60601 Customer Response Center: (800) 368-1019 Fax: (202) 619-3818 TDD: (800) 537-7697
- Puede presentar una queja relacionada con pruebas de laboratorio contactando a:
 - Centros para Medicare y Medicaid (Center for Medicare & Medicaid o CMS por sus siglas en inglés), Servicios de la División de Laboratorio (Division of Laboratory Services o CLIA por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (877) 267-2323, extensión 63531
 - College of American Pathologists (CAP por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (866) 236-7212