GUÍA PARA EL PACIENTE

stelizabeth.com

St. Elizabeth HEALTHCARE

ÍNDICE

BIENVENIDA 3

MISIÓN Y VALORES 4

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE 5

Los pacientes que reciben servicios en St. Elizabeth Healthcare tienen derecho a: 5

Los pacientes que reciben servicios en St. Elizabeth Healthcare tienen la responsabilidad de: 6

Aviso de privacidad 6

REQUISITOS DE NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD 7

SU ESTANCIA CON NOSOTROS 9

Su experiencia en St. Elizabeth 9

Compromiso de servicio al cliente 9

Sus objetos de valor/objetos personales 9

Visitas a los pacientes 9

Horario de visitas especiales 10

Salas de visitas 10

Aviso de comportamiento 10

Estacionamiento 11

Comidas 11

Televisión 11

Teléfonos 11

Partners in Care 12

MyChart Bedside 12

CareGram 12

Internet inalámbrico gratis 13

Cosas útiles que debe saber cuando está en el hospital 13

LO MANTENEMOS SEGURO 14

Prevención de infecciones 14

Seguridad del paciente 14

Asistencia para levantarse y moverse 14

Preocupaciones de seguridad, calidad o servicio al cliente 15

Pacientes que salen de la unidad por motivos no médicos 16

Política de no fumar o consumir tabaco 16

Seguridad 16

OTROS SERVICIOS 17

Servicios de cafetería y máquinas expendedoras 17

Tiendas de regalos 17

CUBRIMOS SUS NECESIDADES 18

Manejo del dolor 18

Nuestro compromiso con usted 19

Qué esperamos de los pacientes 19

Preguntas para hacerle a un enfermero o médico 19

SERVICIOS DE APOYO 20

Atención pastoral 20

Voluntarios 20

PrimeWise – conectando a los adultos mayores de 50 años con la salud y el bienestar 20

Control de la diabetes 20

Centro de enfermería especializada 20

Atención médica en casa 20

Servicios de farmacia 21

Programa de entrega de medicamentos en el alta 21

Servicios ambientales 21

Cuidados paliativos 21

Hospicio 21

CUESTIONES MÉDICAS, LEGALES Y RELIGIOSAS 22

Directivas anticipadas, testamento en vida y poder notarial duradero 22

Asistencia y atención al final de la vida 22

Donación de órganos 23

Términos y acrónimos de atención médica 24

INFORMACIÓN ECONÓMICA 25

Autorización/certificación previa 25

Cargos por servicios 25

Orientación económica y de facturación 25

Seguro de atención médica 26

Gratificaciones 26

Fundación/contribuciones 26

Programa para pacientes Curadores entre nosotros 26

PLANIFICAMOS EL FUTURO 27

Coordinación de atención 27

Planificación del alta 27

Cuando le dan el alta en St. Elizabeth Healthcare 27

Revelación de información de su expediente médico 27

Encuesta a pacientes 27

Bienvenido a St. Elizabeth Healthcare

El 21 de enero de 1861, St. Elizabeth abrió sus puertas en Seventh Street en Covington con 10 camas para pacientes. En la actualidad, St. Elizabeth Healthcare es un proveedor de atención médica regional que tiene cinco instalaciones principales y más de 8,700 empleados que atienden a los residentes de cinco condados del norte de Kentucky; el condado Dearborn, Indiana y Cincinnati, Ohio. Desde nuestros comienzos buscamos dar una atención integral y compasiva para mejorar la salud de las personas a las que atendemos. Desde el momento en que usted llega a St. Elizabeth Healthcare, se vuelve parte de esa gran tradición.

Como estamos comprometidos con la excelencia, sabemos que la atención sobresaliente implica más que buena práctica médica. Es por eso que nos preocupamos por todos los aspectos de su estancia. Nuestro objetivo principal es darle atención de calidad y hacer que su experiencia en el hospital sea lo más segura y cómoda posible.
La información de esta guía lo familiarizará con los servicios y las políticas del hospital y responderá a muchas preguntas que pueda tener durante su estancia en St. Elizabeth Healthcare. Si tiene preguntas que no se responden en la guía, no dude en pedir ayuda a cualquier miembro de su equipo de atención médica.

En nombre de nuestros empleados, el personal médico y la junta de fiduciarios, le doy una bienvenida personal y le agradezco que eligiera a St. Elizabeth Healthcare para sus necesidades médicas actuales.

Atentamente,

Garren Colvin
Presidente y director general ejecutivo

MISIÓN Y VALORES

NUESTRA MISIÓN

Como ministerio católico de atención médica buscamos dar atención integral y compasiva para mejorar la salud de las personas a las que atendemos.

NUESTRA VISIÓN

St. Elizabeth guiará a las comunidades a las que atendemos para que estén entre las más saludables de la nación.

NUESTROS VALORES *(I CARE)*

I

INNOVACIÓN

Busco mejores maneras de hacer mi trabajo, encontrar soluciones creativas y adoptar el cambio.

C

COLABORACIÓN

Entiendo que el respeto mutuo y el trabajo en equipo son fundamentales para lograr los objetivos. Trabajo con otros para lograr los mejores resultados individuales y colectivos.

A

RESPONSABILIDAD

Uso los recursos de manera eficiente, respondo a los demás con prontitud, enfrento los retos de manera oportuna y acepto la responsabilidad de mis acciones y decisiones.

R

RESPETO

Respeto la dignidad y diversidad de nuestros empleados, médicos, pacientes y miembros de la comunidad. Promuevo la confianza, la equidad y la inclusión mediante una comunicación sincera y abierta.

E

EXCELENCIA

Creo en servir a los demás mediante la búsqueda de la excelencia en la atención médica. Atiendo con compasión la mente, el cuerpo y el espíritu de cada paciente.

Directivas éticas y religiosas

Como sistema médico católico, St. Elizabeth Healthcare sigue estrictamente las directivas éticas y religiosas nacionales para los servicios católicos de atención médica.

Para obtener más información consulte las directivas publicadas por la Conferencia de Obispos Católicos de Estados Unidos:

www.usccb.org/issues-and-action/human-life-and-dignity/health-care/

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

LOS PACIENTES QUE RECIBEN SERVICIOS EN ST. ELIZABETH HEALTHCARE TIENEN DERECHO A:

1. Recibir apoyo y protección de los derechos humanos, civiles y legales fundamentales.
2. Recibir acceso imparcial a la atención, sin importar la raza, credo, país de origen, religión, sexo (incluyendo embarazo, condiciones médicas relacionadas, identidad o expresión de género y los estereotipos sexuales), origen étnico, edad, discapacidad, idioma o nivel socioeconómico.
3. Recibir respeto por la dignidad de la vida desde la concepción hasta la muerte natural.
4. Recibir servicios de atención médica considerados y respetuosos en la medida de nuestras posibilidades, independientemente de la capacidad de pago.
5. Recibir servicios religiosos y espirituales, y ejercer sus creencias culturales y espirituales siempre que no dañen a otros o no interfieran con la atención médica o el bienestar de los demás.
6. Participar en todos los aspectos de su atención, incluyendo rechazar los servicios de reanimación y prescindir o renunciar al tratamiento de soporte vital.
7. Recibir información de los médicos sobre la naturaleza, el propósito, los resultados previstos, los riesgos sustanciales y las alternativas aceptables de cualquier procedimiento de diagnóstico y tratamiento.
8. Recibir información sobre la naturaleza de cualquier resultado imprevisto, en caso de que ocurra.
9. Dar su consentimiento y participar en las decisiones relacionadas con la atención, el tratamiento y los servicios, incluyendo el derecho a que se le avise de inmediato a su médico sobre su ingreso al hospital.
10. Rechazar el tratamiento en la medida en que lo permita la ley y recibir información sobre las consecuencias de tales acciones.
11. Que le informen sobre alternativas de atención realistas cuando la atención en el centro ya no sea apropiada.
12. Recibir una atención continua razonable.
13. Que se le avise rápidamente a la persona de contacto de emergencia y al médico de atención del paciente sobre el ingreso del paciente a St. Elizabeth Healthcare.
14. Incluir a la familia del paciente o la persona de apoyo en las decisiones de atención, tratamiento y servicios en la medida en que lo permita el paciente o el representante para tomar decisiones de acuerdo con la ley y la reglamentación.
15. De acuerdo con las leyes aplicables, designar a un representante para que tome decisiones médicas por el paciente en caso de que más adelante el paciente no pueda entender un tratamiento o procedimiento propuesto, o que de otra manera no pueda comunicar sus deseos con respecto a su atención. El representante para tomar decisiones recibirá información sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios, y sobre los resultados imprevistos.
16. Tener acceso a visitas, correo y teléfono. Si es necesario restringir la comunicación, el paciente tiene derecho a que le informen los motivos, participar en la decisión y que se evalúe la restricción para determinar su eficacia terapéutica.
17. Mantener un entorno en el que se hagan esfuerzos razonables y apropiados para proteger la privacidad personal, preservar la dignidad y contribuir a una imagen positiva de sí mismo.
18. Recibir acceso a servicios de protección y servicios de defensoría.
19. Mantener la confidencialidad de la información médica personal, incluyendo los expedientes médicos y económicos, de acuerdo con las leyes aplicables. Inspeccionar y pedir una copia de la información médica usada para tomar decisiones sobre su atención y que la información se explique e interprete según corresponda en un período de tiempo razonable, de acuerdo con las leyes aplicables.
20. Pedir acceso para inspeccionar u obtener una copia, pedir enmiendas y un informe de las revelaciones de su información médica, de acuerdo con la ley y las reglamentaciones.
21. Recibir una declaración de cargos por los servicios prestados y recibir respuestas a cualquier pregunta.
22. Conocer la relación del centro que da atención con otros proveedores de atención médica, instituciones educativas y pagadores, en lo que respecta a su atención.
23. Tener acceso a la información de manera que se adapte a la edad, el idioma y la capacidad de comprensión del paciente. Esto incluye servicios de interpretación/traducción e información que cubra las necesidades de los pacientes con problemas de la vista, del habla, de la audición o cognitivos.
24. Expresar quejas, quejas formales y preocupaciones o recomendar cambios libremente sin estar sujeto a coerción, discriminación, represalia o interrupción injustificada de la atención, ante el departamento donde se prestan los servicios. Pida hablar con el cuidador inmediato, el administrador o el director del departamento, el supervisor de enfermería o pida comunicarse con un representante de pacientes llamando al (859) 301-5581 (Edgewood), (859) 572-3126 (Ft. Thomas), (859) 212-5291 (Florence), o (812) 496-7349 (Dearborn).
25. Presentar una queja formal ante la División de Instalaciones y Servicios de Atención Médica (Division of Health Care Facilities and Services) sin importar si usan el proceso de quejas formales de St. Elizabeth Healthcare. El teléfono y la dirección de la división del estado de Kentucky es: Office of the Inspector General Division of Health Care Facilities and Services P.O. Box #12250 Lexington, KY 40582-2250 Teléfono: (859) 246-2301

