

Bienvenido a University Health Care System. Es un honor para nosotros que usted nos haya confiado el cuidado de su salud y vamos a hacer todo lo que podamos para que su estadía sea lo más cómoda posible.

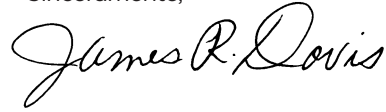
Nosotros buscamos constantemente formas de superar las expectativas de nuestros pacientes y esperamos que usted nos dé esta oportunidad mientras se encuentre en cualquiera de las instalaciones de University Health Care System. Si usted conoce alguna manera en la que podamos mejorar nuestro servicio, queremos escucharla porque nuestra meta principal es asegurar que usted reciba un cuidado compasivo de alta calidad.

Si usted desea compartir con nosotros lo que usted piensa en relación con su cuidado, por favor llame a nuestra línea de atención al paciente al (706) 774-CARE (2273). Usted tam-

bién puede recibir un cuestionario por correo después de su estadía con nosotros pidiendo su opinión acerca del cuidado que recibió. Por favor tome un momento para completar y devolver esta "libreta de calificaciones."

En representación de la familia de University Health Care System le deseo una pronta recuperación y una grata experiencia en su cuidado de salud.

Sinceramente,



James Davis
Presidente/Director Ejecutivo
University Health Care System

BIENVENIDO

University Health Care System tiene su sede en University Hospital, que cuenta con 581 camas, y brinda sus servicios al Condado de Augusta-Richmond y a la región circundante. University Hospital se rige por la Junta Directiva de University Health Services, que brinda servicios a usted y a la comunidad en forma voluntaria. Estos miembros de nuestra comunidad están interesados en velar por que nuestros pacientes reciban servicios médicos de calidad. Fue fundado en 1818 como City Hospital y, en un principio, estaba ubicado en la cuadra 100 de Greene Street. Desde ese momento, University se ha trasladado a cuatro instalaciones hasta llegar a su ubicación actual, que abrió sus puertas en 1970. A través de los años, el campus se ha expandido hasta incluir el Heart & Vascular Institute, edificios de consultorios en los que atienden más de 600 médicos privados y diversos centros de tratamiento.

University tiene una larga historia como líder en la prestación de servicios cardiovasculares, oncológicos y para la mujer. Hemos desarrollado la primera unidad de cateterismo cardíaco para pacientes ambulatorios del área y hemos realizado la primera angioplastia de la región. Inauguramos el primer Centro de Cuidado de los Senos del área y pusimos en marcha la primera Unidad de Mamografía Móvil del área, que nos permitió brindar acceso a evaluaciones de cáncer de seno a más mujeres de nuestra comunidad. Nuestro Centro para la Mujer W.G. Watson, M.D. Women's Center incluye 36 suites obstétricas

y suites quirúrgicas de vanguardia destinadas a pacientes obstétricas y ginecológicas. El centro cuenta con una sala para recién nacidos sanos y una sala de atención especial para recién nacidos de Nivel III con 40 camas, que ofrece cuidado neonatal intensivo a nuestros bebés más pequeños y a los que se encuentran más enfermos.

University reconoce la necesidad de brindar servicios a una mayor cantidad de integrantes de la comunidad, más cerca de sus hogares y, como consecuencia, ha establecido centros médicos en el Condado de South Richmond y ha expandido sus servicios en el Condado de Columbia, que incluyen edificios de consultorios médicos, un centro de diagnóstico por imágenes con la modalidad de emprendimiento conjunto, una instalación de enfermería especializada, un centro quirúrgico ambulatorio, también con la modalidad de emprendimiento conjunto, e instalaciones de atención inmediata. En el Condado de Columbia también se encuentra Brandon Wilde, una comunidad ampliamente reconocida como una de las mejores comunidades para jubilados de "Life Care" en el país.

En 2009, University completará un proyecto de renovación y expansión de \$93.6 millones que marcará el futuro de la prestación de servicios de atención médica en la región de Augusta. Los componentes principales de este esfuerzo incluyeron un nuevo centro para pacientes ambulatorios, diversas suites quirúrgicas expandidas y de vanguardia, y un nuevo centro de atención quirúrgica.

INFORMACIÓN GENERAL



El sitio más importante del proyecto de expansión es el Heart & Vascular Institute, un centro cardiovascular de 188,000 pies cuadrados, que incluye 72 suites para pacientes hospitalizados universales. Esta instalación de primera clase es el centro más grande y completo de su clase en la región, y ofrece una amplia gama de atención, desde el diagnóstico hasta la rehabilitación.

University está acreditado por The Joint Commission (TJC), una organización independiente, sin fines de lucro, que se creó hace más de 50 años. The Joint Commission está regida por una junta que incluye médicos, enfermeros y consumidores. The Joint Commission fija los estándares a través de los cuales se mide la calidad de la atención médica en Estados Unidos y en todo el mundo.

Además:

University es el único hospital en Augusta que recibió el premio Magnet Award del Centro de Acreditación de Enfermeros Americanos (ANCC, por sus siglas en inglés) por excelencia en enfermería. El otorgamiento del premio Magnet es la distinción más alta del ANCC, y se lo considera, en general, uno de los reconocimientos más importantes que pueden obtenerse por logros excepcionales en enfermería.

University recibió la Acreditación del Ciclo II completa para intervención coronaria percutánea (PCI, por sus siglas en inglés) por parte

del Comité de Revisión de Acreditaciones de la Sociedad de Centros de Dolor Torácico. El Centro de Dolor Torácico de University Hospital ha demostrado su compromiso con la atención de calidad a los pacientes cumpliendo con un amplio conjunto de criterios rigurosos, o superándolos, y completando evaluaciones en el lugar realizadas por un equipo de revisión de la Sociedad de Centros de Dolor Torácico.

University recibió el premio Outstanding Achievement Award de la Comisión sobre Cáncer del Colegio Americano de Cirujanos, que brinda reconocimiento a programas contra el cáncer que apuntan a la excelencia en la prestación de atención de calidad a los pacientes. University es el único hospital de Georgia que ha recibido esta distinción por su Programa de Servicios para el Tratamiento del Cáncer. Solo 95 programas, que equivalen al 19% de los programas de EE. UU. encuestados a fines de 2008, alcanzaron este nivel de competencia.

University Health Care System tuvo el honor de recibir, durante 11 años consecutivos, el premio Consumer Choice Award de National Research Corporation (NRC) por la mejor calidad e imagen generales en la región de Augusta. El premio Consumer Choice Award se basa en una encuesta independiente de consumidores realizada por NRC para reconocer a los hospitales preferidos en alrededor de 190 áreas metropolitanas de todo el país.

Nuestro personal está profundamente preocupado por usted y por la atención que reciba en University Hospital.

Notifique al personal de la unidad inmediatamente si tiene inquietudes acerca de su atención o alojamiento. Si el personal de la unidad no puede resolver sus inquietudes, le recomendamos que se comunique con la Línea de Atención. Para comunicarse con la Línea de Atención desde su habitación, marque la extensión 4-2273 o "9", y luego 706/774-CARE (2273). Nos ocuparemos de su inquietud y haremos todo lo posible para resolver sus problemas.

Reconocimiento para empleados

También queremos saber cuando esté satisfecho con nuestros servicios para que podamos brindar un

reconocimiento a los empleados que superan sus expectativas en la prestación de servicios excepcionales. Puede informarnos acerca de estos empleados llamando a la Línea de Atención al 706/774-CARE (2273) o enviando un mensaje de correo electrónico a careline@uh.org. También encontrará la Línea de Atención en nuestro sitio web, en www.universityhealth.org/patientvisitorinfo.

Comentarios y sugerencias

Dado que siempre estamos buscando formas de mejorar la atención al paciente, necesitamos sus comentarios o sugerencias acerca de nuestros servicios e instalaciones. Puede enviar sus comentarios por correo electrónico a careline@uh.org o visitar nuestro sitio web en www.universityhealth.org/patientvisitorinfo, y enviar una nota a la Línea de Atención. Gracias por tomarse unos minutos para ayudarnos.

SU SATISFACCIÓN ❖ FELICITACIONES ❖ INQUIETUDES

La asignación de su habitación en University Hospital se basa en su diagnóstico de admisión, su afección médica y la disponibilidad de camas el día de su admisión. Los costos reflejarán el uso real de la habitación independientemente de lo que haya solicitado. Intentamos satisfacer la preferencia de cada paciente por una habitación privada o semiprivada, pero es posible que sean necesarios otros arreglos en función de la disponibilidad, de las indicaciones del médico o de la naturaleza de su afección.

