

# Centro Médico

## St. Joseph

### Información a Pacientes

DURANTE SU ESTADÍA CON NOSOTROS.

# Centro Médico St. Joseph

Hacia la Ruta 222  
Entrada del Departamento de Emergencias  
Estacionamiento Público (Pacientes/Visitantes)  
Calle Red Bridge  
Entrada Principal  
Calle MacArthur  
Hacia Reading  
Entrada de Ambulancias  
Edificio de Oficinas Médicas (EOM)  
Estacionamiento del EOM  
Entrada Principal al Campus  
Camino de Entrada al Hospital  
Estacionamiento ED (Pacientes/Visitantes)  
Hospital  
Estacionamiento del EOM  
Estacionamiento del EOM  
Estacionamiento para el Personal  
Estacionamiento de Médicos  
Habitaciones de Pacientes  
Muelle de Carga  
Estacionamiento de Médicos (con verja)  
Entrada de Médicos/Personal

## Indicaciones

Desde Exeter y el Sur:

422 Oeste/222 Norte/Salga por la Ruta 183, gire a la derecha.

Aproximadamente ½ milla, gire a la derecha hacia la Calle de Entrada al Hospital.

Desde la Ciudad de Reading:

Avenida Schuylkill hasta la Ruta 183, gire a la izquierda en el semáforo de la Calle de Entrada al Hospital hacia el Campus.

Desde el Oeste:

422 Este/222 Norte/Salga por la Ruta 183, gire a la derecha.

Aproximadamente ½ milla, gire a la derecha hacia la Calle de Entrada al Hospital.

Desde el Norte:

222 Sur/Salga por la Ruta 183, gire a la izquierda.

Aproximadamente ½ milla, gire a la derecha hacia la Calle de Entrada al Hospital.

Aeropuerto Regional de Reading  
Calle MacArthur  
Calle Fisher  
Calle Berville  
Calle Van Reed  
Calle Tulpehocken  
Río Tulpehocken

Calle Red Bridge  
Calle Paper Mill  
Calle Broadcasting  
Plaza Broadcasting  
Hlesters Ln  
Spring Ridge Dt

Tabla de Contenidos	
Bienvenidos	2
Nuestra Misión	3
Nuestros Valores Principales	3
Nuestra Política de Admisiones Abiertas	4
Nuestra Misión de Cuidado Espiritual	4
Evaluación de Pre-Admisión	4
Acuerdos Financieros	6
Qué Traer Para Su Estadía con Nosotros	6
Qué Dejar en Casa	7
Estacionamiento	7
Procedimiento de Admisiones	7
Formatos de Consentimiento Para Tratamientos	7
Haga Saber Sus Deseos	8
Servicios de Intérprete	8
Televisión y Teléfono	9
Comité Ético	10
Correspondencia, Flores y Regalos	10
Comidas	10
Comidas/Pasabocas para Visitantes	10
Habitaciones de Pacientes	11
Visitas de Familia y Amigos	11
Salas de Espera/ Salón de la Hospitalidad	12
Cultura de Seguridad de St. Joseph	12
Prevención de Infecciones	13
Activación Familiar del Equipo de Valoración Crítica	16
Qué puede hacer usted acerca de sus medicinas mientras está en el hospital?	16
Prevención de Caídas	18
Manejo del Dolor	19
Manejo de Casos/Servicio de Trabajo Social	19
Planeando Ir a Casa	20
Derechos de los Pacientes	20
Responsabilidades de los Pacientes	23
Quejas de los Pacientes	24
Páginas Web Gratuitas para Pacientes, Familiares y Amigos	25
Procedimiento de Facturación	25
¿Cómo Nos Fue?	25
Locaciones Ambulatorias	26

Revisado 102009

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

Bienvenidos

Bienvenidos y gracias por escoger el Centro Médico St. Joseph para sus necesidades de atención en salud. Nuestra misión es proporcionar calidad, seguridad y atención compasiva, para ayudarlo a sanar en cuerpo, mente, y espíritu. Nuestro compromiso con la excelencia es continuo cada día por parte de nuestros dedicados doctores y personal clínico y de soporte lo que es una tradición de atención que ha permanecido sin cambios desde que las Hermanas de San Francisco fundaron el hospital en 1873.

Nuestro Campus está diseñado para cumplir con las necesidades médicas y estilos de vida de hoy. Nosotros combinamos lo último en la tecnología con un enfoque en la atención, seguridad y bienestar de todos nuestros pacientes e invitados.

Este libro ha sido preparado para proporcionarle información que le será útil durante su estadía con nosotros. Por favor tómese el tiempo necesario para leerlo cuidadosamente. Si usted tiene alguna pregunta acerca de esta información, por favor pregúntele a su doctor, enfermera u otro miembro de su equipo de atención para que lo asista.

De parte de todos nosotros en el Centro Médico St. Joseph gracias por escogerlos para sus necesidades de atención en salud.

Es un privilegio servirle.

Cordialmente,

John R. Morahan  
Presidente y Director Ejecutivo

## Nuestra Misión

La misión del Centro Médico St. Joseph y las Iniciativas de Salud Católicas, nuestros padres de la organización, es la de fomentar el ministerio de sanación de la Iglesia trayéndole nueva vida, energía y viabilidad en el siglo 21. La fidelidad a los Evangelios nos hace enfatizar en la dignidad humana y la justicia social a medida que avanzamos hacia la creación de comunidades más saludables.

## Nuestros Valores Fundamentales

### Reverencia

Profundo respeto y admiración por toda creación; el fundamento que da forma a nuestra espiritualidad, nuestra relación con otros, y nuestro viaje con Dios.

### Integridad

Entereza moral, concordancia, fidelidad y confianza en todo lo que hacemos.

### Compasión

Solidaridad con el prójimo; la capacidad de adentrarse en la alegría o la pena de otros.

### Excelencia

Desempeño Pre-eminencial; convertirse en el punto de referencia; poner primero nuestro mejor ser personal y profesional.