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

26. Presentar una queja formal ante el Departamento de Salud de Indiana (Indiana Department of Health) sin importar si usa el proceso de quejas formales de St. Elizabeth Healthcare. La información de contacto del Departamento de Salud de Indiana es:
    Indiana Department of Health
    2 N. Meridian St. Indianapolis, IN 46204
    Teléfono: (317) 233-7241 o (800) 246-8909
27. Comuníquese con The Joint Commission sin importar si usa el proceso de quejas formales de St. Elizabeth Healthcare para la atención recibida en los campus de Edgewood, Florence o Ft Thomas. La información de contacto de The Joint Comimission es: Teléfono: 1-800-994-6610
    Correo electrónico: complaint@jointcommission.org
28. Comuníquese con la Comisión de Acreditación para la Atención Médica (Accreditation Commission for Healthcare) sin importar si usa el proceso de quejas formales de St. Elizabeth Healthcare para la atención recibida en el campus de Dearborn. La información de contacto de la Comisión de Acreditación para la Atención Médica es:
    Teléfono: (855) 937-2242 Correo electrónico: complaints@achc.org
29. Ser informado de la identidad de las personas principalmente responsables y que dan atención, tratamiento, servicio.
30. Recibir información completa (beneficios esperados, malestares potenciales y riesgos potenciales, alternativas, procedimientos) y dar su consentimiento informado si el hospital propone participar o hacer experimentos humanos que afecten la atención o el tratamiento, y tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación y saber que su negativa no comprometerá su acceso a los servicios.
31. Consultar con un representante del Comité de Ética sobre decisiones médicas éticas.
32. Estar libre de uso injustificado o irracional de restricción o aislamiento.
33. Estar libre de toda forma de abuso, negligencia, explotación o acoso.
34. Formular directivas anticipadas y velar para que se sigan.
35. Recibir evaluación y manejo adecuados del dolor.
36. Identificar a las personas de apoyo que designe el paciente, incluyendo, entre otros, un cónyuge, pareja doméstica (incluyendo una pareja doméstica del mismo sexo), otro familiar o un amigo para que esté presente con el paciente para dar apoyo emocional durante la estancia. Permitimos la presencia de una persona de apoyo que el paciente elija, a menos que la presencia de la persona infrinja los derechos o la seguridad de otras personas, o esté contraindicada desde el punto de vista médico o terapéutico. (Consulte la política de visitas de pacientes).
37. Dar o negar el consentimiento informado para producir o usar grabaciones, películas u otras imágenes del paciente para fines distintos a su atención. (Consultar la política de grabación de video/fotografía).
38. Conservar y usar la ropa y las posesiones personales, a menos que esto infrinja los derechos de los demás o esté contraindicado desde el punto de vista médico o terapéutico.

LOS PACIENTES QUE RECIBEN SERVICIOS EN ST. ELIZABETH HEALTHCARE TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE:

1. Según su leal saber y entender, dar información precisa y completa sobre asuntos relacionados con su salud.
2. Dar la información económica necesaria para asegurar una facturación precisa y cumplir los compromisos económicos.
3. Participar de forma activa en el desarrollo y la ejecución del plan de atención, incluyendo hacer preguntas sobre el plan de atención o sobre información o instrucciones que no se entienden.
4. Informar a su médico y a otros proveedores de atención médica sobre los cambios inesperados en su condición.
5. Seguir las instrucciones, políticas, reglas y reglamentaciones vigentes para respaldar una atención de calidad para los pacientes y un entorno seguro para todas las personas.
6. Ser considerado y respetuoso con los demás pacientes y con el personal.
7. Apoyar la consideración y el respeto mutuos manteniendo un trato y una conducta corteses en las interacciones con el personal y los proveedores de atención primaria.

AVISO DE PRIVACIDAD

Todos los participantes tendrán acceso y se les pedirá que firmen una declaración reconociendo que se les ofreció una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad. En este aviso se describe el compromiso de St. Elizabeth Healthcare de proteger la privacidad de su información médica, cómo se puede usar y revelar su información médica, y sus derechos para obtener acceso a la información médica.

NO DISCRIMINACIÓN Y REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD

St. Elizabeth Healthcare cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. St. Elizabeth Healthcare no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

St. Elizabeth Healthcare:

- da recursos y servicios gratuitos para que las personas con discapacidades se comuniquen con nosotros de manera eficaz, como: intérpretes calificados de lenguaje de señas
- da información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- presta servicio gratis de idiomas a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como: intérpretes calificados
- da información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con InterpreterServices@stelizabeth.com o al (859) 301-2000.

Si cree que St. Elizabeth Healthcare no le prestó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante:

Joseph A. Rectenwald, J.D., director, Administración de Riesgos/IRB
1 Medical Village Drive
Edgewood, KY 41017

Teléfono: (859) 301-6260
Fax: (859) 301-5549
Correo electrónico: Joseph.Rectenwald@stelizabeth.com

Puede presentar una queja formal en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, Joseph A. Rectenwald está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services) en el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en

https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o por correo o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue,
SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

(800) 368-1019
(800) 537-7697 (TDD)

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

REQUISITOS DE NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-859-301-2000。

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-859-301-2000.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-859-301-2000.

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-859-301-2000.

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski jezik, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-859-301-2000.

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。1-859-301-2000 まで、お電話にてご連絡ください。

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-859-301-2000.

주의 : 한국어를 사용하시는 경우 , 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 . 1-859-301-2000. 번으로 전화해주십시오 .

Wann du [Deitsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Llame al 1-859-301-2000.

ध्यान दनिहुोस्; तपाईले नेपाली बोल्नहु न्छ भने तपाईको ननम्तत भाषा सहायता सेवाहरू ननःशिलु क रूपमा उपलब्ध छ। फोन गनहु ोस् 1-859-301-2000.

HUBACHIISA: Yoo afaan Oromoo dubbachuu dandeessu ta'e tajaajila gargaarsa afaanii kaffaltii malee argattu. Bilbilaa 1-859-301-2000.

ВНИМАНИЕ ! Если вы говорите по - русски , то можете бесплатно пользоваться услугами перевода . Звоните 1-859-301-2000.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may makukuha kang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa 1-859-301-2000.

ICO KWITONDERA: Namba uvuga Ikirundi, serivisi z'ugufasha mu biraba indimi, k'ubuntu, ziragutegekanirijwe. Bel 1- 859-301-2000.

SU ESTANCIA CON NOSOTROS

SU EXPERIENCIA EN ST. ELIZABETH

Todos nuestros empleados quieren que usted tenga la mejor experiencia posible como paciente durante su estancia en St. Elizabeth Healthcare. Entendemos que estar en el hospital puede ser una experiencia ansiosa y, a veces, abrumadora.

Tenga en cuenta que haremos todo lo posible para anticiparnos y asegurarnos de que se cubran sus necesidades y expectativas. Trabajaremos intensamente para mantener limpios su habitación y baño, y las otras áreas que pueda visitar mientras esté con nosotros. Le presentaremos a los miembros de su equipo de atención médica y le explicaremos lo que sucederá y cuánto tiempo puede tomar, para que usted y su familia estén bien informados. Haremos que se sienta lo más cómodo posible. Hablaremos sobre su plan de atención médica, sus medicamentos y sus instrucciones para el alta.

Sobre todo, lo trataremos de la manera en que nosotros o uno de nuestros seres queridos quisiéramos ser tratados.

Agradecemos que nos dé la oportunidad de escuchar sobre su experiencia.
Si quiere compartir esa información, no dude en completar CareGram que está disponible en nuestras instalaciones o en línea en stelizabeth.com.

COMPROMISO DE SERVICIO AL CLIENTE

Nuestro compromiso es dar una experiencia excepcional al paciente durante su estancia en St. Elizabeth Healthcare.

SUS OBJETOS DE VALOR/OBJETOS PERSONALES

Para su estancia con nosotros traiga solo los artículos personales que considere necesarios. St. Elizabeth Healthcare no se hace responsable de los objetos personales y de valor. Puede enviarlos a casa con familiares o amigos, o pedir que los guarden en la caja fuerte.

El hospital es responsable solo de los objetos de valor guardados en la caja fuerte.
Si trajo una gran cantidad de dinero al hospital, conserve solo algunos dólares para cubrir el costo de periódicos, revistas y otros gastos imprevistos. Por su seguridad, no traiga aparatos electrónicos de su casa, como televisores o radios. Si usa dentadura postiza, anteojos, lentes de contacto o aparato auditivo, informe a su enfermero. Se le dará un contenedor adecuado para que sea menos probable que los extravíe. Además, ni usted ni las visitas deben traer almohadas, mantas, sábanas o ropa extra. El hospital da almohadas, mantas y batas. Se hará todo lo posible para devolver los artículos que se hayan perdido o extraviado. Todos los artículos recuperados se entregan al Departamento de Servicios Ambientales (Environmental Services department).

Servicios para sus necesidades especiales

St. Elizabeth Healthcare se esfuerza por cumplir todos los estándares establecidos en la Ley de Americanos con Discapacidades y la Ley de Rehabilitación de 1973 para ayudar a los pacientes/visitas con necesidades especiales.
Puede haber intérpretes calificados para personas sordas o con problemas de audición. Nuestro personal hará todo lo posible por buscar intérpretes que ayuden a quienes no hablan inglés. Las tecnologías de apoyo, como aparatos de telecomunicaciones para sordos, teléfonos con receptores de control de volumen y amplificadores personales, están disponibles para pacientes sordos o con problemas de audición durante su estancia. También hay aparatos de subtítulos disponibles en todos los centros. Si tiene una discapacidad física y podría beneficiarse de un aparato de apoyo, como utensilios adaptados para comer, teléfono con números grandes, anteojos para leer o botones de llamada especiales, comuníquese con su enfermero. Hay rampas, baños y espacios de estacionamiento accesibles para sillas de ruedas en varios lugares de los hospitales. Llame a los servicios de seguridad o enfermería si usted o sus visitas tienen necesidades especiales.

VISITAS A LOS PACIENTES

St. Elizabeth Healthcare promueve y apoya una estrategia de atención centrada en el paciente y la familia, y reconoce la importancia de permitir que los familiares y otras personas estén presentes con un paciente para dar apoyo emocional durante su estancia. En general, los familiares y las visitas son bienvenidos de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Para ayudar a los pacientes a recuperarse y no cansarlos demasiado, las visitas deben ser breves, tranquilas y agradables. El paciente o el representante designado del paciente, junto con el enfermero y el equipo de atención médica pueden establecer más limitaciones para la familia y las visitas, especialmente en las unidades de cuidados intensivos. St. Elizabeth permite la presencia de una persona de apoyo que elija el paciente, a menos que la presencia de la persona infrinja los derechos y la seguridad de los demás, o esté contraindicada médica o terapéuticamente.

