

Guía rápida sobre el acceso a recursos hospitalarios

Si se encuentra internado en el hospital, puede sentirse abrumado y confundido. Afortunadamente, además de la atención médica, muchos hospitales ofrecen otros servicios de apoyo para ayudar a los pacientes. Por ejemplo, los hospitales pueden ofrecer:

- Personal para apoyarlo durante su estadía en el hospital
- Servicios de asistencia para ayudarlo a gestionar el estrés que puede estar experimentando
- Documentos para garantizar que se llevan a cabo sus deseos si usted no puede hablar por sí mismo
- Servicios lingüísticos para ayudarlo a comunicar sus necesidades y comprender su atención médica
- Servicios basados en la fe para ayudarlo a sanar de acuerdo con sus creencias

Los hospitales tienen diferentes servicios, por lo que es importante preguntar qué servicios pueden estar disponibles para usted. Si necesita ayuda que un hospital no puede proporcionar, el personal del hospital puede conectarle a una organización comunitaria que pueda ayudarlo.

Personal para ayudarlo durante su estancia en el hospital

A menudo hay un miembro del personal del hospital que está capacitado para ayudar a los pacientes en una variedad de situaciones. Su título puede ser Enfermera Navegante (Nurse Navigator), Trabajadora Social (Social Worker), Defensora del Paciente (Patient Advocate), Administradora de Casos (Case Manager) o Navegador (Navigator). Este personal puede ayudarlo a:

- Entender su régimen de tratamiento mientras usted está hospitalizado
 - Explicar su plan de atención, qué esperar, y cómo hará la transición a casa
 - Ofrecer a usted o a sus familiares consejería de apoyo
 - Organizar una reunión familiar en la que usted y su familia puedan discutir las preguntas que tenga sobre su plan de tratamiento
 - Comunicar sus sentimientos y necesidades a los miembros de su equipo de atención médica para asegurarse de que sus deseos sean cumplidos
- Abordar sus preocupaciones sobre las finanzas y el seguro
 - Explicar los cargos en sus facturas médicas
 - Ayudar con problemas de facturación
 - Confirmar su cobertura de seguro para la atención y tratamiento que viene (p. ej., autorización previa)
 - Si su compañía de seguros niega un tratamiento o servicio, pueden ayudarlo con el proceso de apelación de seguro.
- Preparar para salir del hospital
 - Planificar su alta del hospital y explicar qué esperar
 - Organizar el transporte a casa o a la siguiente instalación
 - Determinar que equipo médico necesitará en casa
 - Comunicar con other health care providers about your stay at the hospital
 - Provide community resources that can help after you leave the hospital



Además de los hospitales, algunas compañías de seguros y planes de asistencia al empleado también ofrecen estos servicios.

Documentos que puede necesitar

Es posible que un hospital pueda proporcionarle con algunos documentos claves que puede necesitar mientras está internado en el hospital. Por ejemplo, puede haber una ocasión cuando usted no es capaz de decirles a su equipo de atención médica sobre sus deseos para su atención médica. Las instrucciones anticipadas sobre atención médica son un documento legal por medio del cual usted comunica sus preferencias y brinda instrucciones por escrito sobre su atención médica, si ya no puede comunicarse. También puede nombrar a un adulto de su confianza para que tome decisiones médicas por usted si no pudiera comunicarse. Para más información sobre las instrucciones anticipadas sobre atención médica, planificación patrimonial, y cómo tomar otras decisiones médicas, visite: TriageCancer.org/EstatePlanning.

Si usted no ha documentado sus deseos, las leyes estatales o políticas hospitalarias determinará quien es permitido tomar decisiones por su parte (p. ej., cónyuge, hijos adultos, padres, etc.)

La mayoría de los hospitales están obligados por la ley federal a tener reglas escritas que les dan a los pacientes el derecho de elegir a sus propios visitantes. Sin embargo, en una crisis, o en un momento en el que usted no puede comunicar sus deseos, puede ser útil documentar sus deseos acerca de quién le gustaría visitar en un hospital. Puede hacerlo creando [Instrucciones sobre visitas hospitalarias](#). Este documento indica a sus proveedores de atención médica que permitan que sus visitantes elegidos lo visiten. Puede ser un documento separado o parte de otro documento, como las instrucciones anticipadas sobre atención médica. También puede utilizar este documento para excluir a determinadas personas si así lo desea. Si usted está cuidando a alguien que no es un pariente, puede ser útil que ellos incluyan su nombre en sus instrucciones sobre visitas hospitalarias.

A menudo, se puede acceder a estos documentos en los sitios web de su hospital. Por lo general, se encuentran bajo un encabezado "Pacientes y visitantes". Estos documentos pueden ofrecerse en una variedad de idiomas.

Servicios lingüísticos:

Mientras esté en el hospital, se le dará información importante, incluyendo información sobre su equipo de atención médica acerca de su plan de atención, documentos para proporcionarle información, y formularios que necesita firmar. Usted tiene derecho a recibir información en un idioma que pueda entender. Los servicios de interpretación deben ser proporcionados por un intérprete médico calificado. Los hospitales no deben esperar que un familiar suyo interprete por usted. Los hospitales no pueden cobrarle por servicios lingüísticos. Servicios lingüísticos se pueden proporcionar de varias maneras, incluidos documentos escritos en una variedad de idiomas, o intérpretes que se pueden interpretar en persona, por teléfono o por video.

Si se le niega el acceso a los servicios lingüísticos, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html

Para información relacionada con cáncer en otros idiomas, visite:

- Recursos en español: TriageCancer.org/espanol
- Recursos en otros idiomas: TriageCancer.org/multilingual-resources

Observancia Religiosa y Cuidado Pastoral

Mientras usted está en el hospital puede estar preocupado por que sus creencias religiosas y necesidades sean satisfechas. Los hospitales pueden adaptarse a las creencias religiosas, proporcionando:

- Una capilla o salas de oración para pacientes y visitantes
- Un miembro del clero del personal
- Alojamiento para que su clero puede visitar
- Habitaciones privadas o personal del mismo género, para tratar las necesidades de privacidad/modestia
- Cumplimiento del descanso sabático/dominical y los días festivos
- Comidas que cumplen con sus necesidades dietéticas



Derechos del paciente

Hay una variedad de derechos a los que todos los pacientes del hospital tienen derecho por ley cuando el hospital acepta fondos del gobierno federal. Estos incluyen los derechos a:

- ser informado de sus derechos
- presentar una queja (reclamo), ser informado con quién contactar para presentar la queja, y hacer que su queja se aborde con prontitud
- participe en el desarrollo e implementación de su plan de atención médica
- tomar decisiones informadas sobre su atención
- nombrar a quién le gustaría representarle en esas decisiones si no puede participar
- tener las instrucciones anticipadas sobre atención médica, que el hospital debe seguir

Para más información y consejos prácticos para mejor entender la atención médica, y otros temas relacionados con el cáncer, visite TriageCancer.org/Resources-by-Topic.