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

3

## Nuestra Política de Admisiones Abiertas

Es, y siempre ha sido, política del Centro Médico St. Joseph el admitir a todas las personas sin importar su raza, color, credo, sexo, preferencia sexual, edad, limitación física o mental, país de origen o posición económica o social. Todas las instalaciones del centro médico se encuentran disponibles para los pacientes y visitantes sin discriminación alguna.

## Nuestra Misión de Cuidado Espiritual y Servicios de Apoyo

El Centro Médico St. Joseph cuenta con un Equipo de Apoyo Espiritual el cual promueve nuestra visión de atención integral a la persona. Nuestra Misión es proporcionarle a cada paciente y a su familia, oportunidades de Atención Espiritual. La meta de nuestro personal de Atención Espiritual es proporcionarle apoyo espiritual mientras usted esté aquí, El personal de Ayuda Espiritual y otros miembros del equipo están aquí para usted, rezarán con usted y por usted. Cuando usted necesite una presencia compasiva o simplemente alguien que lo escuche, ellos se harán presentes para ser la presencia de Dios, amorosa y que escucha. Cuando usted se sienta separado de su familia y amigos, o cuando usted se enfrente a retos o decisiones difíciles y sienta ansiedad, nuestro personal de Ayuda Espiritual será privilegiado al ayudarlo a ver la manera en que Dios le hable y lo anime durante su enfermedad.

Si lo prefiere, nuestro personal estará complacido de notificar a su pastor, rabino, o cualquier otro líder espiritual. Hay Sacramentos Católicos disponibles. La Liturgia Católica de la Misa se celebra de lunes a viernes, a las 11:30 a.m., y la Misa de Vigilia se celebra los sábados a las 3:30 p.m., en nuestra Capilla, en el nivel G. Estas celebraciones pueden ser vistas desde el TV de su habitación en el canal 78. Adicionalmente, nosotros colaboramos con los líderes espirituales de la comunidad para facilitar rituales de otros credos. La Capilla está situada en el nivel G del

Campus Bern y en el segundo piso del Campus St. Joseph en el Centro de Reading, en las calles 6ª y Walnut.

El personal de Ayuda Espiritual y los Voluntarios de Pastoral Asociados se encuentran disponibles de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. El número telefónico del Departamento de Ayuda Espiritual es el 610-378-2297. Para respuesta inmediata, llame al Capellán a través de la operadora del hospital al 610-378-2000. Usted también puede comunicarse al 610-378-2304 para Servicios adicionales de la Misión tales como Consulta Ética o Atención de Apoyo.

#### Evaluación de Pre-Admisión

Realizarse un procedimiento quirúrgico, sin importar lo simple o complejo, puede aumentar su nivel de ansiedad. Nuestro personal experimentado en Evaluaciones de Pre-Admisión se esfuerza para aliviar sus preocupaciones y responder cualquier pregunta que usted tenga acerca del su procedimiento. Este concienzudo equipo sirve como punto central de comunicación entre usted y todos los médicos y profesionales de la salud involucrados en su procedimiento. El papeleo es procesado por adelantado para disminuir la ansiedad y el estrés el día de la admisión. Como parte del proceso de evaluación de pre-admisión, nuestro personal verificará la información de su seguro, registrará su historia médica y llevará a cabo cualquier examen médico de rutina que sea necesario incluyendo rayos X, pruebas de sangre, y electrocardiograma (EKG). Adicionalmente, un miembro de nuestro equipo de enfermería se entrevistará con usted para revisar su procedimiento y responder cualquier pregunta que usted tenga.

#### Su Cita para Exámenes de Pre-Admisión

La oficina de su médico programará la fecha y hora de sus exámenes de pre admisión. Si por algún motivo no se puede, nuestra oficina de Exámenes de Pre Admisión se comunicará con usted. Algunos exámenes se pueden realizar hasta con 30 días de anticipación a la fecha de su intervención quirúrgica. Todos los exámenes deben estar completos al menos 72 horas antes de su fecha de admisión. Durante su cita, un miembro del Departamento de Anestesia discutirá con usted las opciones relevantes de anestesia que usted tiene y contestará cualquier pregunta que usted tenga.

Si usted necesita cambiar su cita de Evaluación de Pre-Admisión, por favor llame al 610-378-2451.

#### A donde dirigirse para su Evaluación de Pre-Admisión

La oficina de Evaluación de Pre-Admisión se encuentra en el primer piso del Campus Bern. Por favor regístrese en la recepción y ellos le darán indicaciones. Para su comodidad, cualquier examen médico rutinario que sea necesario podrá ser tomado en nuestras instalaciones ambulatorias ubicadas a lo largo de la comunidad. Revise el respaldo de este folleto para un listado completo de las instalaciones y los servicios que ofrece cada una.

Apreciamos su cooperación al arribar con tiempo, y procuraremos completar su Evaluación y Procesado de Pre-Admisión lo más eficiente y rápidamente que nos sea posible.

Por favor traiga consigo los siguientes artículos para su cita de Evaluación de Pre-Admisión:

- Un listado completo de las medicinas que usted actualmente está tomando, incluyendo la dosis y hora en que las toma.
- Cualquier fórmula o formato entregado a usted por su cirujano o médico personal.

- Licencia de conducir o tarjeta de identificación con foto.
- Tarjeta de Medicare y/o tarjetas de seguro, incluyendo la de su cónyuge si usted está cubierto por su plan.
- Formato de aprobación HMO u otros formatos de seguro requeridos por su compañía de seguros.

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

5

Un familiar o guardián legal debe acompañar a los pacientes menores de 18 años de edad. Un adulto responsable debe acompañar a los pacientes que sufran de incapacidad física o mental. Le recomendamos que vista prendas casuales para su comodidad y bienestar. Hay servicios de intérprete disponibles.

#### Acuerdos Financieros

Se deben realizar acuerdos previos a su ingreso para el pago de todos los costos que su seguro no cubra. Si usted es admitido en una situación de emergencia, un representante de nuestro Departamento de Crédito se reunirá luego con usted o su familia para discutir los acuerdos financieros por cualquier costo que no esté cubierto por seguros.