Menores

- Los menores de 14 años no deben hacer visitas de rutina.
- Por seguridad, las visitas de los menores están prohibidas cuando un paciente está en precauciones de aislamiento. En circunstancias especiales, el personal de enfermería puede consultar con Control de Infecciones (Infection Control).
- No se permite que los menores se queden durante la noche en el hospital.
- Los menores deben estar acompañados por un adulto en todo momento. No se debe dejar a los menores bajo la atención de los pacientes en ninguna circunstancia.

HORARIO DE VISITAS ESPECIALES

The Family Birth Place

Cuando sea posible, las personas de apoyo de la paciente estarán presentes para el ingreso y orientación en The Family Birth Place, incluyendo los procesos de planificación de enseñanza y alta.

La paciente, su médico de atención directa y el enfermero determinan la cantidad de visitas durante las fases de trabajo de parto, parto y recuperación. Las pacientes no deben tener más de cinco visitas a la vez. Recomendamos a la madre y al bebé pasar tiempo tranquilos por las tardes para promover el descanso y la creación de vínculos.

Se permite una visita a la vez en la sala de triaje/evaluación.

La asistencia a un parto por cesárea se limita a una persona de apoyo que elija la paciente. El médico de atención directa o el anestesista determinará si la presencia de la persona de apoyo es apropiada según la condición de la paciente.

Los menores deben ser mayores de 14 años para visitar, a menos que sean hermanos del bebé. Los menores deben estar acompañados por un adulto responsable que no sea el paciente en todo momento.

Los padres no deben traer a la unidad a menores con señales de enfermedad, infección o que hayan estado expuestos a una enfermedad contagiosa. Las visitas pueden ser examinadas visualmente por el personal de enfermería cuando llegan a la unidad para detectar señales de enfermedades infecciosas (por ejemplo, ampollas febriles, tos o sarpullido). Durante la temporada de gripe, las visitas de los hermanos pueden estar restringidas o exigir un comprobante de vacunación contra la gripe al menos dos semanas antes de la visita, según las recomendaciones del Departamento de Control de Infecciones, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y el Consejo de Salud del Gran Cincinnati. Si su bebé es admitido en la NICU, se le darán las directrices para las visitas de la NICU.

El Departamento de Emergencias

Debido a las necesidades de atención de casos agudos de los pacientes del Departamento de Emergencias y las limitaciones del entorno, las visitas se limitan a dos visitas por paciente en el área de tratamiento. Además, durante el triaje, una persona de apoyo designada puede acompañar al paciente si lo pide. Una persona de apoyo designada también puede acompañar al paciente al área de tratamiento.

Limitaciones de más visitas

Los privilegios de visita se pueden limitar en cualquier momento según la condición o pedido del paciente.

Los pacientes prisioneros bajo custodia no pueden recibir visitas, a menos que lo apruebe específicamente la policía o la autoridad de la cárcel que los atiende.

En el caso de un desastre/epidemia o bajo la dirección del departamento de salud local o estatal, los privilegios de visita pueden ser rescindidos para la protección de los pacientes, las visitas y el personal.

Hay reglas especiales para las visitas de los pacientes en aislamiento - el personal dará instrucciones a las visitas.

Para proteger a nuestros pacientes, las restricciones están vigentes en todas las instalaciones cuando existan las siguientes condiciones:

- Cuando algún familiar y las visitas tienen síntomas de resfriado, tos, gripe, secreción nasal, dolor de garganta, herpes labial, vómitos, diarrea, fiebre, sarpullido o infección de la piel.
- Cuando el paciente está recibiendo terapia o intervenciones que podrían interferir con el plan de atención.
- Cuando una visita tiene un comportamiento perturbador que representa una amenaza directa para el personal u otros pacientes.
- Cuando un paciente o compañero de habitación necesita privacidad o está recibiendo atención.
- Cuando hay una orden judicial que limita o restringe el contacto.
- Cuando los protocolos de tratamiento por abuso de sustancias exigen visitas restringidas en el plan de atención.
- Cuando el entorno limita el espacio físico disponible para alojar a las visitas de manera cómoda.

SALAS DE VISITAS

Hay áreas de espera pequeñas situadas en cada piso de pacientes. Las visitas que esperan para ir a las habitaciones de los pacientes o los pacientes y sus visitas que quieran visitar fuera de sus habitaciones pueden usar estas áreas. Avise a su enfermero al salir de su habitación. Las salas son para el uso de todas las visitas de los pacientes y no se deben usar para un solo grupo.

AVISO DE COMPORTAMIENTO

El respeto es un valor fundamental en St. Elizabeth Healthcare. Para que podamos dar una atención integral y compasiva, pedimos que nuestros pacientes y las visitas apoyen un entorno seguro y curativo.

No se tolerará el lenguaje agresivo o el comportamiento violento en el hospital.

Los ejemplos de conducta agresiva o violenta incluyen:

- agresión física
- acoso verbal
- lenguaje ofensivo
- lenguaje sexual hacia otras personas
- amenazas
- no seguir las instrucciones del personal

Se prohíben todas las formas de agresión. Este tipo de incidentes pueden tener como consecuencia la expulsión de este centro,

potencial arresto y procesamiento.
St. Elizabeth Healthcare apoya por completo a los empleados que reportan a las fuerzas de orden público sobre el comportamiento agresivo o violento que ven en las instalaciones del hospital.

Agradecemos su colaboración para mantener un entorno seguro y sano para todos.

ESTACIONAMIENTO

No hay cargo por estacionar en el campus. Estacione en estos lugares apropiados:

- **Visitas:** Estacionen en los lotes o en el garaje de cualquier centro de St. Elizabeth Healthcare sin ningún costo.
- **Pacientes:** Estacionen en el centro más cercano al servicio que están recibiendo (por ejemplo, emergencia, paciente ambulatorio o fisioterapia).

Para obtener más información sobre el estacionamiento puede comunicarse con el Departamento de Seguridad (Security department) de St. Elizabeth Healthcare llamando al (859) 301-2270.

COMIDAS

Las comidas de servicio a la habitación son ofrecidas sin cargo a los pacientes por el Departamento de Servicios de Nutrición (Nutrition Services department). Puede elegir entre platos frescos, desayunos, almuerzos y cenas hechos a la carta todos los días en un menú estilo restaurante. Cuando pueda comer, llame al teléfono del servicio a la habitación de Culinary Creations para pedir una comida:

- En Dearborn, llame a la ext. 16368 entre las 6:30 a. m. y las 7:00 p. m.
- En Edgewood, llame a la ext. 12600 entre las 6:30 a. m. y las 8:00 p. m.
- En Florence/Ft. Thomas, llame a la ext. 16368 entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m.
- En el condado de Grant llame a la ext. 48222 entre las 7:45 a. m. y las 6:00 p. m.

Hay "embajadores" de servicio a la habitación especialmente capacitados para ayudarlo con el menú y explicar el proceso de pedido. Su embajador personal le entregará su bandeja de comida en el plazo de 45 minutos después de pedirla. Además de las comidas normales, hay algunos snacks en las cocinas de cada unidad de enfermería o están disponibles mediante Culinary Creations.

El Departamento de Servicios de Nutrición se dedica a darle un servicio de comida excepcional.

TELEVISIÓN

Los servicios de televisión se dan gratis en cada habitación de los pacientes.

TELÉFONOS

Para llamar en cualquier lugar en St. Elizabeth Healthcare, marque solo los últimos cinco dígitos del teléfono.

Los teléfonos están disponibles en todas las habitaciones de los pacientes, excepto en la Unidad de Salud Conductual.

Para hacer una llamada externa: marque 9 para una línea externa local, luego llame a su número.

Llamada sin costo:

9 + 1 + 800 + número
9 + 1 + 877 + número
9 + 1 + 888 + número

Para llamadas por cobrar, tarjetas telefónicas o de terceros:

8 + 0 + código de área + número

Otras llamadas de larga distancia:

Marque "0" para que el operador del hospital lo ayude.

Para otros problemas de llamada:

Marque "0" para comunicarse con el operador del hospital.

SU ESTANCIA CON NOSOTROS

PARTNERS IN CARE

Creamos experiencias extraordinarias para pacientes y sus seres queridos.

Estamos construyendo un entorno de curación mejorado para los pacientes de St. Elizabeth y sus familias, pero no se trata solo de ladrillos y cemento. Es nuestra cultura: una estrategia puntual para asociarnos con nuestros pacientes y sus seres queridos para obtener una atención aún mejor, experiencias extraordinarias y resultados excepcionales.

Mediante Partners in Care, estamos trabajando para fomentar una asociación entre el paciente, la familia del paciente o sus seres queridos y el equipo de atención médica. Incluir a nuestros pacientes y sus seres queridos en este proceso nos permite desarrollar planes de atención más personalizados y efectivos, arraigados en las necesidades y valores de cada paciente. Nos esforzamos por lograr una comunicación y comprensión compasivas en cada interacción, una atención de alta calidad para cada paciente y experiencias más significativas con resultados positivos para todos los implicados.

Uno de los objetivos clave de este proceso es ayudar a abrir las líneas de comunicación entre usted, sus seres queridos y su equipo de St. Elizabeth Healthcare. Lo animamos a participar en los informes de cabecera con sus enfermeros. Le dieron un diario de comunicación, un bolígrafo y una bolsa para documentos para ayudarlo durante y después de su estancia. Debe mantener su diario, bolígrafo y bolsa junto a su cama durante su estancia.

Si quiere obtener más información sobre nuestra cultura de Partners in Care de St. Elizabeth o si tiene comentarios, preguntas, pensamientos o historias para compartir, hable con su enfermero o con el administrador de la unidad de enfermería.

MYCHART BEDSIDE

Estamos orgullosos de ofrecer una atención excelente a nuestros amigos, vecinos y familias. Desde médicos, enfermeros y empleados extraordinarios, hasta lugares convenientes, atención galardonada y tecnología avanzada, St. Elizabeth da atención médica basada en las necesidades de nuestros pacientes.

Una de las muchas maneras en que lo hacemos es mediante nuestra cultura Partners in Care, que se basa en cuatro principios básicos de atención centrados en el paciente y su familia: respeto y dignidad, intercambio de información, colaboración y participación. Un componente de esta cultura incluye la atención interactiva del paciente por medio de MyChart Bedside.

MyChart Bedside, al que puede acceder mediante su cuenta de MyChart, da una oportunidad aún mayor para que el equipo de St. Elizabeth participe, eduque y capacite a los pacientes y sus familias, mientras integra la información para el paciente, lo que mejora la comunicación con el equipo de atención del paciente y crea una experiencia más completa para el paciente. En MyChart Bedside, usted puede ver información, como su equipo de atención, las pruebas o los procedimientos que tiene programados, llevar el seguimiento de su evolución y el acceso completo a la educación en video sobre salud.

Si no tiene una cuenta de MyChart, pida a su equipo de atención un código de activación.

CAREGRAM

Reconociendo a quienes van más allá de sus responsabilidades

En St. Elizabeth Healthcare, nuestro compromiso es dar la mejor atención posible a usted y a su familia.

¿Quiere compartir su experiencia con nosotros?