Cómo llamar al enfermero

Si desea llamar al enfermero, presione el botón para llamar al enfermero que se encuentra ubicado en el panel de control de la cama. No dude en llamar a su enfermero cuando tenga alguna inquietud acerca de su atención o de su afección. Un miembro del personal responderá a su llamada lo antes posible. Permanezca en la cama después de recibir el analgésico, el medicamento previo al procedimiento o después de que lo hayan preparado para pasar la noche. El entorno desconocido y los medicamentos para dormir pueden resultar un peligro si se levanta de la cama. Para obtener asistencia durante la noche, utilice su botón de llamada y el personal de enfermería no dudará en ayudarlo. Si su médico ha indicado que solo

debe estar levantado con asistencia, llame a la estación de enfermeros y espere para recibir la ayuda que su médico ha determinado que necesita.

Objetos perdidos

Los objetos perdidos se llevan a Servicios en el entorno. Si desea consultar por un objeto perdido, marque "0" para comunicarse con el operador del hospital y pregunte por Servicios en el entorno. Hacemos todo lo posible para notificar a los pacientes acerca de los objetos personales que encontramos en el hospital.

Peluquería

En nuestras instalaciones, se encuentra disponible una peluquería para hombres y mujeres en el segundo piso del hospital. Si su médico lo aprueba, es posible que desee ir a la peluquería o que un estilista visite su habitación. Pídale a un miembro de su equipo de atención al paciente que programe una cita. El pago deberá realizarse cuando se prestan los servicios. La peluquería, un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health, también presta servicios a las visitas. También se encuentran disponibles servicios de manicuría y pedicuría. Para programar una cita, llame al 706/774-2203, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m.



SU ALOJAMIENTO ❖ SERVICIOS TELEFÓNICOS ❖ TV PARA EL PACIENTE

Actividades bancarias

Puede encontrar cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés) en el vestíbulo principal del hospital, directamente frente a los elevadores principales, y en el espacio que se encuentra debajo de las escaleras del vestíbulo del Heart & Vascular Institute.

Periódicos y revistas

The Augusta Chronicle y *USAToday* se encuentran a disposición en estantes justo fuera de la entrada del Patio de comidas en el primer piso y en el área de las máquinas expendedoras del Heart & Vascular Institute. Las revistas pueden comprarse en la tienda de regalos Sunshine Gift Shop que se encuentra en el vestíbulo principal, y en el puesto de regalos que se encuentra en el vestíbulo del Heart & Vascular Institute.

Servicios telefónicos

Las llamadas locales no tendrán costo alguno. Solo marque "9" y el número que desee. Para llamadas de larga distancia, marque 9 + 0 + código de área + número. Se le dará la oportunidad de ingresar su información de la tarjeta de llamadas. Si no cuenta con una tarjeta de llamadas o si quiere pagar de otra manera, un operador ingresará en la línea para ayudarlo.

Si la compañía proveedora de servicios de larga distancia del hospital fuera diferente de la que usted desea, marque "0" y un operador del hospital lo ayudará a realizar su llamada. Las llamadas no pueden facturarse a su habitación. Sin embargo, usted puede utilizar una tarjeta de crédito reconocida, facturar a un tercero o realizar una llamada por cobrar.

- Los familiares y amigos pueden llamar a su habitación directamente marcando el número que se encuentra en su teléfono. Si usted lo solicita, el hospital puede bloquear las llamadas entrantes a su habitación y, de todos modos, permitirle realizar llamadas.
- Hay teléfonos de cortesía al salir del vestíbulo principal, cerca del auditorio Levi W. Hill III, y en el vestíbulo del Heart & Vascular Institute.
- Se encuentran disponibles teléfonos especiales para las personas con deficiencia auditiva. Pídale a su enfermero que coordine el uso de este equipo.

TV para el paciente

Comcast proporciona la programación de televisión e incluye más de 50 estaciones. En las habitaciones del Centro para la Mujer, el canal Newborn Channel se transmite en el Canal 25.

Su servicio de menú y de comidas

Cada día, usted seleccionará sus comidas de un menú proporcionado por su asistente de hospitalidad. Si usted está realizando una dieta especial indicada por su médico, recibirá menús especialmente preparados para cumplir con sus necesidades específicas. Si tiene alguna pregunta acerca de su menú o si tiene pedidos de alimentos especiales, analícelos con su asistente de hospitalidad durante las visitas diarias.

Bandejas para invitados

Las visitas pueden cenar con usted en su habitación. Puede solicitarse, a través de su asistente de hospitalidad, el envío de comidas a la habitación para los invitados mediante un pago razonable.*

Menú VIP

En un esfuerzo por hacer su estadía en University Hospital lo más placentera posible, ofrecemos un menú VIP adicional con opciones de alimentos elegantes y servicios de cena refinados.*

**Las bandejas para invitados y las comidas VIP no pueden ser facturadas a su seguro.*

Ocasiones especiales

Estamos felices de celebrar ocasiones especiales en su vida y le serviremos con gusto un pastel de cortesía para su cumpleaños o aniversario de casamiento. Comuníquese con su asistente de hospitalidad para realizar los arreglos necesarios.

SERVICIOS ALIMENTARIOS PARA PACIENTES Y VISITANTES

Su seguridad y sus inquietudes son importantes para nosotros. Si tiene alguna inquietud, consulte a uno de nuestros miembros del personal.

Política de no fumar

University Hospital es un campus libre de humo. Esta característica refleja nuestro compromiso de crear un ambiente saludable para nuestros pacientes, empleados, médicos, visitas y voluntarios. En ninguna parte del campus de University está permitido fumar ni usar otros productos que contienen tabaco.

- Su médico tiene a disposición propuestas médicas alternativas para el manejo de la dependencia o del abandono de la nicotina. Si su médico le indica una de estas herramientas de manejo para que la use durante la hospitalización, el costo se agregará a su factura a cargo del hospital.
- El costo de reemplazar los bienes de University Hospital dañados o destruidos debido a que un paciente fumó se agregarán a la factura del paciente responsable.

Mostrador de información

El Mostrador de información del vestíbulo principal cuenta con personal disponible las 24 horas del día. Todas las visitas que no sean para pacientes del área de emergencias deben ingresar por la entrada principal. Después de las 9 p.m., las visitas deben pasar por el Mostrador de información para obtener una credencial de visita. El mostrador de información del Heart & Vascular Institute

cuenta con personal disponible de lunes a viernes, de 6 a.m. a 9 p.m. Para realizar visitas en el Heart & Vascular Institute después del horario de visitas, se debe obtener una credencial de visita, que es proporcionada por el supervisor de enfermería.

Identificación de las visitas

Si su equipo de atención al paciente determina que el hecho de que un familiar o amigo permanezca con usted toda la noche no afectará en forma negativa su afección, se le proporcionará a la visita una credencial de identificación. La identificación de las visitas después del horario normal ayuda a garantizar un ambiente seguro para todas las personas en el hospital.

Seguridad

El personal de seguridad de University Hospital presta servicios las 24 horas del día. Nuestros oficiales uniformados conducen vehículos con marca de identificación y cuentan con equipo de comunicación bidireccional. Para su seguridad, tanto el hospital como el campus y las áreas de estacionamiento están monitorizados por un sistema de televisión de circuito cerrado. Si necesita comunicarse con un oficial de seguridad, marque la extensión 4-2295 desde el teléfono del hospital más cercano o marque "0" para hablar con el operador del hospital y pedir por el personal de seguridad.

Protección de objetos de valor

No debe conservar en su habitación objetos de valor, como joyas, tarjetas de crédito y dinero. Usted puede



PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

depositar sus objetos de valor en el sector de Seguridad después de informarle a su enfermero que desea usar este servicio. Les pedimos a usted y a sus visitas que protejan sus objetos de valor. El hospital no se hace responsable de la pérdida de dinero ni de objetos de valor que tenga en su habitación. Limite los objetos de valor que lleve al hospital únicamente a aquellos que sean necesarios para su estadía.

Dispositivos eléctricos

Para reducir la posibilidad de incendios o peligros eléctricos: Debe limitar sus artículos eléctricos de cuidado personal a los siguientes dispositivos, si fueran necesarios durante su estadía en el hospital: rizadores, tenacilla para rizar, secador de cabello, cepillo de dientes, rasuradora y máquina para cortar el cabello. Informe al enfermero si ingresa estos artículos al hospital. Nuestro Departamento de Biomedicina debe realizar un control de seguridad rápido para garantizar que su equipo esté funcionando correctamente antes de su uso. Para su protección, la

Política de seguridad del hospital prohíbe el uso de cualquier otro dispositivo eléctrico, incluidos televisores, radios, tostadoras y máquinas de café.

