

Por lo tanto, es nuestra política, independientemente del contenido de cualquier Documento de instrucciones anticipadas o instrucciones de un sustituto o apoderado de atención médica, que en caso de que ocurra un efecto secundario durante su tratamiento en este centro, iniciaremos medidas de reanimación u otras medidas de estabilización y lo trasladaremos a un hospital de cuidados intensivos para una mayor evaluación. En el hospital de cuidados intensivos, se indicarán medidas de prolongación del tratamiento ya iniciado o su interrupción de acuerdo con lo que haya indicado para su atención, según lo establezca su Documento de instrucciones anticipadas o el poder notarial para la atención médica. Su aceptación de la presente política no revoca ni invalida ningún Documento de instrucciones anticipadas o poder notarial de atención médica vigente.

SI NO ACEPTA LA PRESENTE POLÍTICA, LE BRINDAREMOS ASISTENCIA PARA REPROGRAMAR EL PROCEDIMIENTO.

Si cuenta con un Documento de instrucciones anticipadas, envíenos una copia para incluirlo en su historia clínica.

Si no cuenta con un Documento de instrucciones anticipadas, puede visitar el siguiente sitio web o podemos proporcionarle una copia durante el ingreso:

<http://egov.oregon.gov/DCIIS/SHIBA/AdvancedDirectives.shtml>

### ¿CUENTA CON UN DOCUMENTO DE INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Si desea tener uno, solicite el formulario correspondiente en Recepción o al personal de enfermería.

## Política de quejas/reclamos

1. En caso de informar sobre un presunto incumplimiento o reclamo relacionado con los siguientes casos, entre otros, maltrato, negligencia, o abuso verbal, mental, sexual o físico, Doctors Park Surgery Center (DPSC) documentará la queja en su totalidad. DPSC solicita que las quejas se realicen por escrito, aunque aquellas que se realicen de forma oral serán aceptadas.
2. DPSC, en respuesta al reclamo, investigará todos aquellos realizados por un paciente o por el representante de este con respecto al tratamiento o a la atención brindados (o que no se brindó).
3. Todos los reclamos se investigarán y se analizarán durante los próximos 10 días hábiles.
4. DPSC proporcionará al paciente una notificación por escrito de la decisión. La decisión incluirá el nombre de la persona de contacto del centro de cirugía, los pasos que se llevaron a cabo para investigar el reclamo, los resultados del proceso del reclamo y la fecha en la que este finalizó.

## Política financiera

### \*\*ES IMPORTANTE LEER Y COMPRENDER LA PRESENTE POLÍTICA ANTES DE SOMETERSE AL PROCEDIMIENTO\*\*

Doctors Park Surgery Center es una entidad comercial independiente de Bend Urology Associates.

Saldos de los pacientes: DPSC le proporcionará un cálculo por escrito de los cargos anticipados en concepto de los servicios programados para que reciba y se le informará acerca del monto prepago que debe abonarse antes de recibir el servicio.

Los saldos restantes después de haber aplicado los prepagos inferiores a \$500.00 deben pagarse en su totalidad en seis pagos mensuales iguales consecutivos (con un requisito de pago mensual mínimo de \$25 por mes para todos los montos inferiores a \$150).

Los saldos restantes después de haber aplicado los prepagos de \$500.01 o superior deben pagarse en su totalidad en doce pagos mensuales iguales consecutivos (con un requisito de pago mensual mínimo de \$50 por mes para todos los montos inferiores a \$600).

Dado que DPSC es un centro de cirugía, comprendemos que los saldos de los pacientes pueden ser bastante significativos. No somos una agencia de crédito ni estamos preparados para gestionar planes de pago extendidos. Por este motivo, ofrecemos Care Credit a todos los clientes con saldos superiores a \$300.00. Solicite un folleto para obtener la variedad de opciones de pago disponibles con Care Credit. Care Credit asumirá su deuda en caso de que elija esa opción y no tiene ninguna asociación directa con DPSC.

Pagos: Los pagos vencen a los 30 días desde la fecha de emisión del estado de cuenta. DPSC no puede eximir ni descontar montos de copagos o coseguros porque este es un requisito del seguro.

Seguro: El seguro es un contrato celebrado entre usted y su compañía de seguros. NO somos parte de este contrato. Si bien podemos calcular lo que su compañía de seguros puede pagar, es ella la que tomará la determinación final respecto de su elegibilidad. Usted acepta pagar una parte de los cargos que no cubre el seguro.

Si no cuenta con un seguro, se ofrece un descuento del 20 % para los pagos realizados por adelantado para pacientes que no cuentan con un seguro. Si no puede pagar el total antes de recibir el servicio, se aplicará la política financiera anterior al saldo total del paciente sin descuento. Pida una solicitud de dificultad financiera si considera que no podrá pagar la visita. Esta opción es solo para pacientes que pagan por su cuenta, ya que los contratos de seguros ya reciben descuentos significativos.