Escanee el código QR, visite stelizabeth.com/caregram o pida un formulario a su equipo de atención para contarnos sobre su visita. CareGram es la manera en la que los pacientes y sus seres queridos pueden dar sus comentarios sobre cómo influimos en su visita, puede compartir si el médico o un empleado de St. Elizabeth fue más lejos de sus responsabilidades o decirnos cómo podemos mejorar.

INTERNET INALÁMBRICO GRATIS

El acceso gratuito a internet inalámbrico está disponible en todo St. Elizabeth Covington, Dearborn, Edgewood, Florence, Ft. Thomas y Grant, para que los pacientes, las visitas, los médicos y el personal puedan conectarse a Internet mientras están en el centro. Podrá acceder al servicio Wireless Fidelity (WiFi) desde cualquier computadora o dispositivo portátil que ejecute sistemas operativos estándar actuales. La red se llama SEH Public. El hospital no da computadoras, pero los pacientes o invitados que traigan sus propias computadoras portátiles o dispositivos portátiles pueden conectarse a Internet gratis.

COSAS ÚTILES QUE DEBE SABER CUANDO ESTÁ EN EL HOSPITAL

Usted es parte del equipo de atención. Tiene derecho a entender su atención. Tiene la responsabilidad de hacer preguntas y participar en las decisiones de atención.

Le explicaremos muchas cosas durante su estancia, así que, si tiene algún problema para hablar, leer, oír o entender, díganos.

Si tiene alguna preocupación sobre la seguridad durante su estancia, comuníqueselo a su enfermero o a cualquier miembro del personal del hospital.

Asegúrese de que todo el personal se lave las manos o use gel antiséptico para manos antes y después de atenderlo. Recomendamos que usted y sus visitas también se laven las manos con frecuencia.

Por su salud y seguridad, fomentamos el uso de mascarillas a cualquier persona que muestre señales de una infección respiratoria, como un resfriado o gripe. Las personas que estén enfermas no deben visitar.

Si tiene ciertas condiciones infecciosas, el personal y las visitas pueden necesitar tomar más precauciones para protegerlo a usted y a los demás. Estas precauciones pueden variar según su condición y se le explicarán. Durante la temporada de resfriados y gripe, las visitas pueden ser limitadas, especialmente de los menores.

El manejo del dolor es una parte importante de su atención. Aunque es posible que no logremos un alivio completo del dolor, nos pondremos de acuerdo con usted para manejar su dolor a un nivel aceptable. Su enfermero le explicará este proceso y usted encontrará más información en el folleto sobre el dolor que le entregaron.

Si tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos, pregunte a su enfermero. Si le dan un medicamento que no reconoce, infórmeselo a su enfermero de inmediato.

Si su familia ve algún cambio preocupante en su condición, deben comunicarse con su enfermero. Si su familia cree que no se están atendiendo sus preocupaciones, pueden llamar al 2-2222 con su teléfono y pedirle al operador que los conecte con el Equipo de Respuesta Rápida (Rapid Response Team).

El Equipo de Respuesta Rápida es un equipo de profesionales médicos altamente capacitados. Si hay un cambio serio en la condición médica de un paciente, el equipo ayuda al enfermero del paciente y a otros empleados de atención médica a prevenir una emergencia médica.

Algunos de esos cambios pueden incluir:

- dificultad para respirar
- dolor fuerte de pecho
- aumento de sangrado
- confusión, agitación, convulsiones u otros cambios mentales
- usar el baño con más o menos frecuencia
- comportamiento poco habitual o algo "simplemente no está bien" con el paciente

No se moleste si le pedimos con frecuencia su nombre y fecha de nacimiento No los olvidamos, solo queremos estar absolutamente seguros de que recibirá los medicamentos y tratamientos adecuados para usted y para nadie más.

Debido a su condición médica, entornos desconocidos o medicamentos, puede tener un riesgo mayor de caerse.

Para prevenir caídas:

- pida ayuda cuando quiera levantarse
- mantenga a su alcance su dispositivo para llamar al enfermero
- asegúrese de usar zapatillas o zapatos antideslizantes

Esperamos que estos consejos sean útiles y hagan su estancia más cómoda. Le agradecemos el privilegio de cuidar de usted.

LO MANTENEMOS SEGURO

PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Tomamos medidas especiales para prevenir infecciones mientras usted está en nuestro hospital. Estas son algunas de las cosas que puede hacer para ayudar:

Higiene de manos: Esto es lo más importante que pueden hacer tanto los pacientes como el personal de atención médica para prevenir la transmisión de gérmenes. Por eso le recomendamos que nos pregunte si nos lavamos las manos. Usted también debe lavarse las manos. Recuerde a sus visitas que se laven las manos al entrar y salir de su habitación.

Operación:

- No toque su herida ni su vendaje.
- No se afeite el área quirúrgica antes de la operación. Si es necesario, su médico usará una maquinilla para quitar el pelo.
- Asegúrese de saber cómo cuidar su herida quirúrgica antes de irse a casa.
- Le enseñaremos a estar alerta a las señales de infección (enrojecimiento, fiebre, secreción, dolor) y a alertar a su médico o enfermero sobre cualquiera de estos síntomas.

Vía intravenosa (IV) central o periférica, catéter de vía intravenosa:

- No toque la vía intravenosa ni el vendaje.
- Informe a su médico o enfermero si tiene preguntas sobre la vía intravenosa o cuánto tiempo estará colocada.
- Mantendremos limpio el lugar de la vía intravenosa, pero si el vendaje se afloja o el área está dolorida o sensible, informe a su médico o enfermero inmediatamente.

Catéter urinario: un tubo que se coloca en la vejiga para drenar la orina.

- Mantenga siempre la bolsa que contiene su orina por debajo del nivel de su vejiga.
- No jale, tire ni permita que el tubo se doble.
- Pregúntele a su médico o enfermero si aún necesita el catéter.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

St. Elizabeth se esfuerza por dar un entorno seguro para nuestros pacientes, visitas y empleados. Le pedimos que participe de manera activa en su atención mediante la práctica de las siguientes medidas de seguridad:

Speak up!

Speak Up anima a los pacientes a participar en su atención médica y promueve la seguridad del paciente.

S Hable si tiene preguntas, preocupaciones o no entiende algún aspecto de su atención.

P Esté atento a la atención que está recibiendo para asegurarse de recibir los tratamientos y medicamentos correctos.

E Infórmese sobre su enfermedad y el plan de tratamiento.

A Pídale a un familiar o amigo que sea su defensor, consejero o apoyo.

K Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma. Tenga una lista de los medicamentos que toma en casa y llévela al hospital.

U Use un centro de atención médica acreditado, como St. Elizabeth Healthcare.

P Participe en todas las decisiones sobre su plan de tratamiento; usted es el centro del equipo de atención médica.

Identificación del paciente

La identificación adecuada del paciente es una parte integral de la seguridad del paciente. Durante su estancia, a menudo se le pedirá que se identifique indicando su nombre y fecha de nacimiento. También recibirá un brazalete con información que los cuidadores usarán para identificarlo correctamente. Su seguridad es nuestra prioridad.

ASISTENCIA PARA LEVANTARSE Y MOVERSE

Para proteger a los pacientes y a los miembros del personal, y dar una atención segura y cómoda usamos equipos y procedimientos especiales para los pacientes que necesitan ayuda con el movimiento. Este equipo de elevación de última generación ayuda al personal a trasladar a los pacientes de las camas a las sillas, cambiar la posición y hacer otros movimientos. El personal de atención al paciente está capacitado en el uso adecuado del equipo y responderá cualquier pregunta que tenga sobre su uso.

PREOCUPACIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD O SERVICIO AL CLIENTE

Lo animamos a que comparta cualquier preocupación sobre la atención o la seguridad del paciente directamente con el administrador del departamento o con quienes le dan atención. Si cree que su preocupación no se resuelve de manera adecuada, comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Paciente (Patient Relations department) en Dearborn al (812) 496-7349; Edgewood (859) 301-5581; Florence (859) 212-5291; o Ft. Thomas (859) 572-3126. Nos comprometemos a resolver problemas de inmediato.

Medicamentos

No tome ningún medicamento que haya traído de casa. Si trajo un medicamento con usted, podemos enviarlo a casa con un familiar o amigo, o podemos guardarlo en la farmacia hasta que regrese a casa. Mientras esté aquí, tome solo los medicamentos que le indique su médico para su estancia en el hospital y que le da su enfermero. Otros medicamentos pueden ser peligrosos si se combinan con los medicamentos recetados por su médico o pueden interferir con los resultados de las pruebas.

Plan de incendios y desastres

Los empleados de St. Elizabeth Healthcare practican simulacros de incendio y desastres con regularidad, en horarios programados para estar preparados para responder en caso de una emergencia. Si escucha alarmas, no se asuste ya que esto probablemente sea señal de un simulacro. Espere las instrucciones de los empleados en su piso.

Higiene respiratoria, etiqueta para la tos

Ayúdenos a prevenir la transmisión de enfermedades respiratorias siguiendo estas directrices nacionales de control de infecciones:

- Lávese las manos con frecuencia y cuando se las ensucie con secreciones respiratorias. El desinfectante para manos sin agua y a base de alcohol está disponible en todo el hospital y mata los gérmenes al instante.
- Cúbrase la boca y la nariz cuando tosa o estornude. Los pañuelos desechables están disponibles y debe desecharlos en una papelera después de usarlos.
- Se dan mascarillas para personas con síntomas de enfermedad respiratoria. Estas se deben desechar en una papelera cuando estén mojadas, sucias o rotas y reemplazarlas por una mascarilla nueva.

Gracias por acompañarnos en la lucha contra las infecciones.

Para evitar una caída durante su estancia en el hospital siempre:

1. use pantuflas con suelas antideslizantes para caminar
2. pida ayuda si se siente débil, mareado o aturdido cuando necesite levantarse
3. se puede poner una alarma en la cama para que pueda pedir ayuda y caminar con seguridad.
4. use el interruptor de llamada en el baño si se siente débil o necesita ayuda
5. avise al personal de enfermería si derrama algo
6. pida tener a mano los objetos como la mesita de noche, el teléfono y el botón de llamada
7. use su botón de llamada para pedir ayuda

Lo que debe saber sobre el SIDA:

- El SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida) es causado por el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH).
- Se adhiere al sistema inmunológico del cuerpo y lo hace susceptible a una variedad de enfermedades.
- Se ha convertido en una enfermedad crónica gracias al tratamiento, pero no tiene cura ni vacuna.

El SIDA se puede transmitir por:

- contacto sexual u otro comportamiento de alto riesgo con una persona infectada cuando se comparte sangre o fluidos corporales
- compartir una jeringa/aguja con una persona infectada
- una madre infectada que transmite el virus a su hijo antes o durante el parto
- recibir sangre o productos de la sangre contaminados (raro)

El SIDA no se transmite por:

- compartir comida, utensilios o platos
- usar baños públicos
- dar la mano o tocar a alguien con VIH
- donar sangre
- picaduras de insectos

El SIDA se puede prevenir mediante:

- relaciones sexuales seguras
- no compartir jeringas o sangre/fluidos corporales con otras personas
- educación

Puede obtener más información del Departamento de Salud del Distrito de Kentucky del Norte, Prevención y Administración del VIH/SIDA (Northern Kentucky District Health Department, HIV/AIDS Prevention and Management), (859) 578-7660; Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en www.cdc.gov o el Departamento de Control de Infecciones, (859) 301-2155.