Simulacros de incendios y de catástrofes

En University Hospital, se llevan a cabo simulacros, como rutina, para garantizar su seguridad en caso de que se produzca un incendio o una catástrofe. Si se realiza un simulacro mientras usted está en el hospital, permanezca en su habitación, solicite a las visitas que hagan lo mismo y no se alarmen. Las puertas contra incendios se cerrarán automáticamente en todo el hospital cuando se esté realizando el simulacro. Además, pedimos a las visitas que no intenten usar los elevadores durante un simulacro. Gracias por colaborar durante nuestro tiempo de preparación para emergencias. En caso de que se produzca una emergencia real de cualquier tipo, el personal del hospital informará a los pacientes y a las visitas acerca de las medidas adecuadas que deben tomarse.

Encontrar el camino

En el hospital, encontrará mapas útiles del campus del hospital y del primer y segundo piso titulados “Encontrar el camino” (Finding Your Way). Si no puede encontrar una copia, pregunte en el mostrador de información principal que se encuentra en el vestíbulo del hospital. No dude en pedirle ayuda a cualquier empleado para ubicar habitaciones o servicios en el hospital.

Atención pastoral

Los capellanes trabajan en estrecha colaboración con los médicos y demás personal clínico para ayudar a los pacientes y a sus familias a pensar en el significado de la enfermedad; también recurren a la fe y a los recursos religiosos para enfrentar las crisis. Con frecuencia, simplemente se ofrecen para escuchar. Los servicios de un capellán están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año. Si desea recibir la visita de un capellán o ministro local, marque “0” para hablar con el operador telefónico y solicite hablar con la oficina del capellán o solicite a un miembro de su equipo de atención al paciente que se comuniquen con el capellán de guardia. Además, los capellanes están disponibles para ceremonias sacramentales y liturgias religiosas.

Capilla interreligiosa

En el vestíbulo principal del primer piso, cerca de los elevadores para visitas, se encuentra una capilla interreligiosa que está abierta a personas de todas las religiones para que recen y mediten. Cada domingo, a las 10:15 a.m., se llevan a cabo servicios religiosos.

Grupos de apoyo

University Hospital ofrece una serie de grupos de apoyo para los pacientes y sus familias que necesitan el apoyo

de otras personas que están atravesando situaciones similares. Comuníquese con el Centro de Servicios de Salud de University llamando al 706/SER-VICE (737-8423) para obtener un listado completo. Si vive fuera del código de área, puede llamar al 800/476-SERV (7378) sin costo alguno.

Intérpretes

Para personas con un dominio limitado del idioma inglés

A través de nuestro Centro de Audición y del Habla, ofrecemos servicios de interpretación para los pacientes que no hablan inglés. Estos servicios incluyen un sistema especial de red telefónica que posibilita el servicio de intérpretes con certificación médica en más de 100 idiomas. Además, contamos con intérpretes de español con certificación médica de guardia que prestan servicios de traducción personal directa. Dígale a un miembro de su equipo de atención al paciente en caso de que necesite este servicio.

Para personas con deficiencia auditiva

Contamos con teléfonos amplificadores especiales para las habitaciones de los pacientes con deficiencias auditivas. Además, se puede solicitar a través de nuestro Centro de Audición y del Habla un intérprete médico certificado en el Lenguaje de Señas Estadounidense. Hágale saber a su enfermero si necesita cualquiera de estos servicios. La hospitalización de los pacientes que tengan algún impedimento sensorial o de los pacientes que no hablan inglés, y/o el alojamiento de sus familias están regulados por políticas del hospital, que también explican brevemente los procedimientos para efectuar quejas, de conformidad con lo estipulado en la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act). Comuníquese con su enfermero o con la Línea de Atención llamando al 706/774-CARE (2273) si tiene alguna dificultad.



SERVICIOS PARA EL PACIENTE

Correo y flores

Cada día, el correo y las flores que reciba serán enviados directamente a su habitación, salvo en áreas de atención crítica. Los pacientes que se encuentren en unidades de cuidados intensivos no pueden recibir flores, globos ni regalos en sus habitaciones, a excepción de tarjetas. Su dirección de correo mientras esté aquí será University Hospital, 1350 Walton Way, Augusta, GA 30901-2629. El correo que se reciba después de que se le dé el alta será reenviado a su hogar.

Renovarse en la boutique *Second to Nature Boutique*

En el Centro de Cuidado de los Senos (Breast Health Center), Professional Center 2, Suite 204, se encuentra ubicada una boutique que ofrece una amplia selección de productos para pacientes que han sido sometidas a una mastectomía o que han recibido tratamiento con quimioterapia. Esta boutique es un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health. Los horarios de atención son de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m. Llame al 706/774-4155 para programar una cita.

Servicio de Internet inalámbrico

El servicio de Internet inalámbrico está disponible en todas las habitaciones de los pacientes, en las áreas del edificio principal del hospital a las que los invitados tienen acceso y en el Heart & Vascular Institute, incluidos las salas de espera, el comedor principal y la cafetería. Su equipo debe tener una capacidad inalámbrica de 802.11b, y usted deberá reconocer y aceptar el acuerdo de usuario que se le presentará cuando se conecte a este servicio. Esta es una conexión no segura y no está protegida en modo alguno. Dado que esta conexión es un servicio que ofrecemos a nuestros pacientes y visitas únicamente para su comodidad, University queda eximido de toda responsabilidad por cualquier virus, correo electrónico no deseado o cualquier otra actividad, programa o archivo ejecutable dañinos que pudieran descargarse o a los que se pudiera acceder en modo alguno. Tampoco brindamos servicios al usuario si surgen problemas relacionados con equipos personales o si no se puede establecer la conexión con este servicio de Internet; solo podremos comunicar a los usuarios el estado de la red y su disponibilidad.

Su equipo de atención al paciente

El director clínico y el jefe de enfermería designados son responsables de cada unidad. Se asigna un equipo de atención al paciente para que se ocupe de todas sus necesidades.

Jefes de enfermería auxiliares

Los jefes de enfermería auxiliares (enfermeros titulados) de cada turno, además de brindar atención directa a los pacientes, son responsables del funcionamiento de la unidad de enfermería.

Enfermeros titulados

Un enfermero titulado (RN, por sus siglas en inglés) evalúa sus necesidades, analiza los datos, desarrolla su plan de atención de enfermería personalizado en coordinación con usted y su familia, con su médico y con otros miembros del equipo, brinda atención de enfermería compleja y evalúa la forma en la que usted responde a la atención.

Otros profesionales

Otros profesionales del equipo son reconocidos por sus títulos profesionales pertinentes, como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, terapeutas de respiración, terapeutas del habla, audiólogos, trabajadores sociales y farmacéuticos. Estos profesionales de atención médica con licencia trabajan con otras disciplinas para brindar tratamiento/terapia.

Auxiliares de enfermería con licencia

Los auxiliares de enfermería con licencia (LPN, por sus siglas en inglés) brindan atención al paciente dentro del alcance de su licencia. Su LPN recibe capacitación multidisciplinaria para administrar los medicamentos y los líquidos intravenosos, extraer muestras de sangre, realizar electrocardiogramas y brindar atención directa a los pacientes.

Auxiliares de atención al paciente

Los auxiliares de atención al paciente preparan su habitación para su llegada y le indican el camino hasta su habitación; cambian la ropa de cama de su habitación todos los días; brindan atención directa a los pacientes, incluidas la medición de sus signos vitales, del peso y del equilibrio entre lo que ingieren o beben y lo que excretan; lo ayudan con sus necesidades cotidianas y realizan procedimientos básicos de atención al paciente, como las preparaciones y los cambios de vendajes. Los auxiliares de atención al paciente con capac-

itación avanzada también realizan electrocardiogramas y extraen muestras de sangre.

Personal de limpieza

El personal de limpieza se ocupa de sus necesidades en relación con el entorno, como la limpieza de la habitación y la ropa de cama.

Asistentes de hospitalidad

Los asistentes de hospitalidad son las personas a quienes debe contactar para solicitar menús, comidas y refrigerios.

Encargados de la unidad

Los encargados de la unidad se ocupan de las altas y de las necesidades administrativas de la unidad, hacen el pedido de los suministros y manejan las llamadas de los pacientes.

Coordinadores de ingresos

Los coordinadores de ingresos verifican sus beneficios de seguro. También lo registran como paciente y le comunican los arreglos financieros. Son responsables de cobrar la parte que le corresponde al paciente, como copagos y deducibles al momento de la registración.

Administradores de casos

Los administradores de casos son el nexo entre los servicios médicos y el reembolso financiero. El administrador de casos concertará servicios posthospitalarios, según sea necesario, y se registrará por las pautas y los requisitos del pagador.

Trabajadores sociales

Los trabajadores sociales evalúan al paciente y el sistema de apoyo al paciente, a fin de determinar la atención que necesitará al momento del alta. Esto se coteja con la disposición y la capacidad de brindar atención al paciente hospitalizado al momento del alta. Además, los trabajadores sociales ayudan al paciente y a sus familiares a solicitar ayuda caritativa y financiera, custodia legal, adopciones y remisiones psiquiátricas y de rehabilitación de drogas.