Cheques devueltos: Se aplicará un cargo de \$35.00 en concepto de los cheques que devuelva el banco.

Cuentas vencidas: Una cuenta está vencida si no se realiza el pago mínimo requerido en cada período del estado de cuenta de 30 días. Si se adeuda una cuenta después de 45 días desde la fecha del vencimiento, se transferirá a una agencia de recaudación externa y cualquier descuento ofrecido por dificultades financieras se revertirá. Usted será responsable de los costos de cobro generados. Una vez transferida, DPSC ya no será el propietario de la cuenta. Todas las comunicaciones relacionadas con la cuenta deberán realizarse con la agencia de cobro.

Doctors Park Surgery Center complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex.

Doctors Park Surgery Center cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Doctors Park Surgery Center tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA están disponibles de manera gratuita en DOCTORS PARK SURGERY CENTER. Para obtener los servicios, llame al 1.541.385.1238 o 541.389.5931.

Español: Atención: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1.541.385. 1238 (TTY: 1.800.735.2900).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1.541.385.1238 (TTY: 1.800.735.2900).

**DOCTORS PARK**  
Surgery Center 



## Derechos del paciente

## Responsabilidades del paciente

## Instrucciones anticipadas

## Política de quejas/reclamos

## Política financiera



Si desea oír una versión de audio de esta información, llame al:

**541.389.5931**

**Elija la opción n.º 5.**

TAMBIÉN ENCONTRARÁ ESTA INFORMACIÓN EN EL HALL DEL CENTRO DE CIRUGÍA.

2090 NE Wyatt Court Suite 102  
Bend, OR 97701

**Teléfono: 541.389.5931**

**Fax: 541.389.5932**

## Derechos del paciente

El paciente tiene derecho a...

1. Recibir atención considerada y respetuosa.
2. Privacidad personal debido a modificaciones físicas del entorno y respecto de dignidad por parte de los trabajadores de atención médica y de los empleados administrativos.
3. Recibir atención en un entorno seguro de trabajadores de atención médica profesionales que cumplan con las normas de seguridad estatales, locales y federales.
4. No sufrir ningún tipo de abuso.
5. Recibir información del cirujano acerca de su enfermedad, el plan de tratamiento y las posibilidades de recuperación en términos que los pacientes puedan comprender. Cuando no se recomiende proporcionar tal información al paciente desde el punto de vista médico, la información se brindará a una persona designada por el paciente o a una persona autorizada legalmente para recibirla.
6. Recibir la información necesaria acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto con el fin de otorgar un consentimiento informado o rechazar el plan de tratamiento. Excepto en emergencias, esta información incluirá una descripción de todos los procedimientos o tratamientos, los riesgos significativos que incluye el tratamiento desde el punto de vista médico, un plan de tratamiento alternativo o ningún tratamiento, y los riesgos que incluye cada uno, además del nombre de la persona que realizaría el tratamiento o el procedimiento.
7. Participar activamente de las decisiones relacionadas con la atención médica. En la medida que sea permitido por ley, se incluye el derecho a rehusarse a recibir tratamiento.
8. Una plena consideración de la privacidad respecto de su programa de atención médica. Los análisis de casos, las consultas, los exámenes y los tratamientos son confidenciales y deben llevarse a cabo de manera discreta. El paciente tiene derecho a ser notificado del motivo de la presencia de cualquier persona.
9. El tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención. Deberá obtenerse su permiso por escrito antes de poner a disposición sus historias clínicas para cualquier parte a la que no le concierne su atención.
10. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable que realicen respecto de los servicios.
11. La continuidad razonable de atención y conocer, con anticipación, el horario y el lugar de la cita, así como el nombre del médico general que proporcionará la atención.

12. Ser notificado si el cirujano propone participar o llevar a cabo una experimentación en seres humanos que repercute en su atención o tratamiento. El paciente tiene derecho a rehusarse a participar en proyectos de investigación de ese tipo.
13. Ser notificado por el cirujano, o la persona designada, acerca de los requisitos de salud en curso.
14. Analizar y recibir una explicación de la factura, independientemente de dónde provenga el pago.
15. Que la persona que cuenta con la responsabilidad para tomar las decisiones relacionadas con la atención médica en nombre del paciente reciba la explicación de todos los derechos del paciente.
16. Expresar cualquier reclamo o sugerencia de forma verbal o por escrito. Si considera que se han violado los derechos del paciente, puede presentar una queja en nuestra oficina o en las otras agencias detalladas.