De acuerdo con nuestros principios de ministerio de atención médica basado en la fe católica, el Centro Médico St. Joseph dará tratamiento a cualquier paciente que solicite atención médica de urgencia, independiente de su capacidad de pago por los servicios. El Centro Médico St. Joseph también brinda Asistencia Financiera (Atención de Caridad) a pacientes hospitalizados o ambulatorios que carezcan de seguro, estén sub asegurados, sean indigentes médicos o cumplan con criterios de elegibilidad presuntiva. Si usted necesita Asistencia Financiera, por favor contacte a nuestros consejeros financieros al 610-378-2276. El Departamento se encuentra abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

#### Qué Traer Para Su Estadía con Nosotros

- Artículos personales: pijama, bata, pantuflas, y artículos de higiene personal (ej. peineta, cepillo, crema dental y cepillo de dientes).
- A las pacientes de maternidad se les recuerda que traigan ropa para que el nuevo bebé vista en su viaje a casa. Y no olviden el asiento de seguridad para el vehículo!
- Un listado de **TODOS** los medicamentos que usted actualmente está tomando, drogas recetadas/formuladas- de venta libre, remedios a base de hierbas, vitaminas, píldoras de dieta, etc. La información debe incluir el nombre exacto de la medicina, la dosis y hora en que las toma. **Busque esta información en la etiqueta de su medicamento.**
- Anteojos y estuche
- Dispositivo de ayuda auditiva y estuche
- Caja de dientes y accesorios
- Caminador/muletas si es necesario
- \$10.00 o menos en efectivo

6

Centro Médico St. Joseph / Campus Bern Township

#### Qué Dejar en Casa

- Joyas, billeteras, bolsos, tarjetas de crédito y efectivo superior a \$10.00

- Buscapersonas y teléfonos celulares: estos pueden interferir con equipos médicos sensibles.
- Productos de Tabaco. **Haciendo notar nuestro compromiso con las comunidades saludables, el Centro Médico St. Joseph está libre de humo tanto en nuestro campus principal Bern Township, como el campus en el Centro de Reading, en las calles 6ª y Walnut. Fumar está prohibido tanto dentro de los edificios como en sus alrededores.**
- Dispositivos eléctricos tales como DVDs, computadores portátiles, etc.

El Centro Médico no asumirá responsabilidad alguna sobre artículos personales que se extravíen o dañen. El efectivo, los cheques personales y artículos valiosos o con valor sentimental tales como joyas, reproductores MP3, deben ser dejados en casa.

#### Estacionamiento

Hay estacionamiento gratuito y conveniente en el Campus Bern, en nuestros lotes espaciosos localizados justo en frente de la entrada principal. Los Visitantes al Campus del Centro de Reading deberán estacionar en el lote de la esquina de las calles 6ª y Walnut o en el estacionamiento del Pabellón Médico Walnut, a un costado de la calle Walnut, e ingresar por la entrada principal sobre la calle 6ª.

#### Procedimiento de Admisiones

Tanto las oficinas de Admisiones para Hospitalización como las de Ambulatorios, se encuentran ubicadas en Acceso a Pacientes, a la izquierda del vestíbulo principal, dentro del Campus Bern. Un miembro de nuestro personal de Admisiones verificará la información personal, médica y de seguros necesaria. Se le emitirá una banda especial de identificación para la muñeca, la cual debe ser portada en todo momento hasta que sea dado de alta del Centro Médico St. Joseph. También se le asignará una habitación durante el proceso de Admisión.

*Nota: La información de su cuadro médico es almacenada permanentemente y será divulgada solo bajo consentimiento escrito, excepto cuando sea requerida por la ley.*

#### Formatos de Consentimiento Para Tratamientos

Estos formatos deben ser llenados y firmados por el paciente o un acudiente autorizado con anterioridad al tratamiento o la terapia. Los formatos están diseñados para la protección del paciente y del Centro Médico St. Joseph. Por favor lea cuidadosamente estos formatos y formule cualquier pregunta que pueda tener antes de firmar.

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

7

#### Haga Saber Sus Deseos

*Bajo las leyes de Pensilvania, usted tiene el derecho de tomar decisiones informadas acerca de la atención en salud, pero es imperativo que usted primero comunique esas decisiones para que ellas puedan ser ejecutadas apropiadamente. Es importante que usted analice bien sus preferencias de tratamiento con anterioridad. Usted debe discutir sus preferencias con su familia y médicos. Es importante que ellos sepan cuales son sus deseos. Si usted tiene un Poder Notarial o una Directiva Anticipada para la atención médica, usted debe asegurarse que su familia y médicos lo sepan para que sus deseos sean llevados a cabo en el evento en que resulte incapacitado. Usted puede cambiar sus decisiones en cualquier momento notificando a*

*su médico y a su familia. Usted debe traer consigo al hospital una copia de su Directiva Anticipada para la Atención Médica y/o Poder Notarial Duradero cada vez que sea admitido.*

Directiva Anticipada para la Atención Médica - Este es un documento legal que establece su deseo con respecto a su atención médica, en el evento en que usted, como paciente, sufra una incapacidad, una condición terminal o inconsciencia permanente.

Poder Notarial Duradero (PND) – Este es un documento legal que designa a otra persona para que tome decisiones médicas y/o financieras en su nombre, en el evento que usted sufra una incapacidad.

Consulta Ética – si una persona enfermase gravemente sin que sus deseos fueran conocidos, pueden surgir preguntas acerca de las opciones de tratamiento. La Consulta Ética es la oportunidad para el paciente y/o los miembros de la familia para que discutan con los médicos, enfermeras, y otros miembros del personal incluyendo los miembros del Comité Ético, los muchos aspectos de estas difíciles preguntas, de manera que se pueda tener la mayor cantidad de información posible para ayudar a decidir el mejor curso para el tratamiento. Para una Consulta Ética por favor llame al 610-378-2502.

Donación de Órganos – La ley estatal requiere que los hospitales y centros médicos soliciten donaciones de órganos y tejidos cuando sea apropiado. El Centro Médico St. Joseph apoya el concepto de donación de órganos y tejidos.