Hospitalistas

Los hospitalistas son médicos practicantes privados que forman parte de nuestro personal médico y se especializan en el manejo de problemas médicos agudos en pacientes que son admitidos en el hospital como pacientes hospitalizados. Es posible que, durante su hospitalización, los hospitalistas se ocupen de su atención en lugar de su médico de cabecera. Esto ayuda a su médico de cabecera, ya que el hospitalista se



SU EQUIPO DE ATENCIÓN ❖ SUS REGISTROS ❖ PACIENTES PEDIÁTRICOS

encuentra en el hospital para responder a sus preguntas y ayudarlo con el proceso de recuperación haciendo un seguimiento de las pruebas y adecuando su plan de tratamiento en el transcurso de los días. Al momento del alta, el hospitalista hablará con su médico de cabecera acerca de su hospitalización, y su médico de cabecera le hará un seguimiento en su consultorio. Si tiene inquietudes acerca de un miembro del personal médico, informe al enfermero a cargo de su unidad.

Intensivistas

Los intensivistas son médicos practicantes privados que forman parte de nuestro personal médico y se especializan en el manejo o el manejo compartido de los pacientes admitidos en unidades de cuidados críticos del hospital. El intensivista ayuda al médico de admisiones a manejar los problemas médicos del paciente mientras el paciente se encuentra en la unidad de cuidados críticos. El programa incluye rondas de trabajo interdisciplinarias con el equipo, durante las cuales se fijan objetivos diarios para su atención. Cuando usted sale de la unidad de cuidados críticos, su médico adjunto continuará brindándole atención en la unidad de cuidados regulares. El intensivista puede continuar analizando su caso, si así lo solicita su médico adjunto.

Historia clínica

Su historia clínica comienza el primer día en que recibe servicios por parte del hospital. Luego del alta, se enviará su historia clínica al Servicio de Información de la Salud, donde se escaneará y se almacenará en una base de datos electrónica en forma confidencial. Una vez que está disponible en Internet, la historia clínica se puede consultar para continuar la atención, registrar los últimos análisis de laboratorio, los informes de patología y otros informes pendientes, las indicaciones del médico y el fin del tratamiento. Salvo en los casos permitidos por ley, la información consignada en su historia clínica se divulgará únicamente mediante la presentación de una autorización de divulgación firmada y fechada por usted o por una persona legalmente autorizada para representarlo. Cuando su historia clínica esté completa, puede solicitar una copia (se aplicarán tarifas) o programar una cita para revisar su historia clínica. Las tarifas de las copias se encuentran de conformidad con las pautas estatales y federales. Las solicitudes de copias de historias clínicas completas o de parte de

ellas se procesarán dentro de los tres días hábiles a partir de la fecha en la cual se solicitaron dichas copias. Las solicitudes de copias o las citas para revisar su historia clínica deberán dirigirse a University Hospital, Health Information Services (Correspondence Section), 1350 Walton Way, Augusta, GA 30901-2629.

Para padres de pacientes pediátricos

Visitas

- En una habitación semiprivada, solo un familiar podrá quedarse durante la noche acompañando a un niño. En una habitación privada, podrán quedarse dos familiares. Las visitas que se queden durante la noche deben tener 16 años o más, a menos que se trate de los padres del niño.
- Los hermanos y hermanas mayores de 12 años acompañados por un adulto podrán realizar visitas entre las 11 a.m. y las 9 p.m. No podrán realizar visitas los niños que estén enfermos o hayan estado en contacto con alguien enfermo en las últimas tres semanas. University Hospital no se responsabiliza por lesiones o enfermedades que puedan surgir como consecuencia de las visitas de niños.
- No se permite que los pacientes pediátricos abandonen el piso sin permiso del médico o del enfermero que se encarga de la atención del niño.

Servicios para la familia

- Se encuentran disponibles una ducha y un baño para los padres. Pídale a su enfermero toallas y jabón. • Se encuentran disponibles café y refrigerios livianos para los padres que se quedan con sus hijos, si los solicitan. Consulte con el personal para obtener más información.
- En la unidad, se encuentran disponibles una lavadora y una secadora en caso de que necesite lavar artículos necesarios, como una manta especial, el juguete favorito o la ropa de su hijo.
- Podrá solicitar una bandeja de comida para invitados a través de nuestros asistentes de hospitalidad, a un costo bajo. Pida información detallada a su asistente de hospitalidad. Si su hijo no tiene permitido comer ni beber, trate de no comer en la habitación.

Sala de juegos

Previo permiso de su enfermero, su hijo podrá disfrutar de nuestra sala de juegos ubicada cerca de la estación de enfermeros.

Procure mantener la limpieza de la sala de juegos.

Arreglos financieros

Usted o su representante deben realizar arreglos financieros satisfactorios para recibir tratamiento. Además de la cobertura de su seguro, aceptamos dinero en efectivo, cheques personales, VISA, MasterCard o American Express. Aceptamos sus asignaciones del seguro a modo de cortesía hacia usted, y los beneficios se aceptan en el pleno entendimiento de que usted o su fiador son plenamente responsables del pago de la factura.

Pago por parte del paciente/fiador

Si no se han asignado los beneficios pertinentes para el seguro de hospitalización, se exigirá un depósito de dinero en efectivo al momento de la admisión optativa. Los copagos y los deducibles son pagaderos al momento de la prestación del servicio. Su coordinador de ingresos es su consejero para todas las cuestiones relacionadas con los arreglos de pagos.

Facturación

Es posible que su factura no muestre la totalidad de los cargos al momento de su egreso debido a los ciclos de los diversos servicios que pudo haber usado. Después de que llegue a su hogar, recibirá un estado de cuenta resumido que detallará los servicios brindados, y presentaremos reclamaciones en su nombre a su compañía de seguros. También puede solicitar un estado de cuenta detallado (salvo en el caso en que esté cubierto por Medicaid). Después de recibir el primer estado de cuenta, recibirá, al menos, un estado de cuenta cada 30 días hasta tanto haya pagado el total de su cuenta. Si tiene preguntas, llame al Centro de Servicios Contables para los Pacientes al 706/828-2333.

Atención administrada/proveedores preferidos

University Hospital es un proveedor preferido por muchos planes y redes de seguro. Sin embargo, si University no es el proveedor preferido de su plan, podrá incurrir en una mayor responsabilidad financiera a causa de elegir un hospital “fuera de la red”. Es responsabilidad del fiador/paciente confirmar con su compañía de seguros el estado de University Hospital como proveedor preferido.

Si opta por University Hospital, y este se encuentra “fuera de la red” y usted no puede obtener una excepción de su plan de seguro, será responsable de los gastos que su seguro no cubra, los cuales pueden alcanzar una suma considerable.

Medicare

Deberá presentar su tarjeta de Medicare al momento de su admisión para confirmar sus beneficios. Al momento de su registración, la ley exige que el Coordinador de Ingresos haga una serie de preguntas consignadas en el formulario del Pagador Secundario de Medicare, el cual nos ayudará a facturar su cuenta a Medicare en forma apropiada. Las admisiones dentales no están cubiertas por Medicare.

Medicaid

Si usted tiene Medicaid, deberá presentar una tarjeta médica con vigencia para el mes corriente al momento de su admisión. Independientemente de que sea un caso de “necesidad médica”, Medicaid no pagará una habitación privada. Medicaid es una cobertura secundaria con respecto a todas las coberturas de terceros. Toda cobertura de seguro que corresponda debe asignarse a University Hospital como proveedor primario. Medicaid no permite que el hospital proporcione a los pacientes ni a terceros un estado de cuenta detallado con el fin de cobrar pagos no asignados de terceros. Medicaid requiere la notificación de cualquier persona que solicite un estado de cuenta detallado.

Atención pagada en forma particular

Si cree que reunirá los requisitos para obtener asistencia financiera porque no puede pagar su factura, informe a su Coordinador de Ingresos. University Hospital cuenta con personal que revisará su caso y lo ayudará a solicitar cualquier programa de asistencia que se encuentre disponible. Después de revisar su caso, si se determina que no existen programas externos para usted, University revisará su caso de conformidad con el Programa de atención de caridad y para indigentes del hospital. Si no reúne los requisitos para estos programas, será respons-



CUESTIONES FINANCIERAS ❖ SEGURO

able de sus cargos. Se pueden realizar arreglos para pagar mensualmente a través del Centro de Servicios Contables para los Pacientes llamando al 706/828-2333.

Honorarios de los médicos

Su factura del hospital no incluye los honorarios de su(s) médico(s) ni de los servicios de médicos que ejercen en University Hospital, entre los que se incluyen: médicos de emergencias, anesthesiólogos, patólogos, radiólogos, neonatólogos u otros profesionales de la medicina independientes. Usted recibirá una factura por separado de sus oficinas de facturación, y todas las consultas deberán realizarse al número de teléfono que aparece en la factura.

