



Guía de Servicios al Paciente

Mejorando la salud de nuestra comunidad en todo lo que hacemos

BIENVENIDA DEL CEO



Carol A. Buell

“*Estamos comprometidos a brindar a nuestras comunidades un acceso conveniente a una atención personalizada y de alta calidad.*”

INDICE

MYCHART



Visite nghs.com/mychart para obtener más información o para registrarse.

SOLICITUDES DE FOTOGRAFÍA Y / O GRABACIÓN DE VIDEO DEL PACIENTE/FAMILIA



COMO ACOMODARSE



Consulte las normas para visitantes más recientes en [nghs.com/visitation](https://www.nghs.com/visitation).

BUENAS PREGUNTAS PARA SU BUENA SALUD

Ask
Good Questions
for Your Good Health. Me3



SU EQUIPO DE ATENCIÓN



Visite doctors.nghs.com para obtener más información sobre nuestros médicos y proveedores de práctica avanzada o programar una cita de seguimiento.

CONTROLANDO SU DOLOR







BUILDING
SAFETY
CHAMPS

PROGRAMA DE SEGURIDAD

ASOCIACIÓN PARA LA SEGURIDAD

LA VERDAD

Usted puede propagar microbios con sus manos.

EL MEOLLO DEL ASUNTO

Asegúrese de que tanto usted como los visitantes se limpien las manos en estos momentos importantes:

DESPUÉS DE TOCAR LAS BARRAS DE SEGURIDAD DE LAS CAMAS, LAS MESITAS AL LADO DE LA CAMA, LOS CONTROLES REMOTOS O LOS TELÉFONOS

ANTES DE TOCARSE LOS OJOS, LA NARIZ O LA BOCA

ANTES DE COMER
(use agua y jabón)

DESPUÉS DE TOCAR LAS MANIJAS DE LAS PUERTAS

DESPUÉS DE IR AL BAÑO
(use agua y jabón)

ANTES Y DESPUÉS DE CAMBIARSE VENDAJES

DESPUÉS DE SONARSE LA NARIZ, TOSER O ESTORNUDAR



Use desinfectante de manos a base de alcohol:



INMUNIZACIONES



La información más reciente sobre elegibilidad, dosis, refuerzos, tratamientos y más está disponible en nghs.com/covid-19.



EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO NO SERÁ TOLERADO

Este es un entorno curativo. Hay cero tolerancias para todas las formas de agresión. Los ejemplos de comportamiento agresivo incluyen:

- Asalto físico
- Acoso verbal
- Lenguaje abusivo
- Lenguaje sexual
- Amenazas

Los incidentes pueden resultar en acciones de seguridad y/o retiro de esta instalación. Si necesita ayuda o tiene inquietudes, comuníquese con el equipo de Experiencia del Paciente. (Consulte la página 30.)



CAMINO HACIA LA RECUPERACIÓN



FACTURACIÓN DEL HOSPITAL Y ASEGURANZA



Visite [nghs.com/price-estimates](https://www.nghs.com/price-estimates) o llame al **770-219-7679** para obtener una estimación del precio de su atención.



Para obtener una lista completa de los planes de seguro aceptados en NGHS, visite [nghs.com/insurance](https://www.nghs.com/insurance).



DECISIONES DEL PACIENTE/FAMILIA



Para obtener más información, visite [nghs.com/respecting-choices](https://www.nghs.com/respecting-choices) o comuníquese con un representante de experiencia del paciente al **770-219-1689**.

LA DISCRIMINACIÓN ES CONTRARIA A LA LEY

Si necesita estos servicios, comuníquese con el
e de NGHS: **770-219-1689**

743 Spring Street
Gainesville, GA 30501
Número Telefónico: **770-219-2998**, (TTY: **1-800-255-0135**)
(VRS: **1-888-888-1116**),
Fax: **770-219-1895**, or
Email: **patient.experience@nghs.com**.

Puede presentar una queja en persona, por correo, fax, correo electrónico o
teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20201
Número Telefónico: **1-800-868-1019**
TDD: **1-800-537-7697**

Los formularios de quejas están disponibles en [http://www.hhs.gov/ocr/office/
file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)

ATENCION: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116) 번으로 전화해 주십시오.

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言輔助服務。請致電770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116)。

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም አርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚክሳተሎ ቁጥር ይደውሉ 770-219-1689 (መስማት ለተሳናቸው: 1-800-255-0135) (VRS: 888-888-1116)።

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116). पर कॉल करें।

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 770-219-1689 (телетайп: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

- ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 770-219-1689 (رقم 1-800-255-0135) والبكم الصم ه: (1-888-888-1116).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

توجه: اگر بہ زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما بگنیرید تماس با. باشد می ف. 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116).

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。770-219-1689 (TTY: 1-800-255-0135) (VRS: 1-888-888-1116) まで、お電話でご連絡ください。

DERECHOS DEL PACIENTE

Acceso a la atención médica

- Recibir una atención considerada y respetuosa sin discriminación
- por motivos de raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental
- situación socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género; y con el reconocimiento de todos los matrimonios y cónyuges sancionados por el estado a efectos del cumplimiento de las condiciones de participación, independientemente de cualquier ley en contrario del estado o localidad donde la organización se encuentra.
 - A esperar una atención competente.
 - A consultar con un especialista a su propia petición y a sus expensas.

Privacidad personal/visitas

Que se respete su dignidad personal y su privacidad.