#### Servicios de Intérprete

El departamento de Servicio de Intérpretes del Centro Médico St. Joseph cuenta con intérpretes a tiempo completo para Español. Ellos están entrenados para conservar la filosofía de Reverencia, Integridad, Compasión y Excelencia, valorar el espíritu de la dignidad humana y respetar la diversidad cultural y religiosa. Nosotros también tenemos la capacidad de interpretar una gran variedad de idiomas a través de una línea telefónica especial de idiomas. Para asegurar una atención médica de calidad, el Centro Médico St. Joseph proporciona servicio de intérpretes a nuestros pacientes sordos. Por favor notifique a quien lo atienda si usted requiere dichos servicios.

#### Televisión y Teléfono

Para cada paciente, al momento de admisión se hacen arreglos para que haya teléfono y/o televisión en su habitación, dependiendo de sus preferencias personales. Los siguientes son detalles acerca del uso del teléfono:

- Para llamadas locales – marque “9-610” seguido del número local.
- Para llamadas de larga distancia – digite “0” para la operadora del hospital. La operadora del hospital le conseguirá un operador externo para conectar su llamada. La operadora de larga distancia le preguntará si usted prefiere que el costo por la llamada le sea cargado a su tarjeta de crédito, facturado como una llamada por cobrar, o facturado al número telefónico de su hogar.
- Por respeto a los demás pacientes, las llamadas desde su habitación deben limitarse a los horarios de 7:00 a.m. a 10:00 p.m.

- Si usted requiere de un teléfono especial o un teletipo, por favor notifique a su encargado.

#### Números Telefónicos de Uso Frecuente:

Operadora.....	Marque 0	Información.....	Marque 2166
Asesor Financiero.....	Marque 2276	Arreglo de Habitación.....	2424
Farmacéutico.....	marque 2130	Consulta Ética.....	Marque 2502
Alimentos/Nutrición.....	Marque 2700	Fundación SJMC.....	Marque 2477
Admin. Caso/Trabajo Social....	Marque 2360		

Por favor solicite a su encargado los servicios de intérprete si los requiere.

#### Canales de Televisión

2 WHYY-12 (PBS)	26 QVC	51 Central de Comedia
3 KYW-3 (CBS)	27 C-SPAN	52 Compras NBC/EWTN
4 WTXF-29 (FOX)	28 Canal de Viajes	53 Mundo Animal
5 CN8	29 AMC	54 Cartoon Network
6 WPVI-6 (ABC)	30 Canal del Clima	56 Canal Fox News
7 WLVT-39 (PBS)	31 TNT	57 MSNBC
8 WGAL-8 (NBC)	32 CNN	58 Canal Sci-Fi
9 WFMZ-69 (IND)	33 Nickelodeon	59 Food Network
10 WCAU-10 (NBC)	34 A&E	60 HGTV
11 WPHL-17 (MY)	35 CNBC	61 Canal Disney
12 WPMT-43 (FOX)	36 Spike TV	62 Canal Speed
13 BCTV Acceso Comunitario	37 TLC	63 TBS
14 WPSG-57 (CW)	38 BET	65 ruTV
15 WWSI-62 (Telemundo)	39 FX	66 Canal Discovery
16 WUVP-65 (Univisión)	40 Galavisión	67 Bravo
17 WYBE-35 (PBS)	41 TV Tierra	69 Canal de Golf
18 WGTW-48 (IND)	42 ABC Familia	71 Versus
19 WBPH-60 (IND)	43 VH1	72 ESPN 2
20 ION Televisión	44 USA Network	73 Hallmark
21 Programación Local	45 ESPN	74 Discovery Health
22 Acceso Educacional (Berks Schoolcasters)	46 HSN	95 C-SPAN 2
23 WITF-33 (PBS)	47 Lifetime	96 Noticias Headline
24 WTVE-51 (IND)	48 E!	98 PCN
25 WMCN-53 (IND)	49 MTV	99 Acceso Gubernamental
	50 Deportes Comcast SportsNet	
	Filadelfia	

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

9

#### Comité de Ética

Una de nuestras misiones es ofrecerle a cada paciente la mejor atención posible mientras mantiene su dignidad y respeto propio. Un paciente tiene el derecho de formular cualquier pregunta ética o moral que concierna a su tratamiento, o cualquiera de sus componentes. El administrador de la unidad en la que usted esté lo ayudará a resolver cualquier preocupación o hará arreglos para una consulta ética confidencial a través de la Oficina de Misión y Ministerio.

### Correspondencia, Flores y Regalos

Toda la correspondencia, flores y regalos dirigidos a usted, le serán entregados directamente en su habitación. La dirección es: **Centro Médico St. Joseph, 2500 Bernville Road, Reading, PA 19605**. No se permiten flores en las unidades de Atención Crítica ni en la unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y pueden no ser permitidas para pacientes con ciertas enfermedades. Si usted tiene preguntas, verifique con su encargado. Si usted desea enviarle correspondencia a alguien por fuera del hospital, por favor reúna la cantidad suficiente para el franqueo y entréguesela a su encargado.

Muchas personas, incluyendo al personal, tienen alergias sumamente peligrosas al látex, así es que por favor pida globos en **mylar** en vez de **látex**.

### Comidas

Con el fin de servir mejor a nuestros pacientes, hemos desarrollado un sistema innovador de preparación y entrega de alimentos llamado **A Su Pedido – Servicio de Cenas a la Habitación**. La premisa básica es que usted, el paciente, puede ordenar “lo que quiera... cuando lo quiera.” Usted puede ordenar cualquiera de sus comidas en cualquier momento entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., siete días a la semana.

El proceso de ordenado es muy simple – marque la extensión 2700 desde el teléfono de su mesa de noche y su orden será tomada por uno de nuestros especialistas en preparación de órdenes. Su orden será luego verificada para compatibilidad dietaria y preparada de acuerdo a sus especificaciones. Su comida será entregada al lado de su cama. Ya que toda la comida es preparada bajo orden, le pedimos que por favor permita 45 minutos para su entrega.