LO MANTENEMOS SEGURO

PACIENTES QUE SALEN DE LA UNIDAD POR MOTIVOS NO MÉDICOS

Para garantizar la seguridad de nuestros pacientes durante su estancia en las instalaciones de St. Elizabeth Healthcare, St. Elizabeth exige que todos los pacientes permanezcan en su unidad durante su estancia.

Los pacientes que salen de su unidad asumen los siguientes riesgos:

- Mayor probabilidad de accidentes y caídas, en especial si es necesario que los pacientes tengan una vía intravenosa u otro equipo.
- Mayor probabilidad de faltar a tratamientos, visitas al médico o citas de diagnóstico.
- No permanecer bajo la observación médica debida, lo que podría tener como consecuencia lesiones graves y permanentes o la muerte.
- Dificultad y retraso para regresar a la unidad en una situación en la que se declara una emergencia hospitalaria. Esto es particularmente cierto dada la preocupación creciente por la seguridad.
- Los pacientes que ignoren esta política y dejen sus unidades pueden ser dados de alta del hospital.

Los pacientes que se crea que se fueron en contra de la recomendación médica (AMA) que luego intenten regresar al hospital serán dirigidos al Departamento de Emergencias para una evaluación y determinación con respecto a la readmisión.

POLÍTICA DE NO FUMAR O CONSUMIR TABACO

Es política de St. Elizabeth Healthcare dar el entorno óptimo para mejorar y mantener el estado de salud de nuestros empleados, pacientes, médicos, voluntarios y visitas. Se determinó que fumar no permite tener buena salud y crea peligros potenciales para la seguridad de los pacientes, visitas, médicos, voluntarios y empleados. Para dar un entorno que mejore y mantenga el estado de salud de nuestros empleados, pacientes, visitas, médicos y voluntarios, está prohibido el uso de productos del tabaco, incluyendo los cigarrillos electrónicos, en todas las instalaciones de St. Elizabeth Healthcare, propiedades circundantes y vehículos, a menos que se indique lo contrario, incluyendo las propiedades arrendadas (por ejemplo, Doctor's Building en Edgewood, IS Building, Mt. Zion, etc.).

Los pacientes en el hospicio de St. Elizabeth tienen permitido usar productos de tabaco solo en áreas autorizadas y con la aprobación correspondiente.

Si está interesado en dejar de fumar, puede comunicarse con su médico para obtener información y clases para dejar de fumar o llame a la línea para dejar de fumar al (800) QUIT NOW (1-800-784-8669).

SEGURIDAD

St. Elizabeth Healthcare tiene un personal de seguridad profesional en Covington, Dearborn, Edgewood, Florence, Ft. Thomas y Grant. El personal capacitado da protección a todos las 24 horas. El personal de seguridad puede dar asistencia a los pacientes/visitas con reparaciones menores del auto, como baterías descargadas, recuperar las llaves que dejó dentro del auto e inflar llantas desinfladas. Para otros problemas con el auto, el personal de seguridad con gusto lo comunicará con asistencia profesional del auto.

Autos estacionados en lugares donde está prohibido estacionar – estacionar en las zonas de emergencia está sujeto a multas/remolques por la autoridad policial local.

Para obtener asistencia de seguridad mientras esté en St. Elizabeth Healthcare marque "0" o llame al (859) 301-2270. Las armas están prohibidas en la propiedad del hospital.

OTROS SERVICIOS

SERVICIOS DE CAFETERÍA Y MÁQUINAS EXPENDEDORAS

La cafetería o los servicios de máquinas expendedoras están disponibles en el vestíbulo principal de Covington, en la planta baja en Dearborn, Edgewood y Florence, y en el nivel principal en Ft. Thomas. El horario de funcionamiento de la cafetería incluye:

Dearborn
6:30 a 8:30 a. m.
11:00 a. m. a 1:30 p. m.
4:30 a 6:00 p. m.

La cafetería está cerrada los fines de semana y días festivos. Las máquinas expendedoras están situadas en la cafetería, cerca de la Capilla en el primer piso, en el ED y en el Centro de Maternidad.

CentrePoint Cafe - Edgewood
6:00 a. m. a 7:30 p. m.
2:00 a 4:00 a. m.

EastPoint Cafe - Ft. Thomas
WestPoint Cafe - Florence
6:30 a 10:00 a. m.
11:00 a. m. a 1:30 p. m.
1:30 a 3:00 p. m. (solo snacks y bebidas)
4:00 a 6:00 p. m.

Los menús semanales de la cafetería se publican en la intranet del hospital y en las entradas de las cafeterías. En el canal 46 de televisión se muestran los menús de Edgewood.

Grant
Las áreas de venta están situadas en el vestíbulo principal y en la entrada de visitas de pacientes.

Bandejas para invitados

Las bandejas para invitados están disponibles para las visitas de un paciente. Los pedidos se deben hacer con el pedido del paciente y se entregarán con la bandeja del paciente.

Las bandejas de comida para invitados están disponibles mediante el programa de servicio de habitaciones de Culinary Creations. Los pedidos de los invitados se limitan a una bandeja por paciente por comida. Se cobra un cargo nominal, que se paga al embajador en el momento de la entrega. Se aceptan cheques, tarjeta de crédito o dinero en efectivo. Llame a las extensiones del servicio a la habitación de Culinary Creations mencionadas en la sección Sus comidas, arriba.

TIENDAS DE REGALOS

Las tiendas de regalos de St. Elizabeth Healthcare están situadas en las áreas del vestíbulo de Dearborn, Edgewood, Florence, Ft. Thomas y Covington, y ofrecen una variedad de regalos, flores, revistas y snacks. En Grant hay una vitrina de tienda de regalos en la sala de espera para pacientes ambulatorios. Un carrito de regalos visita con regularidad las habitaciones de los pacientes durante la semana en St. Elizabeth Edgewood. Todos los ingresos benefician a los servicios para pacientes en St. Elizabeth Healthcare.

Horario de la tienda de regalos:

Dearborn
Lunes – miércoles: 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
Jueves: 9:00 a. m. a 8:00 p. m.
Viernes: 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
El horario de fin de semana varía y cierra los días festivos.
(812) 496-7270

Edgewood
Lunes – viernes: 9:00 a. m. a 8:00 p. m.
Sábado: 11:00 a. m. a 8:00 p. m.
Domingo: mediodía a 8:00 p. m.
(859) 301-2137

Florence
Lunes – viernes: 9:00 a. m. a 8:00 p. m.
Sábado: mediodía a 4:00 p. m.
Domingo: 1:00 a 5:00 p. m.
(859) 212-5202

Ft. Thomas
Lunes – viernes: 9:00 a. m. a 8:00 p. m.
Sábado: mediodía a 4:00 p. m.
Domingo: 1:00 a 5:00 p. m.
(859) 572-3235

Covington
Lunes – viernes: 10:00 a. m. a 3:00 p. m.

CUBRIMOS SUS NECESIDADES

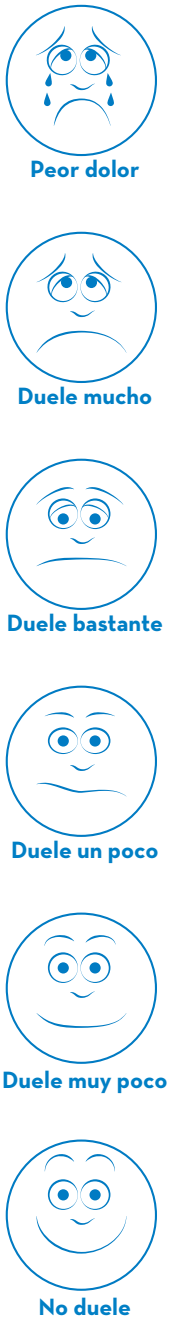
MANEJO DEL DOLOR

Nuestro compromiso es trabajar con usted para encontrar maneras de ayudarlo a mantener su dolor bien controlado durante su estancia.

Aunque es posible que el dolor no se alivie por completo, nuestro objetivo es controlarlo. El dolor bien controlado es diferente para cada individuo. Para lograr su nivel controlado, identificaremos su nivel aceptable de dolor usando las escalas de dolor de abajo.

Nos comprometemos a ayudarlo a manejar y controlar su dolor. Para ayudarlo con su dolor debemos comenzar hablando sobre lo que haremos para el manejo de su dolor y lo que esperamos de usted, el experto en su dolor.

Los analgésicos generalmente se ordenan según sea necesario. Por lo general, no están programados. Pida su medicamento según sea necesario o hable sobre un plan con su enfermero en las rondas de cada hora.



10 — **EL PEOR DOLOR POSIBLE, INSOPORTABLE**
No puede hacer ninguna actividad debido al dolor.

9

8 — **INTENSO, ESPANTOSO, HORRIBLE**
No puede hacer la mayoría de las actividades debido al dolor.

7

6 — **MISERABLE, ANGUSTIANTE**
No puede hacer algunas actividades debido al dolor.

5

4 — **DOLOR PERSISTENTE, INCÓMODO Y MOLESTO**
Puede hacer la mayoría de las actividades con períodos de descanso.

3

2 — **DOLOR LEVE Y MOLESTO**
El dolor está presente pero no limita la actividad.

1

0 — **SIN DOLOR**

CUBRIMOS SUS NECESIDADES

Nuestro compromiso con usted

- Ayudar a mantener su dolor bien controlado.
- Dar métodos seguros para el manejo del dolor.
- Darle información sobre el dolor, el dolor potencial y el manejo de su dolor.
- Aceptar y responder a sus reportes de dolor.
- Preguntar si su dolor está bien controlado y actuar en función de su respuesta.
- Darle información de los potenciales efectos secundarios del manejo del dolor.

Qué esperamos de los pacientes

- Que hablen con su médico y enfermeros sobre su dolor.
- Que hablen de sus expectativas sobre el manejo del dolor con su médico y enfermero.
- Que pidan analgésicos o medidas para aliviar el dolor cuando el dolor comience.
- Que le digan a su médico o enfermeros cuando su dolor no está bien controlado.
- Que hablen sobre sus preguntas o preocupaciones sobre los analgésicos.

Preguntas para hacerle a un enfermero o médico

SERVICIOS DE APOYO

ATENCIÓN PASTORAL

Creemos que cuando una persona está en el hospital, es importante no solo dar atención médica de calidad, sino también atender sus necesidades emocionales y espirituales. En el ingreso se le preguntará si quiere que le avisemos a su ministro o comunidad de fe que fue ingresado. Además, un capellán de nuestro hospital está disponible para dar apoyo pastoral, consulta individual, lectura de las escrituras u oración. A menudo, es útil hablar con un capellán sobre lo que está pasando. Nuestros capellanes están capacitados para dar apoyo a todas las personas, sin importar su fe o creencias. Este servicio está disponible para usted, su familia y sus seres queridos. Solo pídale a su enfermero que se comunique con un capellán o llame al:
(812) 496-7463 (Dearborn), (859) 301-2190 (Edgewood), (859) 572-3549 (Ft. Thomas), (859) 212-5216 (Florence) o comuníquese con el operador del hospital (marque "0").