### QUEJA O RECLAMO DEL PACIENTE

Para realizar una queja o un reclamo, puede comunicarse con el director del centro, **Erin Hicks, RN, Center Director**, por teléfono al **541.389.5931** o por correo a:

**Doctors Park Surgery Center**  
2090 NE Wyatt Ct, Suite 102  
Bend, Oregon 97701

Las quejas y los reclamos también pueden presentarse en las siguientes entidades:

**Oregon Public Health Division**  
**Health Facility Licensing & Certification**  
PO Box 14450  
Portland, Oregon 97293-0450  
971-673-0540  
[www.healthoregon.org/hcrqj](http://www.healthoregon.org/hcrqj)

MEDICARE:

Los beneficiarios de Medicare también pueden presentar una queja en Medicare en <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights/get-help-with-your-rights-protections>.

Oficina del Inspector General: <http://oig.hhs.gov>

**Accreditation Association for Ambulatory Health Care**  
3 Parkway North, Suite 201  
Deerfield, IL 60015  
Tel.: 847.853.6060  
Fax: 847.853.9028  
Correo electrónico: [info@aahc.org](mailto:info@aahc.org)

No recibirá ninguna sanción por presentar una queja.

17. Contar con directivas médicas anticipadas en vigencia relacionadas con esos asuntos, como testamentos vitales y poderes notariales duraderos que serán identificados al centro y se respetarán según corresponda de conformidad con las normas estatales y federales.
18. Saber que Doctors Park Surgery Center es un centro propiedad de médicos. El paciente tiene derecho a someterse a cualquier procedimiento o cirugía realizado en un centro distinto de Doctors Park Surgery Center.

## Responsabilidades del paciente

Los pacientes o la familia tienen la responsabilidad de...

Proporcionar información acerca de enfermedades anteriores, internaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud, y responder a todas las preguntas respecto de estos temas a su leal saber y entender.

Ser considerado respecto de otros pacientes y garantizar que los miembros de su familia también lo sean, especialmente en relación con la política de no fumar, el ruido y las visitas.

Ser respetuoso con los demás, con sus bienes, y con los bienes del centro y su personal.

No demorar en gestionar el pago de las facturas y brindar la información necesaria para los procesos del seguro.

Asistir a las citas en el horario programado o comunicarse con el personal lo antes posible si no puede concurrir a una cita programada.



Para mantener nuestro estándar de atención y servicio de calidad en este mundo de la atención médica vertiginosa, debemos dirigir nuestro centro con una eficiencia óptima. Para alcanzar este objetivo, en ocasiones llamamos a nuestros pacientes y les solicitamos que modifiquen la fecha o el horario de una cita. Si recibe una llamada de este tipo y puede modificar la fecha o el horario, le agradecemos su flexibilidad.

Colaborar con el personal médico en sus esfuerzos por restaurar la capacidad de funcionamiento siguiendo las instrucciones y realizando preguntas si no se comprende la información.

Ser responsable de informar al personal acerca de cambios físicos que sufra durante el tratamiento.

Una vez que el personal le da el alta, se recomienda realizar un tratamiento de seguimiento.

## Instrucciones anticipadas, planificación con antelación

Las instrucciones anticipadas son documentos legales que le permiten dejar por escrito qué tipo de atención médica desearía recibir en caso de enfermarse de tal manera de no poder responder por sus propios medios. Por lo general, entre las instrucciones anticipadas se incluyen las siguientes:

un testamento vital,

un apoderado para asuntos médicos (poder notarial duradero),

voluntad post mortem.

Hablar con su familia, sus amigos y los proveedores de atención médica acerca de su voluntad es importante; sin embargo, estos documentos legales garantizan que se respete lo que desea. Resulta conveniente considerar estas decisiones importantes antes de que se enferme o surja una crisis.

## Información del paciente relacionada con las medidas de reanimación

*No se trata de una revocación de una instrucción anticipada o de un poder notarial médico.*

Todos los pacientes tienen derecho a participar de sus propias decisiones de atención médica y de realizar instrucciones anticipadas o celebrar poderes notariales que autorizan a otras personas a tomar decisiones en su nombre en función de la voluntad expresada del paciente cuando este no pueda tomar decisiones o comunicarlas. Este centro de cirugía respeta y defiende esos derechos.

Sin embargo, a diferencia de un entorno de hospital de cuidados intensivos, el centro de cirugía no realiza procedimientos de "alto riesgo" de forma habitual. La mayoría de los procedimientos que se realizan en este centro se consideran de mínimo riesgo. No obstante, no existe cirugía que no implique un riesgo. Analizará los detalles de su procedimiento con su médico quien puede responder las preguntas respecto de los riesgos, su recuperación esperada y la atención después de la cirugía.

>> *Continúa al dorso*

**DOCTORS PARK**  
Surgery Center