### Comidas/Pasabocas para Visitantes

Los visitantes a nuestro Campus principal son bienvenidos a cenar en nuestra cafetería, la cual está localizada en el nivel G, junto a la capilla. Está abierta siete días a la semana, de 6:30 a.m. a 7:00 p.m. También ofrecemos bandejas de visitantes a los familiares y amigos de nuestros pacientes. Los invitados pueden ordenar comidas utilizando el mismo menú **A Su Pedido – Servicio de Cenas a la Habitación** ubicado en la habitación del paciente llamando a la extensión 2700. La bandeja de invitados será entregada con la comida del paciente si se solicita, y si es posible. Hay una tarifa de \$5.00 por cada bandeja de invitado. Se puede pagar en efectivo al personal de servicio a la habitación, cuando la bandeja sea entregada. Nuestro personal de servicio a la habitación no puede aceptar cheques o tarjetas de crédito.

### Habitaciones de Pacientes

Confiamos, y por supuesto esperamos, que usted encuentre su habitación en muy buen orden. Todas nuestras habitaciones de pacientes son limpiadas y desinfectadas por personal de nuestro Departamento de Servicios Medioambientales. Sin embargo, si usted tiene alguna preocupación específica, por favor llame a la extensión 2424. Si no hay nadie disponible de inmediato para responder su llamada, por favor deje un mensaje. Responderemos a sus preocupaciones con prontitud.

Visitas de Familia y Amigos

***La interacción con su familia y amigos durante su recuperación es importante, pero también lo es que el paciente obtenga el suficiente descanso. Para suplir ambas necesidades, el Centro Médico St. Joseph ha adoptado las siguientes políticas y lineamientos:***

- Las horas de visitas son de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
- Límite de 2 visitantes por paciente en cualquier momento dado. El personal puede limitar el acceso a visitantes en algunos momentos por una serie de razones, incluyendo alguna atención o tratamiento, o circunstancias especiales dentro del departamento.
- Una guía de visitas específica para pacientes de Cuidado Crítico le será entregada a los familiares al solicitarla.
- **Los visitantes menores de 12 años de edad son bienvenidos, pero podrán ser evaluados individualmente por el supervisor de la unidad para determinar si la visita es apropiada.**
- **Por la seguridad de sus hijos, No deje a los niños solos en el vestíbulo o cualquier otra área del Centro Médico. Un adulto responsable debe acompañar los niños en todo momento.**
- Personas con enfermedades contagiosas tales como gripa o virus, deben abstenerse de visitar. En cambio, por favor opte por mantenerse en contacto vía telefónica.
- No se permiten niños en habitaciones en aislamiento.

***Por favor verifique con su encargado o llame a nuestro Puesto de Información para obtener mayor información acerca de las visitas al 610-378-2166.***

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

11

Salas de Espera de Hospitalidad

Invitamos a nuestros visitantes para que esperen en el Salón de la Hospitalidad ubicado en el segundo piso. Hay café de cortesía y máquinas expendedoras disponibles. Por favor notifique al personal de enfermería que usted se encuentra esperando en esta área. También, si usted desea visitar a un paciente luego de una intervención, por favor realice esta solicitud al personal. La cafetería del hospital, localizada en el nivel G, también está disponible para todos los visitantes. La sala de espera de Cuidado Crítico se encuentra en el segundo piso y es usada por familiares y visitantes que esperan a pacientes a quienes se les practican procedimientos cardíacos o otros procedimientos ambulatorios.

Cultura de Seguridad de St. Joseph

***El Centro Médico St. Joseph se ha propuesto crear un ambiente que promueva la seguridad del paciente a través de la iniciación de prácticas seguras y la educación del personal. Pedimos su colaboración para el logro de esta meta, revisando y siguiendo estas simples sugerencias.***

¿Qué Puede Hacer Usted?

- Sea un miembro activo de su equipo de atención en salud. Comunique sus deseos. Nunca se avergüence de formular preguntas o expresar dudas cuando usted no entienda algo.

- Regulaciones estatales obligan a los Centros Médicos a llevar a cabo simulacros periódicos de incendios y desastres. No se alarme ni asuma acciones innecesarias cuando escuche estos anuncios. Siga las instrucciones de su enfermera.
- Si su médico considera necesario el uso de un dispositivo de sujeción durante una situación de emergencia, por favor entienda que es para su propia protección.
- *Los dispositivos de sujeción son usados solo bajo orden médica y de acuerdo a estrictos estándares. Antes de usar estas medidas de seguridad, el personal usará alternativas tales como ayudar al paciente a estar más cómodo, disminuir el nivel de ruido y/o cambiar la iluminación en la habitación. Sus derechos y dignidad son muy importantes para nosotros y serán mantenidos en todo momento. Cualquier dispositivo de sujeción será removido tan pronto los riesgos de seguridad hayan disminuido.*
- Por favor verifique con la enfermera antes de usar cualquier dispositivo eléctrico.
- Las leyes de privacidad en pacientes y el uso de equipos especiales para el monitoreo y cuidado de los mismos, son las razones principales para la prohibición del uso de teléfonos celulares (incluyendo aquellos con cámaras), buscapersonas y otros dispositivos similares, en muchas áreas del centro médico.
- Por favor verifique con el personal del hospital en su sección para determinar si usted puede utilizar cualquiera de estos dispositivos electrónicos.
- Asegúrese que todos los profesionales de la salud involucrados en su atención tengan toda la información pertinente acerca de su salud.