Revisión de la utilización de servicios médicos

Medicare, Medicaid y la mayoría de los planes privados de seguro médico requieren que University Hospital supervise la estadía del paciente en el hospital. Si su cobertura requiere dicha supervisión, se le pedirá que firme un consentimiento para la divulgación de su información médica a la agencia solicitante. Si, durante este proceso de supervisión, su compañía o agencia de seguros notifica al hospital que los servicios que usted está recibiendo dejaron de estar cubiertos por los términos indicados en su póliza, su coordinador de admisiones se comunicará con usted para analizar esta cuestión.

Banco de sangre

El banco de sangre proporciona toda la sangre y los componentes de sangre que pueda necesitar durante su estadía en el hospital. Los auxiliares y técnicos del banco de sangre siguen las pautas y el protocolo de la Asociación Estadounidense de Bancos de Sangre. Sus familiares y amigos pueden ayudar a mantener el suministro de sangre de la comunidad mediante una donación a su nombre en el centro Sheppard Community Blood Center. Comuníquese con el centro llamando al 706/737-4551 para obtener más información.

Servicios para la diabetes

Si tiene diabetes, su médico puede remitirlo a un educador sobre la diabetes para pacientes hospitalizados. Este miembro del personal puede proporcionar la educación y la capacitación necesarias para manejar mejor su diabetes mientras se encuentra en el hospital. Los Servicios para la Diabetes de University Hospital también ofrecen un programa integral para pacientes ambulatorios, que incluye consejería individual y grupal, educación, planificación de comidas y grupos de apoyo. El programa está integrado por dietistas titulados y enfermeros educadores, que tienen certificación en educación sobre la diabetes. Llame al 706/868-3241 para obtener más información.

Servicios de emergencias

El Departamento de Emergencias brinda tratamiento a más de 70,000 pacientes anualmente. Además del tratamiento de emergencias cardiovasculares y otras emergencias agudas, el Departamento de Emergencias incluye un Departamento de Emergencias Pediátricas para niños de hasta 18 años y un Departamento de Tratamientos Menores, que está diseñado para la atención de emergencias menores en una sección especial del Departamento de Emergencias. La registración se completa a la cabecera del paciente. Los copagos del Departamento de Emergencias se cobrarán al final de la visita.

Servicios de atención prolongada

University opera dos centros para la tercera edad en el área:

- Kentwood Extended Care Facility está ubicado en 1227 West Wheeler Parkway, en Augusta, tiene 100 camas (80 destinadas a la atención de enfermería

especializada y 20 habitaciones de atención personal con acceso fácil a un enfermero titulado, en caso de que surja la necesidad).

- Westwood Extended Care Facility, ubicado en 561 University Drive, en el campus Evans de University, a la salida de Belair Road, tiene 149 camas para personas de la tercera edad y proporciona atención para pacientes con Alzheimer, en una unidad diseñada especialmente para permitir la libertad de movimiento dentro de los confines de un ambiente seguro.

Health Central

Establecido en 1980 como uno de los primeros centros de acondicionamiento físico y bienestar del país con base en un hospital, Health Central ha prestado servicios en la comunidad de Augusta por casi 30 años. Ubicado en 945 Broad St. en el centro de Augusta, Health Central es un completo centro de servicios de acondicionamiento físico y bienestar que ofrece una gran variedad de equipos cardiovasculares y de fuerza, pista y piscina cubiertas, piscina de hidromasaje, sauna, salas para baños de vapor, entrenamiento personal y terapias de masajes. Health Central es una instalación de acondicionamiento físico con licencia del grupo Les Mills, que ofrece *BODYPUMP*, *BODYSTEP*, *RPM*, *BODYFLOW* y *BODYCOMBAT*, algunos de los programas de acondicionamiento físico más populares del mundo. Nuestro personal experto ayuda a las personas a alcanzar sus objetivos de acondicionamiento físico realizando cambios en el estilo de vida y manteniéndolos. Además, las reuniones de la fase IV de nuestro programa de Rehabilitación cardíaca se realizarán aquí. Llame al 706/724-4408 para obtener más información.

Atención médica domiciliaria

University Home Health brinda atención médica sumamente calificada para pacientes que reciben atención en el hogar en 14 condados de Georgia y Carolina del Sur. Enfermeros calificados, auxiliares de atención médica domiciliaria, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, terapeutas del habla y trabajadores sociales médicos se encuentran disponibles para realizar visitas de atención médica domiciliaria. Para obtener más información o para solicitar que alguien venga a hablar con usted, llame a la Oficina de Admisiones de Atención Médica Domiciliaria al 706/774-4160.



SERVICIOS MÉDICOS

Laboratorio

El Laboratorio de University Hospital es un laboratorio de servicios completos que ofrece amplias capacidades de análisis. El laboratorio está plenamente acreditado y se esfuerza en forma continua por cumplir con altos estándares de calidad. En University, realizan sus análisis auxiliares y técnicos médicos titulados que se esfuerzan por lograr resultados confiables e inmediatos. University Hospital tiene la capacidad de satisfacer sus necesidades de laboratorio como paciente ambulatorio al ofrecer las siguientes ubicaciones para brindarle servicios:

Campus principal

Centro para pacientes ambulatorios, 706/774-7600, de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m., y los sábados, de 7 a.m. a 1 p.m.

Evans

Medical Office Building 4, Suite 1100, 4350 Town Centre Drive, 706/854-2178, de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 p.m., y los viernes, de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.

Sitio web

Para obtener más información sobre estos y otros servicios de University Health Care System, visite nuestro sitio web en www.universityhealth.org.

Atención paliativa

La atención paliativa es atención médica centrada en el paciente y la familia para las personas que tienen una enfermedad crónica y/o que limita la vida. La atención paliativa se centra en terapias que respaldan la mejor calidad de vida. Las metas importantes son el alivio del sufrimiento provocado por el dolor o de otros síntomas generalmente relacionados con enfermedades graves. Junto con su médico de cabecera, la atención paliativa proporciona un equipo de personal especialmente capacitado que puede brindar apoyo físico, emocional y espiritual durante este tiempo de estrés. Cualquier paciente que tenga una enfermedad que limita la vida, como insuficiencia cardíaca, accidente cerebrovascular, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia renal, cáncer, Alzheimer, SIDA o enfermedad hepática puede ser adecuado para recibir este tipo de atención. Se encuentra a disposición un asesor de atención paliativa para asistir al paciente, a la familia y al médico en la determinación de la elegibilidad, la identificación de metas y el análisis de opciones de atención. Para obtener más información, consulte a su médico, enfermero o administrador de casos.

Protección contra las infecciones

Ayude a evitar la diseminación de gérmenes higienizándose las manos antes y después de su visita. Se recomienda el lavado de manos, en particular, si está ayudando en un procedimiento de atención del paciente o si está aprendiendo cómo hacerlo, o cuando viene para una visita directamente del trabajo. Como alternativa al lavado de manos, puede usarse un desinfectante de manos a base de alcohol, sin agua. Dentro y fuera de la habitación, se encuentra montado en la pared un dispensador. Frótese una cantidad pequeña en las manos para higienizarlas. Si usted o su hijo tienen un resfriado común, gripe, otra enfermedad contagiosa o síntomas, postergue la visita hasta que usted y su hijo se hayan curado. Si hay alguna instrucción especial en la puerta de la habitación, consulte en la estación de enfermeros. En algunos casos, es necesario reforzar nuestras medidas de protección de rutina para visitas y otros pacientes debido a determinados tipos de infección. En dichos casos, las visitas reciben instrucciones especiales antes de ingresar a la habitación. En ocasiones, los miembros del personal usan guantes, batas, gafas de seguridad o mascarillas para ayudar a protegerse de las infecciones y proteger a los pacientes que atienden.

Higiene de manos

Nuestro Programa de Prevención de Infecciones se centra en la protección del paciente, de las visitas y del personal. El programa de higiene de manos consta de dos partes: el lavado y la desinfección de manos. ¡El lavado de manos es el factor más importante para prevenir la diseminación de gérmenes en el hogar y en la comunidad!

Para lavarse las manos adecuadamente, se debe seguir la siguiente técnica:

- Mójese las manos con agua corriente.
- Forme mucha espuma con el jabón.
- Frótese las manos para generar fricción; preste especial atención a las uñas y al área entre los dedos.
- Lávese las manos durante 10-15 segundos.
- Las visitas y el paciente deben hacer esto todos los días que se encuentren en el hospital.