Para pacientes católicos: La Sagrada Comunión diaria es distribuida por nuestros ministros eucarísticos voluntarios. Si no es atendido por un voluntario o un capellán y quiere recibir la Comunión, pídale al enfermero que se comunique con el Departamento de Atención Pastoral (Pastoral Care department) en su nombre.

Edgewood: La Santa Misa se ofrece en nuestra capilla al mediodía entre semana y a las 8:30 a.m. los días santos y domingos. La misa se transmite por canal 3 de la red de televisión de nuestro hospital.

Ft. Thomas y Florence: Los servicios de comunión se ofrecen todos los días al mediodía entre semana en la capilla del hospital.

VOLUNTARIOS

Ser voluntario en St. Elizabeth Healthcare es un compromiso que no solo ayuda a los demás, pero también es personalmente gratificante. Cada miembro de nuestro equipo de voluntarios es un apasionado sobre su función para marcar una diferencia positiva para nuestros huéspedes y pacientes. Más de 1,280 voluntarios de entre 14 y 90 años contribuyen con su tiempo y talento, prestando una amplia variedad de servicios en más de 80 puestos diferentes en todo el sistema, lo que hace una aportación invaluable a la misión de St. Elizabeth Healthcare. Si está interesado en obtener más información sobre las oportunidades de voluntariado después de su recuperación, llame a Servicios de Voluntariado (Volunteer Services) al (859) 301-2140 o visítenos en stelizabeth.com/volunteer.

PRIMEWISE - CONECTANDO A LOS ADULTOS MAYORES DE 50 AÑOS CON LA SALUD Y EL BIENESTAR

Los adultos mayores de 50 años están invitados a aprovechar una membresía gratuita en PrimeWise. Este programa da asistencia con preguntas sobre seguros y Medicare, programas de educación para la salud, evaluaciones médicas gratuitas y de bajo costo, información y remisiones a St. Elizabeth Healthcare y servicios de la comunidad, grupos de apoyo para cuidadores, clases gratuitas de ejercicios de flexibilidad, un directorio de descuentos, notario gratuito y mucho más. Los miembros de PrimeWise hospitalizados, que reportan el registro de su membresía de PrimeWise cuando son ingresados, reciben un Kentucky Enquirer gratuito que lo entregan en su habitación para pacientes hospitalizados en Edgewood, Florence y Ft. Thomas; esto está acompañado de beneficios VIP el primer día. Las entregas están disponibles solo de lunes a viernes. Para obtener más información o unirse llame a la oficina de PrimeWise al (859) 301-5999 o visite stelizabeth.com/primewise.

CONTROL DE LA DIABETES

El Programa de control de su propia diabetes para pacientes ambulatorios (Diabetes Self-Management Outpatient Program) da educación sobre la dieta, control de la glucosa en la sangre y otros aspectos importantes de atención de la diabetes. Los pacientes se ven de manera individual o en grupo. Las citas están disponibles de lunes a viernes en Covington Regional Diabetes Center con la remisión de un médico. Para obtener información y programar una cita llame al (859) 655-8910.

CENTRO DE ENFERMERÍA ESPECIALIZADA

Las instalaciones de enfermería especializada de St. Elizabeth están situadas en Florence y Ft. Thomas. El personal del Centro de enfermería especializada da atención más allá de la estancia inicial en el hospital para una mejor rehabilitación o recuperación de la enfermedad. Nuestros equipos de enfermería se especializan en atención geriátrica, de rehabilitación y restauración. Para obtener más información pida hablar con el coordinador de atención o con el trabajador social de su unidad.

ATENCIÓN MÉDICA EN CASA

St. Elizabeth Healthcare presta servicios de atención médica en casa por medio de nuestra Agencia de Atención en Casa (Home Care Agency) de St. Elizabeth. El programa puede llevar una serie de servicios médicos directamente a su casa, incluyendo atención de enfermería, infusión intravenosa, atención personal, acompañantes, asistencia con la vida diaria y una gama completa de servicios de terapia. Para obtener más información pida hablar con el coordinador de atención o con el trabajador social de su unidad.

SERVICIOS DE APOYO

SERVICIOS DE FARMACIA

Para comodidad de los pacientes en el hospital, las recetas escritas en el momento del alta se pueden surtir en la farmacia de St. Elizabeth Medical Village. La farmacia está abierta a la comunidad y está situada en el primer piso del Doctors Building en 20 Medical Village Drive en Edgewood.
El horario de atención los días entre semana es de 7:30 a. m. a 6:00 p. m. y sábado de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.

Medical Village Pharmacy acepta dinero en efectivo o transacciones de crédito y la mayoría de las tarjetas de prescripción de terceros.

PROGRAMA DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN EL ALTA

La farmacia de St. Elizabeth Medical Village también tiene un Programa de entrega de medicamentos en el alta (Discharge Medication Delivery Program, DMD) en St. Elizabeth Edgewood. Este servicio da a los pacientes la oportunidad de surtir y recibir sus medicamentos en su habitación antes de irse del hospital.

Los pacientes elegibles incluyen a quienes regresan a casa o usan los servicios médicos en casa. Los pacientes pueden avisar al personal si están interesados. Una vez que el personal de DMD se entera que el paciente está interesado, inscribe al paciente en el servicio. Luego, el personal de DMD entrega las recetas a los pacientes. Las entregas se hacen de 10:00 a. m. a 4:00 p. m. Las recetas se deben recibir antes de las 2:00 p. m. para entregarse el mismo día.

Actualmente este programa solo está disponible en St. Elizabeth Edgewood. Si tiene alguna pregunta, pregúntele a su enfermero.

SERVICIOS AMBIENTALES

Queremos que su habitación y baño estén limpios y cómodos durante su estancia con nosotros. Cada día hacemos una limpieza diaria, que incluye sacar la basura; limpiar y desinfectar el lavamanos, la ducha y el inodoro de su baño; y sacudir y trapear los pisos de su habitación y baño.

Para garantizar su comodidad y proteger nuestro entorno cambiaremos la ropa de cama cuando sea necesario o cuando se pida. Si necesita más servicios de limpieza, llame al 1-2230 y un miembro de nuestro personal responderá a su pedido lo antes posible (en Dearborn, llame al 67472).

CUIDADOS PALIATIVOS

Los cuidados paliativos o atención de confort son más servicios de consulta disponibles para los pacientes de St. Elizabeth Healthcare con enfermedad progresiva. Los cuidados paliativos se centran en dar comodidad física, emocional y espiritual al paciente. Este departamento colabora con el médico del paciente en el manejo del dolor y el control de otros síntomas angustiantes. Para reunirse con el Departamento de Cuidados Paliativos (Palliative Care department), necesita una orden del médico. Si está interesado en una remisión a Cuidados Paliativos, hable con su médico.

HOSPICIO

El hospicio atiende a pacientes que están en la fase final de una enfermedad incurable como cáncer, enfermedades cardíacas, derrame cerebral o demencia. El hospicio trata a la persona, en lugar de a la enfermedad. El personal del hospicio se centra en la calidad de vida, más que en la duración de la vida, controlando el dolor y otros síntomas, para que los pacientes puedan pasar sus últimos días con dignidad en casa, cuando sea posible.

Damos cuidados de hospicio en casa y cuidados de hospicio para pacientes hospitalizados. Los enfermeros hacen visitas periódicas a las casas de los pacientes y están disponibles las 24 horas del día para responder a las emergencias. También les enseñan a los cuidadores cómo manejar el dolor y otros síntomas. El ingreso al programa de hospicio exige que el paciente tenga seis meses o menos de vida y que ya no tenga terapias curativas. Para obtener información llame al (859) 301-4600.

ASPECTOS MÉDICOS, LEGALES Y RELIGIOSOS

DIRECTIVAS ANTICIPADAS, TESTAMENTO EN VIDA Y PODER NOTARIAL DURADERO

Una directiva anticipada es un documento legal que establece por escrito las instrucciones de un adulto sobre su propia atención médica. También puede nombrar a alguien para que tome decisiones médicas por esa persona, si la persona no puede tomar decisiones con respecto a la atención médica. De acuerdo con la ley federal y estatal, durante el proceso de ingreso se le preguntará a cada adulto que reciba atención como paciente hospitalizado o paciente ambulatorio seleccionado si hizo una directiva anticipada. Si tiene una directiva anticipada, traiga el documento para poder hacer una copia y adjuntarla a su expediente médico. Es necesario traer este documento cada vez que sea ingresado, ya que no se vuelve parte permanente de su expediente. Si no tiene una directiva anticipada, se le dará información relacionada con su derecho a tomar decisiones de atención médica según las leyes de Kentucky o Indiana en el momento del ingreso.

St. Elizabeth Healthcare atenderá las instrucciones de una directiva anticipada a menos que esas instrucciones violen la ley o los estándares morales, religiosos o éticos de nuestro sistema. Para obtener una copia de estos estándares comuníquese con Atención Pastoral y pida las Directivas éticas y religiosas para los centros médicos católicos. En general, estos estándares permiten al paciente o al representante legal del paciente dar su consentimiento para mantener o quitar el tratamiento de soporte vital solo si el paciente alcanzó la etapa de inutilidad médica y si la carga del tratamiento para el paciente superará al beneficio. Siempre se da atención reconfortante y analgésicos. Además de los estándares aplicables a todas las instalaciones de atención médica, St. Elizabeth Healthcare se rige por las Directivas éticas y religiosas para las instalaciones de atención médica. Se le avisará de inmediato si St. Elizabeth no puede atender las instrucciones de su directiva anticipada o de su representante de atención médica. En este caso, usted o sus representantes autorizados tienen derecho a pedir que lo transfieran a un hospital que atienda sus instrucciones y St. Elizabeth lo ayudará con la transferencia.

Sin embargo, tenga en cuenta que puede haber atención médica que haya pedido en su directiva para la que St. Elizabeth Healthcare o sus médicos puedan tener objeciones de conciencia que están permitidas según la ley estatal. Esto podría incluir, entre otros, la atención y el tratamiento relacionados con el embarazo, quitar ciertas medidas de tratamiento de soporte vital, ciertos tratamientos que salvan vidas, etc. En caso de que St. Elizabeth Healthcare, una de sus agencias o programas, o su médico tenga una objeción de conciencia específica y no esté dispuesto a dar la atención médica indicada, el hospital o agencia o programa relacionado, en sus capacidades, ayudarán a su médico para que lo transfiera a un proveedor de atención médica que esté dispuesto a dar la atención. Al mismo tiempo, hasta que sea transferido, el hospital u otro programa o agencia ayudarán a su médico a tomar todas las medidas razonables para darle la atención indicada. St. Elizabeth no se negará a dar atención médica a ninguna persona ni discriminará a ninguna persona solo porque la persona ha firmado o no una directiva anticipada. Si necesita más información o consejería sobre una directiva anticipada, comuníquese con su abogado.