12

Centro Médico St. Joseph / Campus Bern Township

- Si usted va a ser sometido a una cirugía, asegúrese que usted, su doctor y su cirujano estén todos de acuerdo en lo que se va a realizar.
- Aprenda acerca de su enfermedad y los tratamientos que existen para ella. Usted puede hacer esto hablando con su doctor, sus enfermeras y leyendo literatura médica apropiada o artículos en línea confiables.
- Hable y formule preguntas cada vez que tenga dudas o no esté seguro acerca de su atención.
- Cuando usted sea dado de alta del hospital, pídale a su doctor o enfermera que le explique el plan de tratamiento que usted debe seguir desde su casa.
- Una cama de hospital es diferente a su cama en casa. *Para su protección, por favor no baje las barandas de protección usted mismo, ni intente pasar sobre ellas. Permanezca en cama si eso fue lo que el doctor ordenó. Intentar levantarse demasiado pronto puede resultar en una afección peligrosa o podría perjudicar su recuperación. No dude en llamar a una enfermera si usted necesita ayuda para acostarse o salir de la cama.*
- Puede que se le expida una banda de color para la muñeca, adicional a la de identificación, para alertar al personal acerca de ciertas condiciones especiales de seguridad. Por favor no retire ninguna de las bandas.
- Conozca sus medicamentos y las horas en que debe tomarlos. Si le ofrecen medicamentos desconocidos, o no le dan sus medicamentos a las horas indicadas, por favor pida una explicación inmediata a su encargado.
- Cada vez que hable con su doctor, enfermera o farmacéutico, hágale las siguientes preguntas:
  - ¿Cuál es mi problema principal?
  - ¿Qué debo hacer?
  - ¿Porqué es importante que yo haga esto?
- Buzones de sugerencias han sido ubicados por todo el hospital. Si usted tiene alguna idea acerca de cómo podemos hacer las cosas más seguras, por favor compártala con nosotros.

## Prevención de Infecciones

***Cualquiera puede adquirir una infección,; sin embargo, algunas personas tienen mayor riesgo debido a su condición física y/o enfermedad crónica, la cual debilita la protección del cuerpo frente a los gérmenes. Otras personas pueden estar en riesgo si han tenido un procedimiento en el que se ha perforado su piel (cirugía), o si requieren equipos que deben permanecer dentro de sus cuerpos durante algún tiempo (IVs, catéteres urinarios). No todas las infecciones se pueden prevenir; sin embargo, existen muchas precauciones que se pueden tomar para reducir el riesgo de desarrollar una infección relacionada con su estadía en el hospital.***

Un espíritu de innovación, un legado de atención.

13

### Precauciones Generales:

- La mejor manera de prevenir la propagación de gérmenes es el **frecuente lavado de manos** con agua y jabón o desinfectante de manos. Lo animamos para que les recuerde a sus encargados lavarse las manos cuando le vayan a prestar atención. Está bien, e incluso se espera que usted les pida que hagan esto.
- También, tanto usted como sus invitados deben poner en práctica el buen lavado de manos. Hay lavamanos y desinfectantes de manos a base de alcohol ubicados por todo el hospital. Por favor úselos.
- Si alguien se siente enfermo (tiene tos, diarrea o resfriado), por favor pídale que esperen hasta estar bien antes de visitarlo.
- Usted y sus visitantes necesitan seguir las indicaciones del personal acerca de **aislamiento o precauciones especiales** necesarias para prevenir la propagación de gérmenes. Sus visitantes pueden pensar que ellos no tienen que vestir los trajes protectores porque han estado alrededor suyo antes de su admisión, pero ellos deben entender que pueden ser transmisores de virus al personal u otros visitantes.
- Para prevenir la propagación de gérmenes respiratorios, es importante que usted cubra su nariz y boca cuando **tosa o estornude**, haciéndolo sobre su manga o un pañuelo desechable. El pañuelo debe ser inmediatamente botado a la basura y luego debe lavar sus manos.

Nuestra meta es **prevenir que se propaguen las infecciones**. Los estudios muestran que se pueden adoptar pasos que nos ayuden en el logro de esta meta. Tres de las áreas con estrategias conocidas para la prevención de infecciones son: gérmenes resistentes, infecciones relacionadas con dispositivos e infecciones en sala de cirugía. Dado que la prevención es nuestra meta, seguimos los siguientes pasos:

### Gérmenes Resistentes:

- Los gérmenes se están volviendo cada vez más resistentes a los antibióticos. Hablar de controla a gérmenes tales como el EARM (Estafilococo aureus resistente a la Metilicina-) y el ERV (Enterococo Resistente a la Vancomicina) es más común ahora que en el pasado.
- Un paso importante en la prevención de futuras resistencias es usar los antibióticos correctamente. Por ejemplo, no pida que le den un antibiótico para tratar una gripa porque no será efectivo. También, tome todos los antibióticos prescritos por su

doctor, incluso si se siente mejor, hasta que los acabe. Es responsabilidad del doctor escoger el antibiótico correcto para tratar la infección.

- Si se encuentra que un paciente tiene un germen resistente, por ejemplo el EARM o ERV, se dará inicio a precauciones de aislamiento para prevenir que otras personas se contagien.
- El Departamento de Control de Infecciones monitorea los organismos resistentes encontrados en pacientes en búsqueda de ocurrencias inusuales o propagaciones.

14

Centro Médico St. Joseph / Campus Bern Township

- Como parte de una Ley de Pensilvania, el Acta PA52, a algunos pacientes se les pedirá que se sometan a un cultivo de nariz en búsqueda del EARM. Los pacientes positivos serán tratados utilizando precauciones de aislamiento. Esto hace parte de un esfuerzo en todo el estado por controlar este organismo resistente.
- Si un paciente que tuvo un germen resistente en el pasado es readmitido, será tratado con precaución desde su admisión, hasta que se compruebe que no porta el virus resistente. Esto se hace para su protección.

Infecciones Relacionadas con Dispositivos:

- Como parte del tratamiento, se utilizan dispositivos que pueden aumentar el riesgo de una infección, pero que son importantes para la recuperación. Ejemplos de dichos dispositivos son los catéteres urinarios, catéteres intravenosos o ventiladores que ayudan a la respiración.
- El personal del hospital ha sido instruido en la forma de insertar y limpiar estos dispositivos para reducir las tasas de infección.
- El Departamento de Control de Infecciones monitorea las infecciones relacionadas con estos dispositivos, y utiliza la información recolectada para enfatizar aún más el uso apropiado y mantenimiento de los mismos.
- Los dispositivos son monitoreados rutinariamente durante requerimientos prolongados, para mantener su uso al mínimo.