La desinfección de manos es el medio principal con el que cuenta nuestro personal para higienizarse las manos, dado que permite que las manos queden desinfectadas y que sean seguras para atender a los pacientes. Se usa desinfectante de manos a base de alcohol en todo el hospital, y también deben usarlo las visitas. Hay dispensadores de desinfectante para manos en todas las áreas de atención de pacientes, y dentro y fuera de cada una

de las habitaciones de los pacientes. Los miembros del personal se desinfectan las manos cada vez que atienden a un paciente distinto. Esta parte fundamental del programa de higiene de manos permite garantizarle que las manos del proveedor de atención médica estén limpias y no tengan gérmenes. Las visitas deben desinfectarse las manos antes de tocar o abrazar a los pacientes. Nuestro personal le pedirá que usted cumpla su parte higienizándose bien y procurando que todos los integrantes de su familia y las visitas también se higienicen bien las manos.

Estacionamiento

Las visitas no deben pagar cargo alguno por estacionar en el área de estacionamiento del campus. El área de estacionamiento para visitas ofrece un acceso conveniente a la entrada principal. Se dispone de espacio para estacionar destinado a personas discapacitadas en todas las áreas de estacionamiento del campus. Si el paciente que debe recoger recibe el alta del hospital a través de la entrada principal, bajo el corredor techado, deje su automóvil en el estacionamiento para visitas hasta que su paciente arribe al vestíbulo principal. En ese momento, podrá conducir hasta la entrada principal para recoger al paciente.

Servicio de transporte

Hay un servicio permanente de transporte del campus que opera en forma continua en las áreas de estacionamiento, en el hospital y en los centros profesionales del campus principal, para ayudar a los pacientes y a las visitas. Este servicio se ofrece sin cargo alguno. El servicio se brinda de lunes a viernes, de 5:15 a.m. a 5:30 p.m.

Estadía con pacientes durante la noche

A veces, es necesario que alguien se quede con un paciente durante la noche. Consulte a su enfermero para obtener una credencial para visitas. Si viene después de las 9 p.m., debe ingresar por la entrada principal del frente y obtener una credencial para visitas en el mostrador de información. Las visitas del Heart & Vascular Institute deben obtener una credencial para visitas que será proporcionada por el jefe de enfermería que esté de turno. La identificación de las visitas después del horario de visita ayuda a garantizar un entorno seguro y protegido para todas las personas del hospital. Si tiene alguna inquietud acerca del estado del paciente en cualquier momento mientras permanece con él, presione el botón para llamar a la estación de enfermería, a fin de informar al enfermero al respecto.



PARA SUS VISITANTES

Visitas que fuman

University Hospital es un campus libre de humo. Esta característica refleja nuestro compromiso de crear un ambiente saludable para nuestros pacientes, empleados, médicos, visitas y voluntarios. En todo el campus de University está prohibido fumar y usar otros productos que contienen tabaco.

Alojamiento para visitas

University Hospital tiene acuerdos con hoteles y moteles de la zona para ofrecer descuentos especiales a los pacientes y/o familiares que deben permanecer durante la noche en Augusta. Encontrará un listado de los hoteles/moteles y sus tarifas en el mostrador de información del vestíbulo principal y en el sitio web de University, www.universityhealth.org/information.

Tienda de regalos Sunshine Gift Shop

La Junta de Voluntarios de University Health administra la tienda de regalos Sunshine Gift Shop para su comodidad y ofrece una completa gama de productos, desde flores y plantas naturales hasta tarjetas, globos, regalos y artículos personales. La tienda de regalos, ubicada en el vestíbulo principal del hospital, también cuenta con revistas y libros en tapa blanda. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a.m. a 6 p.m., y los sábados, de 10 a.m. a 2 p.m. Los artículos de la tienda de regalos Sunshine Gift Shop también se encuentran disponibles en Internet, en www.sunshinegiftshop.org; se aceptan pedidos telefónicos durante el horario de atención llamando al 706/774-2206. Además, hay un puesto de regalos en el vestíbulo del Heart & Vascular Institute, que cuenta con una selección de regalos y artículos indispensables. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a.m. a 3:30 p.m.

Celebrations!

Celebrations!, una tienda de regalos en el Centro para la Mujer W. G. Watson Women's Center, es un proyecto de la Junta de Voluntarios que ofrece regalos para los recién nacidos y sus familias, y suministros e indumentaria para madres en período de lactancia. Horario de atención: lunes, de 9 a.m. a 1:30 p.m.; de martes a viernes, de 9 a.m. a 6:30 p.m. Puede comunicarse con la tienda llamando al 706/774-2211.

Fotografías de recién nacidos

El servicio de fotografías de recién nacidos está a disposición de las pacientes en el Centro para la Mujer W.G. Watson Women's Center solo con cita previa. Comuníquese con el representante de fotografías de Our 365 llamando al 706/774-4897 o al 4-4897 para concertar una cita.

Fondos para recuerdos

La Fundación University Health Care Foundation ofrece muchas oportunidades para hacer donaciones grandes y pequeñas que, a su vez, permiten ofrecer servicios que no hubieran sido posibles de otro modo. Pueden hacerse donaciones para celebrar un nacimiento, conmemorar el fallecimiento de una persona o simplemente para decir "gracias" a un empleado colaborador, usando los sobres que se encuentran fuera de cada elevador para visitas. Para obtener más información sobre otros programas de donaciones de la Fundación, incluidos los aportes permanentes y los eventos especiales, comuníquese con la Fundación llamando al 706/667-0030.

Todos los pacientes que reciben servicios a través de University Hospital o sus filiales tienen derechos y deberes legales y morales que les son inherentes. Entre estos derechos, se encuentra la posibilidad de elegir médicos y tratamientos, la confidencialidad, la recepción de información inmediata, una atención respetuosa y seguridad personal. Entre los deberes, se encuentran cumplir con las reglas y las normas del hospital, proporcionar información precisa, seguir los planes de tratamiento y cumplir sus obligaciones. Todos los pacientes tienen derecho a recibir una atención y trato justos y considerados que reconozcan y respeten a la persona. Del mismo modo, todos los miembros del personal tienen derecho a recibir un trato amable por parte de los pacientes.

Derechos de los pacientes

Participación

Tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho a que se le informen las consecuencias de modificar o no cumplir el plan de atención acordado.

Consentimiento y negativa

Tiene derecho a tomar decisiones informadas acerca de su atención. Este derecho incluye el derecho de prestar su consentimiento para el tratamiento, el derecho de negarse a recibir tratamiento y el derecho de que se le informe lo que sucederá durante la hospitalización. Tiene derecho a dar instrucciones previas.

Comunicación

Tiene derecho a conocer la identidad de su médico adjunto y la de los demás miembros del equipo de atención médica que le brindan atención personal. Tiene derecho a comunicarse con todas las personas que le brindan atención. Este derecho incluye el derecho de comunicarse de manera significativa y comprensible en el caso de los pacientes que tienen algún impedimento sensorial o que tienen un bajo nivel de dominio del idioma inglés. Tiene derecho a identificar a la persona de su elección a quien desea que se notifique de su admisión en el hospital.

Privacidad

Tiene derecho a gozar de privacidad personal. Este derecho incluye el derecho al respeto, a la dignidad y a la comodidad. La privacidad abarca la privacidad respecto de la vista de terceros, la privacidad de la comunicación y la privacidad en el tratamiento en forma compatible con las capacidades, los recursos y la naturaleza del tratamiento, así como la ubicación del tratamiento según se considere razonable en las Pautas publicadas por la

Oficina de Derechos Civiles del Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) el 6 de julio de 2001. Tiene derecho a que se preserve la confidencialidad de su información médica y de su historia clínica. Tiene derecho a acceder a la información incluida en sus registros clínicos en un período razonable a partir de su solicitud. Puede solicitar una copia de la Notificación de prácticas de privacidad cuando se registra o comunicándose con el Funcionario responsable de la Privacidad llamando al 706/774-8044. La Notificación de prácticas de privacidad también está disponible en www.universityhealth.org.

Seguridad

Tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro. Se lo mantendrá informado acerca de sus deberes a los fines de la seguridad personal y del mantenimiento de un ambiente seguro para recibir atención. Tiene derecho a ser informado acerca de las reglas y las normas de la instalación, y de los deberes de los pacientes.

Libertad

Tiene derecho a no estar sujeto a restricciones relacionadas con su libertad física y con su libertad de movimiento, en forma compatible con su propio bienestar y con sus necesidades de tratamiento médico.

Creencias

Tiene derecho a que se respeten sus creencias religiosas, espirituales y culturales, y a que se honren sus expresiones exteriores de tales creencias y valores en la medida en que dichas expresiones sean compatibles con la seguridad y con la comodidad de todos los pacientes, y con la ley. Tiene derecho a no estar sujeto en modo alguno a formas de abuso o de acoso.

Investigaciones

Tiene derecho a participar en proyectos de investigación/educación que se relacionen con su atención y con su tratamiento. La decisión es voluntaria y se toma después de recibir información completa acerca de la naturaleza del proyecto de investigación/educación.