Los centros de Florence y Ft. Thomas ofrecen un video de directivas anticipadas que se transmite por Canal 3, el canal de información del paciente, cada hora, a un cuarto antes de la hora y un cuarto después de la hora. En Dearborn, puede llamar al Departamento de Administración de Información Médica (Health Information Management) al (812) 496-7350 para pedir información de las directivas anticipadas antes de su ingreso. En Edgewood, puede llamar a la oficina de PrimeWise al (859) 301-5999, o hablar con un trabajador social para recibir un paquete de directivas anticipadas y obtener respuestas a sus preguntas.

Si tiene una preocupación o queja sobre una directiva anticipada, lo animamos a que la comparta directamente con quienes dan la atención o los servicios en cuestión o que se comunique con el administrador de ese departamento. Si cree que el administrador del departamento no ha tratado de manera adecuada su preocupación, lo animamos a que se comunique con nuestro Departamento de Relaciones con el Paciente al (859) 301-5581. St. Elizabeth Healthcare se compromete a resolver sus preocupaciones sobre los requisitos de las directivas anticipadas de manera oportuna.

Sin embargo, si el departamento implicado o nuestro Departamento de Relaciones con el paciente no resuelve sus preocupaciones, puede reportar su preocupación o dejar una queja ante los siguientes:

Joint Commission's Office of Quality Monitoring

Teléfono: 1 (800) 994-6610
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org

Kentucky Division of Health Care Facilities and Services

Office of the Inspector General
P.O. Box #12250, Lexington, KY 40582-2250
Teléfono: (859) 246-2301

Accreditation Commission for Healthcare

Teléfono: (855) 937-2242, Correo electrónico: complaints@achc.org

Indiana Department of Health

2 N. Meridian Street, Indianapolis, IN 46204
Teléfono: (800) 246-8909

ASISTENCIA Y ATENCIÓN AL FINAL DE LA VIDA

Cuando usted o un ser querido que está gravemente enfermo es trasladado al hospital, su expectativa es que el paciente regrese a casa o sea remitido a un programa de atención prolongada. Si esto no es probable, es posible que deba tomar algunas decisiones. Antes de considerar sus opciones, debe conocer algunas definiciones y la filosofía de atención de St. Elizabeth. St. Elizabeth Healthcare se dedica a la promoción de la salud holística y a proveer atención médica a la comunidad. El equipo de atención médica hace todo lo posible para curar y rehabilitar a los enfermos y heridos. Sin embargo, las condiciones y deseos de los pacientes con enfermedades terminales son nuestra mayor preocupación cuando se trata de la extensión total del tratamiento.

Por lo tanto, ciertos términos que necesitan más aclaración se explican abajo:

Definiciones de términos de uso frecuente:

- **Reanimación cardiopulmonar (CPR):** procedimiento de emergencia que consiste en respiración artificial y compresiones torácicas manuales, que se hacen en un intento de reanimar a un paciente cuyo corazón se detuvo o que dejó de respirar.
- **Código:** la convocatoria de un equipo especial de médicos, enfermeros y técnicos que inician CPR.
- **Sin código/no reanimar (orden de no reanimar, DNR):** una orden por escrito por el médico que indica al personal que no comience CPR si el paciente deja de respirar o su corazón se detiene.
- **Plan de tratamiento DNR:** un documento que se usa para comunicar claramente al equipo de atención médica sus deseos con respecto a la reanimación.
- **Soporte vital:** tratamientos o procedimientos médicos diseñados para mantener, restaurar o suplantar funciones corporales vitales.
- **Enfermo terminal:** paciente con enfermedad incurable o que esté por morir.

La decisión que usted (si puede) o su ser querido y el médico deben tomar es la siguiente: si debido a la naturaleza de la enfermedad, usted o su ser querido no tienen perspectivas de mejorar, debe ser tratado de manera agresiva, con intentos de reanimarlo si su corazón o respiración se detiene; o debería estar lo más cómodo posible y permitirle morir. Hay médicos, enfermeros, capellanes y trabajadores sociales disponibles para hablar sobre estas decisiones con usted. Debe entender que una orden de no código se puede revertir si lo pide y que cuando haga una petición de no código, continuará recibiendo mucha atención y una atención excelente de enfermería para asegurar su comodidad. Además, si hay casos en los que quiera que le hagan CPR, pero otras circunstancias en las que no quiera recibir CPR, debe hablarlo con sus médicos y aclarar el plan de tratamiento DNR. Sabemos que es muy difícil tomar estas decisiones y que necesitan mucha reflexión, examen de conciencia y apoyo, como hablar con el equipo de atención médica y sus seres queridos. Los empleados de St. Elizabeth están aquí para ayudarlo y apoyarlo a usted, a su familia y amigos durante esta difícil parte de la hospitalización.

DONACIÓN DE ÓRGANOS

Enfrentarse al final de la vida puede ser un momento difícil y, con frecuencia, aterrador. Pedimos a las familias que tomen la decisión sobre la donación de órganos en este triste momento. Quienes expresaron sus deseos sobre la donación de órganos con antelación dan una medida de consuelo a sus seres queridos en esa decisión. Hable con su familia o anote si quiere donar sus órganos. Cuando tome esta decisión, considere los siguientes hechos:

- Las donaciones de la córnea (la capa transparente que cubre los ojos) pueden devolverle la vista a una persona ciega.
- Las donaciones de su piel (quitadas de áreas que no son visibles) pueden restaurar la autoimagen de una víctima de quemaduras.
- Las donaciones de los huesos del oído interno pueden restaurar la audición a una persona sorda.
- Las donaciones de órganos importantes, como los riñones, el hígado y el corazón, pueden salvar vidas.

Considere marcar una tarjeta de donante y comunicar sus deseos a su familia.

ASPECTOS MÉDICOS, LEGALES Y RELIGIOSOS

TÉRMINOS Y ACRÓNIMOS DE ATENCIÓN MÉDICA

- **Enfermero a cargo/coordinador clínico –** Un profesional que está a cargo en un turno determinado.
- **UCIC –** Unidad de Cuidados Intensivos Cardíacos.
- **CSR –** Recuperación de operación del corazón.
- **CNA** – Asistente de enfermería certificado; un profesional que da atención personal básica bajo la supervisión del enfermero.
- **Hep Lock –** Una vía intravenosa que permanece en el brazo del paciente, pero está tapada para usarse según sea necesario.
- **Hospitalista –** Un médico que se especializa en la atención de pacientes hospitalizados que no tienen médico de atención primaria o cuyos médicos de atención primaria han entregado su atención a un médico hospitalista durante su estancia.
- **UCI –** Unidad de Cuidados Intensivos.
- **I&O –** Registro y salida; se relaciona con la medición de los fluidos que entran y salen del cuerpo del paciente.
- **LPN –** Enfermero práctico autorizado; un profesional que trabaja bajo la supervisión general de un enfermero titulado.
- **NP –** Enfermero de práctica avanzada; un enfermero de práctica avanzada que trabaja bajo la supervisión del médico que da atención a los pacientes hospitalizados.
- **NPO –** Nada por vía oral; nada para comer o beber.
- **PA –** Asistente médico; trabaja para un médico.
- **PACU –** Unidad de Cuidados Posanestésicos, también conocida como Sala de Recuperación.
- **Bomba PCA/máquina PCA –** Un dispositivo conectado a una vía intravenosa que administra analgésicos ya sea mediante un modo continuo o con solo presionar un botón, según la configuración.
- **Línea PICC –** Una vía intravenosa especializada.
- **PRN –** Abreviatura que significa "según sea necesario". Muchos médicos piden analgésicos y algunos otros medicamentos "PRN", lo que significa que no está programado para administrarse al paciente en cierto momento, sino cuando se solicite (por ejemplo, cada seis horas PRN).
- **TCU –** Unidad de Telemetría/Atención Transicional; para pacientes con monitores cardíacos.

INFORMACIÓN ECONÓMICA

AUTORIZACIÓN/CERTIFICACIÓN PREVIA

La mayoría de las pólizas de seguro médico exigen que los servicios selectivos para pacientes hospitalizados y paciente ambulatorios sean revisados y preaprobados según la necesidad médica. Nuestra unidad de orientación sobre seguros trabaja con su médico personal, el personal de su consultorio y la compañía de seguros para cumplir estos requisitos. Necesitamos su ayuda para dar al hospital información completa y actualizada sobre el seguro para garantizar que su reclamo se procese de manera precisa y oportuna. Dado que algunos planes exigen un aviso directo del paciente para los servicios hospitalarios, es importante conocer los términos y condiciones cubiertos de su póliza. Puede obtener más información o aclaraciones llamando al Departamento de Servicio al Cliente del plan de seguro mencionados en su tarjeta de seguro.

CARGOS POR SERVICIOS

St. Elizabeth Healthcare se dedica a dar la atención adecuada de manera rentable. Se le cobrará por artículos y servicios individuales durante su estancia en el hospital. Su cargo diario por alojamiento y comida es por atención de enfermería las 24 horas, comidas, servicio de expediente médico y servicios de apoyo necesarios, como limpieza, lavandería y mantenimiento de edificios. También encontrará cargos por otros servicios que le indique su médico y que da el hospital. Estos servicios incluyen pruebas de laboratorio, radiografías, medicamentos, uso de sala de operaciones, fisioterapia, servicios de atención respiratoria, equipos, etc. Recibirá una factura separada por los cargos profesionales de su médico personal y otros médicos independientes asociados con su atención. Los ejemplos incluyen el radiólogo que lee su película de rayos X, el cirujano y el anestesista que hacen su operación o el cardiólogo que es traído para consulta. Si tiene alguna pregunta relacionada con estas facturas de médicos, llame los teléfonos mencionados en esas facturas.

ORIENTACIÓN ECONÓMICA Y DE FACTURACIÓN

El seguro de atención médica actual puede ser complicado y confuso. St. Elizabeth Healthcare también reconoce la carga económica personal de los pacientes con seguro limitado o sin seguro médico. Después de que lo ingresen en el hospital, calcularemos cuánto cubrirá su seguro y cuánto se espera que usted pague por su cuenta. Nuestros asesores económicos forman parte del personal para hablar sobre los arreglos de pago con usted o con la persona responsable de su factura.

Los asesores económicos también ayudan a los pacientes con cobertura de seguro continua mediante COBRA, Discapacidad, Medicaid, financiamiento por medio de programas estatales para el atención de indigentes, cooperación por beneficencia, etc.

En algunos casos, es posible que el asesor económico no pueda reunirse con usted antes de que le den el alta del hospital. Si este es el caso, recibirá una factura en casa. Notifique a su enfermero si tiene alguna pregunta o preocupación sobre su factura y quiere hablar con un asesor económico.