Infecciones en sala de cirugía:

- El personal del hospital está entrenado en los procedimientos adecuados para reducir el riesgo de infecciones asociadas con la cirugía.
- Las dosis de antibióticos durante la cirugía son monitoreadas en su uso correcto – antibiótico apropiado, una dosis luego de una hora de iniciada la cirugía, y su discontinuación 24 horas luego de concluida la cirugía.
- No se utilizan cuchillas para remover el pelo.
- El control del azúcar en la sangre y el mantenimiento de la temperatura corporal son monitoreados en algunas cirugías.
- El Departamento de Control de Infecciones monitorea infecciones relacionadas con la cirugía y utiliza la información obtenida para promover técnicas quirúrgicas apropiadas.

Pedimos su colaboración con la prevención de infecciones al seguir al seguir las instrucciones de su doctor y estar atento a las estrategias que nosotros utilizamos para su protección. Encuentre más información acerca del control de infecciones en [www.preventinfection.org](http://www.preventinfection.org) o pregúntele a su enfermera, médico o al Equipo de Control de Infecciones llamando a cualquiera de las extensiones 2295 o 2298.

Activación Familiar del Equipo de Valoración Crítica

***Los miembros de la familia son un componente importante del equipo de cuidado en salud del paciente. Como tal, se les pide a los miembros de la familia que notifiquen inmediatamente a cualquier miembro del equipo si evidencian un declinamiento en la salud de su ser querido.***

Usted debe llamar si observa cualquiera de los siguientes cambios:

- Cambio en el ritmo cardíaco
- Problemas con la respiración
- Cambio repentino en la condición mental (confusión o agitación)
- Cuando algo simplemente “no esté bien”

Si usted percibe un cambio en el estado de su familiar, ***por favor notifique a una enfermera de inmediato*** o llame al **Equipo de Valoración Crítica a la extensión 2411.**

Cuando llame, por favor indique el nombre del paciente, número de habitación y una breve descripción de la emergencia. Un miembro del Equipo de Valoración Crítica acudirá prontamente para asistir al paciente.

¿Qué puede hacer usted acerca de sus medicinas mientras está en el hospital?

Hemos dedicado mucho tiempo y esfuerzo a fortalecer la medicación segura para todos nuestros pacientes. Para esto, hemos desarrollado sistemas que ayudan a asegurar el logro de los “cinco derechos” (ej. El medicamento correcto se le da al paciente correcto, en la cantidad correcta, a la hora precisa y por la vía indicada). Algunos ejemplos de estos procesos de seguridad son los siguientes:

Cosas que el Centro Médico St. Joseph hace por la seguridad en la medicación:

- Información acerca de las drogas está disponible de manera electrónica para todo el personal clínico desde cualquier terminal de computadora dentro del Centro Médico St. Joseph. Esto les da la más reciente información acerca de todas las drogas aprobadas por la FDA, incluyendo efectos colaterales e interacción de drogas.
- Todas las órdenes de medicación son evaluadas antes de que la primera dosis sea administrada. Las ordenes son escaneadas electrónicamente y enviadas al farmacéutico para que tenga una copia en imagen digital de cada una de las prescripciones. Estas prescripciones pueden ser entonces magnificadas y resaltadas para asegurar su legibilidad. Todas las órdenes son revisadas por el farmacéutico por seguridad y eficiencia, y cualquier duda se discute con un médico. Los sistemas de computación especialmente diseñados le ayudan al farmacéutico a buscar cualquier interacción potencial entre los medicamentos nuevos y los prescritos anteriormente.

Una vez que la orden es aprobada, se transmite electrónicamente a un sistema de medicación automatizado en la unidad de enfermería. Las enfermeras solo tienen acceso a las medicinas prescritas por su médico.

- Algunos medicamentos seleccionados, requieren de doble aprobación para su uso. Además de revisar la banda en su muñeca para una correcta identificación, las enfermeras verifican doblemente la configuración de la bomba intravenosa en algunos medicamentos para comprobar la seguridad de su uso. Una de las maneras más importantes en que podemos aumentar la seguridad en la medicación, es involucrando a los pacientes y sus familias en el proceso de atención.

Cosas que usted y su familia pueden hacer para aumentar la seguridad de los medicamentos:

- Asegúrese que todos sus médicos y encargados conozcan cada medicamento, suplemento dietético y sustancia que usted toma. Esto incluye medicamentos recetados y de venta libre, así como vitaminas, hierbas y otros suplementos.
- Envíe todos los medicamentos existentes a su hogar con su familia, a menos que su enfermera le indique lo contrario. Mientras esté en el hospital, es probable que no necesite los mismos medicamentos.
- Asegúrese que su médico sepa acerca de cualquier alergia o reacción adversa que haya tenido frente a algún medicamento.
- No permita que nadie le suministre medicamentos sin que primero haya revisado su brazalete de identificación del hospital y verificado su nombre y fecha de nacimiento.
- Observe todos los medicamentos antes de tomarlos. Si no se parecen a lo que suele tomar, pregunte porqué. Podría ser una droga genérica o un medicamento nuevo.
- Antes de cualquier examen o procedimiento, pregunte si requerirá de algún medio de contraste o medicamento. Recuérdele a su enfermera o médico si usted tiene alguna alergia.
- Cuando esté listo para volver a casa, haga que el médico, la enfermera o el farmacéutico revisen cada medicamento con usted y con un miembro de su familia. Actualice la lista de medicamentos de casa si han cambiado las recetas o agregado nuevos medicamentos.
- Asegúrese de tener información básica acerca de todos los nuevos medicamentos que se prescribieron para usted mientras estuvo en el hospital. Algunas preguntas que debe asegurarse de formular son:

-¿Cuáles son las marcas y los nombres genéricos de los medicamentos?

-¿Qué aspecto tiene?

-¿Porqué lo estoy tomando?

-¿Cuánto debo tomar y con qué frecuencia?

-¿Cuándo es el mejor momento para tomarlo?

-¿Cuánto tiempo será necesario tomarlo?

-¿Qué efectos secundarios debo esperar, y qué debo hacer si ellos aparecen?