Cargos

Tiene derecho a acceder en forma completa a su factura del hospital, a recibir una explicación de los cargos cuando así lo solicite y a ser informado de los probables cargos que correspondan en la medida en que puedan proyectarse.

Satisfacción

Tiene derecho a plantear sus inquietudes y quejas, a ser informado de los procedimientos relacionados con la resolución de dichas inquietudes y quejas, y a que se le ase-



CONOZCA SUS DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTE

gure que su acceso a la atención y al tratamiento no se verán afectados simplemente por ejercer este derecho. Si tiene alguna inquietud relacionada con su atención, plántela ante el personal de la unidad. El personal está sumamente dispuesto a intentar resolver sus inquietudes. También puede comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos (DHR, por sus siglas en inglés) llamando al 404/657-5700, con el Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) llamando al 800/633-4227 o con The Joint Commission (TJC) llamando al 800/994-6610.

Dolor

Tiene derecho a que se maneje su dolor en la medida médicamente posible, a ser informado acerca del dolor y las medidas para aliviarlo, y a recibir una respuesta rápida cuando informe que siente dolor.

Derechos adicionales de los pacientes

Los pacientes que participan en diversos programas estatales y federales cuentan con derechos adicionales, que se encuentran publicados en "Notice" (Notificación) en todo el hospital y que se identifican en la Guía para invitados del hospital.

Deberes de los pacientes

Todo paciente que solicita servicios tiene deberes respecto del hospital y del personal en cuanto al reconocimiento y al cumplimiento de las políticas y de los procedimientos que protegen a otros pacientes y a los recursos del hospital.

Información

Los pacientes tienen el deber de proporcionar información precisa y completa en relación con su salud y de seguir el plan de tratamiento recomendado por los profesionales de la medicina responsables de su atención. Los

pacientes deben aceptar las consecuencias que implica no seguir las instrucciones del plan. Cada paciente debe mantener informado a su personal de atención sobre los cambios en su afección, los cambios en el dolor y los cambios en las decisiones con respecto a la atención y al plan de tratamiento.

Comportamiento

Cada paciente debe comportarse de forma tal de respetar los derechos del personal y de los demás pacientes. Cada paciente debe cumplir con las reglas y normas del hospital, al igual que todas las visitas del hospital.

Seguridad

Los pacientes deben informar cualquier circunstancia que consideren que crea un ambiente inseguro o que perciban que afecta su atención personal.

Administración

Los pacientes deben cumplir sus obligaciones financieras con respecto a su atención.

Participación

Los pacientes deben procurar comprender su plan de tratamiento y deben hacer preguntas para asegurarse de que así sea. Los pacientes deben seguir el plan de atención, servicio o tratamiento desarrollado. Las consecuencias de no seguir dicho(s) plan(es) son responsabilidad del paciente. Participe en su atención teniendo una lista actualizada y completa de todos los medicamentos que toma. La lista debe incluir los nombres, la dosis, la frecuencia y el motivo por el que se toma cada medicamento. Entregue esta lista a su enfermero en el momento de su admisión y pida que se le entregue una lista revisada en el momento del alta.

Instrucciones previas

Es política de University Hospital respetar, de conformidad con la ley, el derecho de cada paciente adulto de tomar decisiones acerca del tratamiento, que incluyen el derecho de prestar su consentimiento para planes de tratamiento, el derecho de negarse a ellos y de modificarlos, y el derecho de formular instrucciones previas que se cumplirán si el paciente ya no puede tomar decisiones. De conformidad con las leyes estatales y federales, los hospitales deben proporcionar esta información a todos los pacientes que sean admitidos en el hospital.

Las preguntas sobre la atención médica en los últimos momentos de la vida son muy importantes en la actualidad debido a la capacidad de las tecnologías médicas de prolongar la vida. La mejor forma de mantener su tratamiento médico bajo control en dicha situación es registrar sus preferencias por adelantado.

Si tiene instrucciones previas, como un testamento en vida y una carta poder para la atención médica, se hará una copia, que se incluirá en su historia clínica. No es necesario que tenga instrucciones previas para recibir atención médica; sin embargo, si desea obtener un formulario mientras está hospitalizado, consulte a su enfermero. Si decide firmar los documentos mientras se encuentra hospitalizado, usted o su familia deben obtener testigos que no sean empleados del hospital para que estén presentes en el momento de la firma de los formularios. Tenga en cuenta que si se firman documentos mientras se encuentra hospitalizado, debe contar con un médico como testigo adicional.

Información de contacto

Es el propósito y el deseo de University Health Care System resolver las inquietudes y las quejas mediante los mecanismos de la Línea de Atención y del procedimiento de procesamiento de quejas descrito en "Su satisfacción/felicidades/inquietudes". Otras formas de registrar o presentar inquietudes que no involucran directamente al hospital incluyen las siguientes:

- Cuestiones relacionadas con el pago del seguro privado y con los cargos hospitalarios: Consumer Services Division (División de atención al consumidor), Office of the Insurance and Safety Fire Commissioner, 7th Floor, West Tower, Floyd Building, 2 Martin Luther King Jr. Drive, Atlanta, GA 30334.
- Las inquietudes dirigidas a Medicare deben tratarse en la forma descrita en "Un mensaje importante de Medicare" o llamando a la Fundación Georgia Medical Care Foundation al 800/979-7217.
- Puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) al 800/368-1019.
- Puede llamar a The Joint Commission (TJC) al 630/792-5800.
- Las cuestiones relacionadas con centros para la tercera edad y residentes o sus familias pueden dirigirse a los servicios de ombudsman de la División para la Tercera Edad (Division of Aging) de Georgia, llamando al 888/454-5826.

En muchos casos, la participación del médico del paciente o del personal del hospital supervisor permitirá obtener la resolución más rápida de las quejas o inquietudes. También puede llamar a la Línea de Atención al 706/774-2273 o a la extensión del hospital, 4-2273.

HORARIOS DE VISITAS

Las visitas que no sean de emergencia que asistan al hospital después de las 9 p.m. deben ingresar por la entrada principal, donde un oficial de seguridad les proporcionará una credencial para visitas. Las visitas del Heart & Vascular Institute deben obtener una credencial que será proporcionada por el jefe de enfermería que esté de turno.

- Las personas que tengan síntomas de gripe no deben visitar a los pacientes.
- Los niños menores de 12 años no pueden realizar visitas en los pisos de pacientes.

Existen algunas excepciones especiales para niños menores de 12 años que deseen visitar pacientes; pregúntele a su enfermero acerca de estas excepciones. Consulte la sección "Para sus visitas", a fin de obtener más información útil.

La mayor parte de las áreas de atención al paciente

De 11 a.m. a 9 p.m.

Unidades de cuidados críticos

Cada unidad tiene sus propios horarios de visitas; consulte en la unidad para conocer los horarios específicos.

HORARIOS DE LA CAFETERÍA DEL HOSPITAL

Se encuentra ubicada en el vestíbulo principal. Está abierta los siete días de la semana. Se encuentra disponible para visitas y empleados del hospital.

Desayuno, de 6:15 a.m. a 9:30 a.m.

Almuerzo, de 10:45 a.m. a 2 p.m.

Cena, de 4:30 p.m. a 6:30 p.m.

HORARIOS DEL PATIO DE COMIDAS

De lunes a sábados, desde las 9 a.m. hasta la medianoche

Domingos, desde las 10:30 a.m. hasta la medianoche

Comprende

- Chik-fil-A (cerrado los domingos)
- Dunkin' Donuts Coffee
- Bagels, pastelería y postres
- Bistro Sandwiches and Grill
- Outtakes, sándwiches y ensaladas *gourmet*

El Patio de comidas es un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health y es operado por Health Care Food Services de Morrison.

NEW MOON CAFÉ

Ubicado en el vestíbulo del Heart & Vascular Institute, New Moon Café presenta una selección excelente de cafés y otras bebidas, alimentos de panadería bajos en grasas y menús saludables para el corazón. El café, un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health, es operado por Moon Enterprises. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7 a.m. a 5 p.m., y los sábados, de 9 a.m. a 2 p.m.

MÁQUINAS EXPENDEDORAS

Hay máquinas expendedoras de refrigerios y bebidas en todo el hospital. Las áreas principales de máquinas expendedoras con asientos y selecciones de comidas más amplias pueden encontrarse en el primer piso del hospital principal, apenas se ingresa en la entrada de atención ambulatoria cerca de la farmacia, cerca del área de espera de Servicios de emergencia, y justo fuera del vestíbulo principal, en el Heart & Vascular Institute.