Puede comunicarse con estos asesores llamando a los siguientes números:

Covington: (859) 655-4859
Dearborn: (812) 496-7325
Edgewood: (859) 301-9090
Florence: (859) 212-5244
Ft. Thomas: (859) 572-3418
Grant: (859) 824-8130

Le facturaremos a su compañía de seguros. Sin embargo, usted es el responsable final de los cargos incurridos por su visita al hospital. A veces, los asegurados deben participar en la liquidación de cuentas con las compañías de seguros. Se le facturará por cualquier servicio no cubierto o por la cantidad no pagada por su compañía de seguros. Puede comunicarse con los servicios de facturación de St. Elizabeth Healthcare llamando al (859) 655-4100.

La dirección postal es:

1 Medical Village Dr.
Edgewood KY, 41017

St. Elizabeth Healthcare depende del pago de los pacientes y otros terceros para cumplir los gastos y continuar dándole servicios a usted y a la comunidad. El cumplimiento de las siguientes políticas lo ayudará a liquidar su factura con prontitud y nos permitirá ayudarlo a obtener todos los beneficios del seguro a los que tiene derecho.

INFORMACIÓN ECONÓMICA

SEGURO DE ATENCIÓN MÉDICA

St. Elizabeth Healthcare reconoce las pólizas de seguro médico de grupo e individuales, incluyendo Medicare, Medicaid, Blue Cross y otros planes de seguro comerciales. Aunque tenga un seguro médico extenso, usted es el responsable en última instancia del pago de su factura. Cualquier cargo que no esté cubierto por su póliza o cualquier cargo que su compañía de seguros no pague en el plazo de 45 días puede convertirse en su responsabilidad. También es responsable del pago si su seguro no se puede verificar antes de que le den el alta. Después de que le den el alta del hospital, se le enviará una factura final a usted y a su compañía de seguros.

GRATIFICACIONES

Los empleados o equipos no pueden aceptar regalos o propinas monetarias. Puede reconocer su competencia laboral, amabilidad o esfuerzos de las siguientes maneras:

- CareGrams, un formulario de reconocimiento de empleados y equipos, está disponible en nuestras instalaciones o en línea en stelizabeth.com/caregram.
- Puede dirigir las cartas personales a la administración del hospital a: Patient Experience department, c/o St. Elizabeth Healthcare Administration, 4900 Houston Road, Florence, KY 41042.
- Se puede anotar el reconocimiento de las personas o departamentos clave al completar una encuesta después del alta.
- Los formularios también están disponibles en las unidades de enfermería para nominar a un enfermero para el Premio Daisy, que se da solo a los enfermeros por un servicio excepcional.
- A menudo, los pacientes y los familiares expresan su gratitud a los médicos, enfermeros y otros cuidadores con una donación. Un obsequio a la Fundación St. Elizabeth le permite rendir un tributo especial a un profesional de atención médica mientras mejora la atención de otros pacientes en St. Elizabeth Healthcare. El cuidador recibirá un reconocimiento y se le avisará de su aportación en su honor (la cantidad del obsequio es confidencial). Las donaciones se pueden hacer en línea en stelizabeth.com/foundation o enviarse por correo a: St. Elizabeth Foundation, 1 Medical Village Drive, Edgewood, KY 41017.
- Dinero en efectivo/cheques pagaderos al fondo de dotación de enfermería a nombre del empleado o unidad que quiere reconocer. Los empleados/unidad recibirán un acuse de recibo del reconocimiento.
- Dinero en efectivo/cheques pagaderos a la Fundación St. Elizabeth a nombre del empleado o unidad que quiere reconocer. Los empleados/unidad recibirán un acuse de recibo del reconocimiento.

FUNDACIÓN/CONTRIBUCIONES

La Fundación St. Elizabeth es un puente entre St. Elizabeth y la comunidad. La filantropía permite que St. Elizabeth Healthcare dé atención de la más alta calidad a la comunidad y apoyo a los pacientes y sus familias. Los obsequios conmemorativos o honorarios se pueden hacer como un tributo duradero a alguien especial en su vida. Todas las donaciones a St. Elizabeth son deducibles de impuestos. Para obtener más información comuníquese con la oficina de la Fundación al (859) 301-3920.

PROGRAMA PARA PACIENTES CURADORES ENTRE NOSOTROS (HEALERS AMONG US PATIENT PROGRAM)

El Programa curadores entre nosotros es una invitación a expresar la gratitud y honrar a los empleados y cuidadores de una manera personal. Puede hacerlo con una nota de corazón o con un regalo económico para apoyar la atención vital que St. Elizabeth Healthcare da cada día.

Usted o un familiar pueden completar un folleto de Healers Among Us, dárselo a un empleado para que lo devuelva a la Fundación o puede enviarlo más tarde por correo a la Fundación. En lugar de usar un folleto, también puede pedir a un proveedor de St. Elizabeth Healthcare que haga una remisión mediante EPIC a la Fundación para honrar a un empleado el día que reciba su atención. Los folletos se ponen en varios lugares de St. Elizabeth Healthcare, incluyendo el Centro de Cáncer de St. Elizabeth y en los consultorios médicos de St. Elizabeth donde los pacientes reciben atención. Esta es una oportunidad distinta a los programas de reconocimiento existentes en St. Elizabeth para que los pacientes y sus familias expresen su gratitud mediante mensajes personalizados o regalos económicos.

No se espera una donación en este programa. Usted o su familia pueden escribir un mensaje sobre la atención que recibió para honrar a cualquier empleado de St. Elizabeth Healthcare. Cuando se reconozca a un empleado mediante este programa, la Fundación le dará al empleado de St. Elizabeth un pin de solapa para su insignia.

También puede agradecer u honrar el trabajo un empleado de St. Elizabeth o apoyar el trabajo de St. Elizabeth en nombre del empleado, visitando stelizabeth.com/grateful o escaneando el código QR. Puede comunicarse con la Fundación St. Elizabeth llamando al (859) 301-3920 o por correo electrónico a **stefoundation@ stelizabeth.com**.

ATENCIÓN PARA INDIGENTES/AYUDA ECONÓMICA

De acuerdo con nuestra declaración de misión, St. Elizabeth Healthcare dará atención, en nuestras capacidades económicas, a las personas en el norte de Kentucky e Indiana que necesitan servicios de atención médica, pero no pueden pagar el costo. Puede comunicarse con el Departamento de Ayuda Económica (Financial Assistance department) llamando al (859) 655-1925 si tiene preguntas sobre la atención de indigentes/asistencia económica.

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN

La identificación y la planificación de las necesidades potenciales de transición de la atención comienzan el día en que visita el hospital. Nuestro equipo de Coordinación de la Atención (Care Coordination) está aquí para ayudarlo con sus necesidades de planificación del alta. El equipo está formado por enfermeros y trabajadores sociales que están disponibles todos los días de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Nuestros servicios incluyen la instalación de servicios médicos en casa, fisioterapia en una variedad de entornos, oxígeno o equipo médico.

Nuestro objetivo es prestarle servicios de planificación del alta oportunos y personalizados para ayudarlo en la transición del hospital a casa o, si es necesario, a otro centro de atención médica.

Si tiene alguna pregunta, puede comunicarse con el Departamento de Coordinación de Atención llamando al (859) 301-2275.

PLANIFICACIÓN DEL ALTA

Preguntas que debe pensar antes de planificar su alta del hospital:

¿Le preocupa la idea de regresar a casa cuando lo den el alta?

¿Le preocupa estar listo para hacer alguna de sus actividades diarias en casa, como bañarse, ir al baño, subir escaleras o preparar comidas? Si es así, ¿con qué necesita ayuda?

¿Tiene a alguien que lo pueda ayudar en casa? ¿Quién es esa persona?

¿Quién estará disponible para llevarlo a sus citas con el médico o llevarlo a la farmacia para surtir sus recetas?

¿Tiene alguna preocupación sobre el pago de sus recetas?

¿Necesita algún equipo médico en casa, como un andador?

Si usa oxígeno en casa, ¿quién traerá un tanque portátil al hospital para que lo tenga listo para el alta?

¿Quién lo va a llevar a casa cuando le den el alta?

Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre sus necesidades de planificación del alta, pida hablar con el equipo de Coordinación de la Atención en su unidad o puede comunicarse con el Departamento de Coordinación de Atención llamando al (859) 301-2275.

CUANDO LE DEN EL ALTA DE ST. ELIZABETH HEALTHCARE

Su médico determinará cuándo se le puede dar el alta del hospital. Su médico y nuestro personal le darán instrucciones sobre la atención de seguimiento, los medicamentos y el tratamiento. Si le dieran el alta al día siguiente, comience a enviar algunos de sus artículos personales (como flores) a casa con su familia o amigos y planifique el horario en que lo irán a buscar.

Cuando su enfermero le indique la hora en que puede irse, debe comunicarse con sus familiares para hacer los arreglos necesarios para el transporte a casa y empacar sus cosas personales. Tenga en cuenta que es posible que un asesor económico quiera hablar con usted antes de que deje el hospital.

Después de que nuestro personal complete sus instrucciones para el alta, se llamará al transporte del paciente y puede esperar que alguien llegue en 30 minutos para acompañarlo a la puerta principal. Es una buena idea que sus familiares o amigos se adelanten a usted para sacar el auto del estacionamiento para que lo esté esperando en la puerta principal.

Su familiar debe permanecer en el auto. Los autos que se dejan desatendidos en las áreas de Prohibido Estacionar/Zona de Emergencia pueden estar sujetos a multas/remolques de la policía local. Si cree que hubo un retraso en los 30 minutos de espera del transportista, no dude en comunicarse con la estación de enfermería.

REVELACIÓN DE INFORMACIÓN DE SU EXPEDIENTE MÉDICO

Si necesita obtener copias de su expediente médico después de que lo den de alta, puede pedirlo comunicándose con el Departamento de Registros Médicos de Edgewood. Los pedidos se deben hacer con antelación y debe tener una autorización por escrito. El horario del departamento es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Para obtener más información puede comunicarse con el empleado de correspondencia en el Departamento de Expedientes Médicos al (859) 301-3876.

Si recibió tratamiento en cualquiera de nuestros centros, los expedientes se pueden pedir llamando al (859) 301-2240.

Si quiere recibir las instrucciones para el alta en formato electrónico cuando le den el alta, informe a su enfermero.

También puede obtener sus expedientes mediante su cuenta MyChart; sin embargo, esto solo es posible en la versión de escritorio del sitio web, no por la aplicación móvil MyChart.

ENCUESTA A PACIENTES

Después de regresar a casa, es posible que reciba una encuesta por teléfono de una firma de investigación en nombre de St. Elizabeth Healthcare. Las respuestas de esta encuesta nos dan la oportunidad de evaluar la calidad de la atención y el servicio que se da en St. Elizabeth. Esperamos que pueda tomarse el tiempo para responder las preguntas de la encuesta para que sepamos cómo podemos mejorar nuestros servicios.

St. Elizabeth
HEALTHCARE