- Privacidad personal e informativa dentro de la ley.
- A que se designe un representante legal que participe en sus cuidados
- y tome decisiones en su nombre en caso de que usted no pueda o no quiera hacerlo.
- A que esté presente una persona de apoyo durante sus cuidados, siempre que no infrinja los derechos y la seguridad de los demás o interfiera en los procesos de atención si tiene una discapacidad según la definición de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).
- Recibir visitas de su elección y retirar o negar su consentimiento para
- recibir dichas visitas en cualquier momento.
- A comunicarse por teléfono y/o por escrito con las personas que no pueden visitarle.
- A ser informado de sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitaciones clínicas de tales derechos.
- A identificar a alguien que pueda permitir las visitas en su nombre si usted queda incapacitado.

Seguridad

- Recibir atención en un entorno seguro y estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- Estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias.

Comunicación

- A recibir información que pueda entender.
- Acceder a un intérprete y/o a un servicio de traducción sin costo alguno.

-
- Ser informado y estar de acuerdo con un traslado si es necesario a otro centro y a ser aceptado en el centro receptor antes de dicho traslado.

Acceso a información

A conocer las normas de la organización que regulan su atención y conducta.

- A que se le notifique su ingreso en el hospital a su médico y/o a su(s) familiar(es) y/o a un representante de su elección de su ingreso en el hospital.
- A conocer los nombres y títulos profesionales de sus proveedores de cuidados y a saber qué médico u otro proveedor es el principal responsable de su atención médica.
- Saber que las instalaciones del Northeast Georgia Health System son centros de enseñanza y que algunos de sus proveedores de cuidado pueden estar en formación.
- Preguntar a sus proveedores de cuidado si están en formación.
- Obtener información completa y actualizada sobre su diagnóstico (en la medida en que se conozca).
- Comprender su tratamiento y pronóstico, así como cualquier necesidad de de salud después del alta.
- A solicitar una recomendación a un especialista cuando proceda.
- Participar en la elaboración, implementación, revisión de su tratamiento y de los planes de alta, cuando proceda.
- A tomar decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a solicitar o rechazar el tratamiento.
- A formular directivas anticipadas para los cuidados al final de la vida y a contar con proveedores médicos que las cumplan.
- Acceder a la información contenida en su historial médico en un plazo razonable y sin barreras innecesarias.
- Recibir una explicación detallada y pormenorizada de su factura total por los servicios prestados, independientemente de la fuente de pago.
- A decir sí o no a los tratamientos experimentales, ser notificado cuando un médico considera la posibilidad de que forme parte de un programa de investigación médica o de donación, y a negarse o retirarse en cualquier momento sin consecuencias a su atención médica.
- Acceder a un navegador financiero para que le ayude con sus preguntas financieras y/o ayuda financiera.

Tratamiento para el dolor

- Evaluación del dolor y tratamiento adecuadamente.
- Participar en la elaboración e implementación del plan de tratamiento del dolor.

Inquietudes, quejas y reclamaciones

- Recibir información sobre el mecanismo de la organización para la iniciación
- revisión y resolución de las quejas/reclamaciones de los pacientes, a través del folleto informativo de la Guía de Servicios para el Paciente u otro material escrito similar o anuncios públicos.
- Expresar sus quejas y recomendar cambios sin ser objeto de
- coacción, discriminación, represalias o interrupción injustificada de la atención médica.
- Informar de una queja relacionada con la atención al paciente y ser informado de la resolución de la organización, incluida una notificación por escrito del representante de la organización en la que se indiquen las medidas adoptadas para investigar, los resultados de la investigación, los resultados del proceso y la fecha en que se completó el proceso.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, incluyendo quejas actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones y medicamentos.
- Informarnos de cambios en su condición o síntomas, incluido el dolor.
- Hacer preguntas sobre cualquier parte de su atención o tratamiento que no entienda.
- Expresar sus preocupaciones a cualquier empleado lo antes posible.
- Seguir los planes de tratamiento recomendados por el médico y/o el profesional de la práctica avanzada responsable de su atención.
- Comprender que, si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico, debe aceptar las consecuencias
- Pagar sus facturas o hacer los arreglos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras de su atención médica con la mayor celeridad posible.
- Seguir nuestras normas que regulan su atención y conducta.
- Acudir a las citas programadas o comunicarnos si no puede acudir a ellas.
- Respetar los derechos y la propiedad de los demás.
- Tratar al personal de la organización con respeto y consideración, proporcionando un entorno seguro en el que se preste la atención médica y evitar comportamientos abusivos que que podría resultar en la destitución de la práctica médica.
- Respetar nuestra petición de que todas las instalaciones del NGHS permanezcan libres de humo y vaporizadores.
- Proporcionar una copia actualizada de su directiva anticipada si tiene una.
- Respetar las normas de la ADA si un animal de servicio le acompaña en nuestras instalaciones.

LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE ES NUESTRA PRIORIDAD



NOTAS

NOTAS

MyChart

Manténgase **conectado** a su **salud**



Administre sus citas



Obtenga acceso a los expedientes de su familia



Obtenga los resultados de su prueba y laboratorios



Administre sus medicamentos y pida resurtidos




Manténgase en contacto con su proveedor



Pague sus facturas

www.nghs.com/MyChart

Descargue la  aplicación para obtener información importante de salud las 24 horas del día y los 7 días de la semana

¡Pregunte sobre su expediente médico
“MyChart”
hoy!