FAST TRACK

Si usted está programando una prueba de diagnóstico en University Hospital, le interesará nuestro programa "Fast Track" (Vía rápida). Este cómodo servicio de registración previa por Internet o por teléfono elimina la confusión, la frustración y las complicaciones del proceso de registración. El servicio permite que los pacientes proporcionen toda la información demográfica y de seguro desde sus hogares, antes de sus visitas, lo que disminuye su tiempo de espera el día del servicio. Para registrarse previamente por teléfono, llame a la línea "Fast Track", al 706/774-2125, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. Para registrarse previamente por Internet con el método "Fast Track", inicie sesión en www.universityhealth.org y seleccione "Online pre-registration" (Registración previa por Internet) en la sección de herramientas por Internet de University

UNIVERSITY HOSPITAL Guía de canales de televisión

2	WJBF C. 6, Augusta	39	The Golf Channel
3	WCES (PBS)	41	Spike
4	CSRA-TV	42	Sci-Fi Channel
5	Canal de Bienvenida de University	43	Speed Channel
7	TBS	50	SportSouth
8	WAGT C. 26, Augusta	52	FX
10	WRDW C. 12, Augusta	53	TV Land
11	WFXG C. 54, Augusta	54	ABC Family Channel
12	WBPI C. 36, Augusta	55	A & E
13	QVC	56	Disney
14	USA	57	Nichelodeon
17	WGN	58	Comedy Central
18	HSN	60	MTV
19	ION	61	BET
23	WAGT-CW	62	VH1
24	Discovery Channel	64	Univision
25	TNT	74	HealthView
28	C-Span	75	HealthView
31	Fox News Channel	76	HealthView
32	CNN Headline News	77	HealthView
33	CNN	78	HealthView
34	CNBC	79	HealthView
35	The Travel Channel	80	Newborn Channel
36	ESPN2	85	The Weather Channel
37	ESPN	86	Hallmark TV
38	Fox SportsNet South	87	TCM

¿Qué es HealthView de University?

HealthView es una biblioteca de videos relacionados con la salud y es un servicio proporcionado por University Health Care System. Nuestro servicio le permitirá mirar un video relacionado con su salud y bienestar. Cuando usted solicita un programa, el sistema tiene acceso automático al video y lo conecta al televisor de su habitación.

¿Cómo obtengo acceso al sistema?

Elija el video que su médico o enfermero le pidió que mirara o cualquier video que le interese. Marque la extensión 4-7777 en el teléfono de su habitación. Cambie el canal de su televisor al que especifica la voz con el control remoto que se encuentra en la baranda de su cama, con el control de su almohada o con el control remoto para la TV.

¿Qué escucharé cuando llame a HealthView?

“Bienvenido a HealthView”.

“Ingrese ahora su número de habitación”.

“Ingrese ahora el número de tres dígitos del video que seleccionó”.

El sistema le indicará que debe cambiar el canal de televisión con el control remoto que se encuentra en la baranda de su cama, con el control de su almohada o con el control remoto del televisor.

¿Tiene problemas?

Solicite ayuda a su enfermero.

Este servicio está disponible gracias a una donación de la Fundación University Health Care Foundation y la Junta de Voluntarios de University Health, Inc.

INSTRUCCIONES PREVIAS

100 Instrucciones previas

PREVENCIÓN DE INFECCIONES

105 Prevención de infecciones

ENFERMEDAD DE ALZHEIMER

130 Comunicación: Acerca del Alzheimer

LOVENOX (ENOXAPARINA)

186 Lovenox en el hogar

DRENAJES

190 Kit de drenaje Pleurx

SISTEMA CARDÍACO

200 Avance de la terapia para pacientes con insuficiencia cardíaca: Resincronización cardíaca

201 Therapep: Terapia de presión espiratoria positiva

202 Acapella

205 Insuficiencia cardíaca congestiva

210 Angiografía y angioplastia coronarias

220 Las emociones y el manejo de la insuficiencia cardíaca

225 Ejercicio para pacientes con insuficiencia cardíaca

231 Mujeres que manejan la enfermedad cardíaca

235 Tratamiento de la insuficiencia cardíaca: El comienzo

240 El corazón del asunto: Cómo comprender su procedimiento de ablación cardíaca con catéter

246 Cirugía cardíaca: Cómo prepararse para su cirugía

247 Cirugía cardíaca: Primer día de la recuperación

250 Presión arterial alta: Introducción al tratamiento

260 Introducción a los factores de riesgo de la enfermedad cardíaca

270 Nutrición para pacientes con insuficiencia cardíaca

280 Recuperación de un ataque al corazón

285 Recuperación de una angioplastia

289 Cirugía cardíaca: Cómo prepararse para el alta

294 Marcapasos

295 Ritmos del corazón

296 Signos y síntomas de un ataque al corazón

297 Explicación sobre los medicamentos para la insuficiencia cardíaca

299 Terapia en acción: Vivir con su cardiodesfibrilador implantable (ICD) (con subtítulos en español)

COUMADIN (WARFARINA)

185 Conocer los medicamentos anticoagulantes: Coumadin

DIABETES

300 Habilidades básicas para controlar la diabetes

315 La diabetes y el control del peso: Un cambio para toda la vida

316 Cómo prevenir las complicaciones a largo plazo

320 El pie diabético y el cuidado de la piel: Siguiendo el compás

325 Aspectos emocionales de la diabetes

330 Elecciones de alimentos saludables: Tomar decisiones todos los días

335 Elecciones de alimentos saludables: Cómo desarrollar un plan

345 Manejo de los días de enfermedad: Cómo reconocer las banderas rojas

350 Cómo mantener el equilibrio: Una introducción a la Diabetes Tipo 1 para los niños y sus padres

360 Medicamentos distintos de la insulina para la Diabetes Tipo 2

365 Nutrición para la diabetes: Cenar fuera de casa

APARATO DIGESTIVO

286 Examen de detección de cáncer colorrectal mediante colonoscopia

PROMOCIÓN DE LA SALUD

410 Osteoporosis

430 El hábito de fumar: Cómo prepararse para dejar de fumar

440 Las mujeres y la enfermedad cardíaca

HEMODIÁLISIS

450 Personas como nosotros

455 Personas como nosotros: Cómo sobrellevarla

465 Personas como nosotros: La EPO

470 Personas como nosotros: La hemodiálisis

475 Personas como nosotros: La nutrición

480 Personas como nosotros: La diálisis peritoneal

485 Dieta renal

ESPERANZA Y CONSUELO

500 Despertar a la esperanza: Pensamientos afirmativos para empezar el día

505 Esté en paz: Pensamientos tranquilizadores para terminar su día

510 Zarzas comunes en llamas: Descubrir lo sagrado en nuestra vida diaria

512 Corrientes de luz

515 ¿Por qué amarillo?: Una búsqueda serena de lo que yace detrás de todo lo que existe

CUIDADOS INTENSIVOS

530 Conozca la Unidad de Cuidados Intensivos

NUTRICIÓN

445 Nutrición: Comer sano toda la vida

446 La buena vida comienza aquí: Diabetes

447 La buena vida comienza aquí: Enfermedad cardíaca

448 La buena vida comienza aquí: Salud cardíaca

449 La buena vida comienza aquí: Enfermedad renal

OBSTETRICIA

611 Cómo aliviar la incomodidad del trabajo de parto

620 La anestesia epidural en el parto

621 Introducción a los medicamentos para el trabajo de parto

635 Menopausia

640 Posparto: Cómo cuidarse después del parto

660 Lactancia: Cómo hacerlo

661 Estamos esperando un bebé... ¡otra vez!

663 Cuidado del recién nacido

665 El arte de amamantar con éxito: Guía para los profesionales de la salud

666 Diabetes gestacional

ORTOPEDIA

700 Reemplazo de cadera: Después de la cirugía

705 Reemplazo de cadera: Antes de la cirugía

710 Reemplazo de rodilla: Después de la cirugía

715 Reemplazo de rodilla: Antes de la cirugía

MANEJO DEL DOLOR

740 Las tres R del manejo del dolor

SIOTERAPIA

775 Terapia ITB: Cómo cuidar de una persona con espasticidad grave

SISTEMA PULMONAR

800 El reentrenamiento respiratorio y la enfermedad pulmonar

805 Ejercicio para los pacientes pulmonares

810 Opciones saludables para manejar su enfermedad pulmonar

815 Los medicamentos pulmonares y la higiene

820 Rehabilitación pulmonar

825 El estrés y las técnicas de relajación para los pacientes pulmonares

830 Cómo controlar su asma después de una hospitalización

835 Roxy al rescate

840 Cómo mantener el control de su asma

841 Explicación sobre los medicamentos para el tratamiento del asma

842 Cómo identificar y evitar los desencadenantes del asma

SEGURIDAD

850 Cómo ayudar a una persona que usa una silla de ruedas, sin lastimarse

ACCIDENTE CEREBROVASCULAR

875 Afasia

880 Aprenda acerca del accidente cerebrovascular: Conozca los signos, actúe a tiempo

ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA

886 University Home Health

CIRUGÍA

905 Va a recibir anestesia general

910 Va a recibir anestesia regional