-¿Qué debo hacer si olvido la toma de una dosis?

-¿Esto interactúa con mis otros medicamentos o con algún alimento?

-¿Esto reemplaza algo de lo que estaba tomando?

- ¿Dónde y cómo lo almaceno?

***Si usted tiene alguna pregunta acerca de sus medicamentos, no dude en solicitar una revisión de medicación por un farmacéutico registrado. Sólo tiene que llamar al 610-378-2130.***

## Prevención de Caídas

Algunos estados pueden hacer que usted esté más propenso a sufrir caídas y otras lesiones accidentales. He aquí algunos pocos:

- Múltiples medicamentos - Entre más medicamentos usted tome, mayor será la probabilidad de que experimente mareos u otros efectos secundarios riesgosos. Cuénteles a todos sus proveedores de atención médica acerca de los medicamentos que usted toma. Pregúnteles acerca de cualquier efecto secundario que lo/a pueda poner en riesgo de caídas.
- Dificultades para caminar – arrastrar los pies, debilidad, postura encorvada, incapacidad para caminar en línea recta, entumecimiento u hormigueo de los dedos de los pies – puede hacerlo caer más fácilmente. Pregúntele a su médico acerca de los dispositivos de asistencia, como un bastón o un caminador y aprenda cómo usarlos correctamente. También puede consultar a un Fisioterapeuta para que le enseñe técnicas de correcto caminado con estos dispositivos.
- Condiciones crónicas que interfieren con el pensamiento, tales como la enfermedad de Alzheimer, un accidente cerebro vascular reciente o cirugía, dolor crónico o dependencia del alcohol o de las drogas.
- Personas con problemas de visión o audición.
- Dos o más caídas en los últimos 6 meses.

Lo que USTED puede hacer para prevenir caídas:

- Siga siempre las órdenes de su médico e instrucciones de las enfermeras con respecto a si debe permanecer en la cama o si necesita asistencia para ir al baño.
- Cuando necesita ayuda, utilice el timbre de llamada de enfermera al lado de su cama o en el baño, y espere a que una enfermera /asistente se presente para ayudarlo/a. Es importante permanecer acostado/a o sentado/a mientras llega la ayuda. Por favor, sea paciente. Alguien responderá a su llamado tan pronto como sea posible.
- Pídale ayuda a la enfermera/asistente si se siente mareado o débil para salir de la cama. Recuerde, es muy probable que se sienta débil o mareado después de permanecer sentado o acostado durante mucho tiempo. Si usted debe levantarse sin esperar la ayuda, siéntese en la cama durante unos minutos antes de ponerse de pie.
- Una alarma dentro de su cama puede activarse en el momento en que se levante de la cama. Una banda amarilla para la muñeca puede ser emitida para informar a su equipo de atención médica que usted necesita asistencia adicional para su seguridad.
- Use zapatillas antideslizantes cada vez que entre al hospital. Si no tiene, pídale un par a una enfermera/ asistente quien se las proporcionará.
- Camine lentamente y con cuidado cuando esté fuera de la cama. No se incline o apoye sobre objetos rodantes tales como postes IV o mesitas de noche.
- No utilice muebles para apoyarse, excepto en caso de emergencia.

## Manejo del Dolor

Estamos comprometidos con brindar excelencia en el tratamiento del dolor. Nuestro objetivo es hacer que su estadía con nosotros sea lo más confortable posible. A continuación, información importante acerca del manejo del dolor:

- Como parte de su tratamiento, miembros de su equipo de atención le pedirán que evalúe su dolor en una escala de 0-10. 0 es nada de dolor mientras que 10 es el peor dolor imaginable. También se le preguntará cuánto alivio obtiene cuando se le suministra tratamiento para su dolor.
- No espere hasta que alguien le pregunte sobre dolor. Si tiene alguna molestia por favor comuníquela.

- Puede que usted reciba medicamentos para el dolor. Es una buena idea que usted hable acerca de sus opciones con su médico.
- Existen alternativas distintas a la medicación para el tratamiento del dolor. Déjenos saber si alguna de ellas ha funcionado para usted en el pasado. Estas incluyen: calor, frío, fisioterapia, masaje, técnicas de relajación, etc.
- Si está recibiendo el medicamento para el dolor y no está funcionando, puede solicitar una consulta con una enfermera especialista en dolor.

#### Administrador de Casos/Servicios de Trabajo Social

Poco después de su admisión al hospital usted puede ser contactado por un Administrador de caso / Trabajador Social para discutir los planes luego de que sea dado/a de alta. Ellos son profesionales dedicados y compasivos expertos en cuanto a los servicios e instalaciones en el condado de Berks y sus alrededores. Ellos estarán encantados de ayudar para que su dada de alta del hospital sea lo más segura posible. Si tiene preguntas o inquietudes, por favor notifíquelo a su enfermera, quien lo/la pondrá en contacto con un Administrador de caso o trabajador social. Usted o un miembro de su familia también pueden personalmente dejar un mensaje en el correo de voz del departamento llamando al 610-378-2360. **(Si usted es un miembro de la familia llamando a nombre de un paciente, por favor deje su nombre, nombre del paciente, número de habitación y mejor hora y número de teléfono donde pueda ser contactado)**. Si necesita información sobre servicios sociales o de la comunidad, nuestro personal de Servicios Sociales puede ayudarle. También puede encontrar una lista de dichos servicios en las páginas azules de su guía telefónica local.

#### Planeando Ir a Casa

Igual que con el tratamiento, los exámenes y procedimientos, su médico ordenará su dada de alta. El médico o el personal de enfermería discutirá su dada de alta con usted. Alguna información importante incluye: instrucciones sobre nuevos medicamentos que se llevará a e instrucciones sobre la continuación o la interrupción de otros medicamentos que tomaba antes de su hospitalización, cualquier requisito dietético especial, actividad física, visitas de seguimiento médico y demás información pertinente para seguir su recuperación. **Por favor pregunte si hay algo que no entienda.** Cuando se finalicen todos los arreglos, un asistente le ayudará a dejar el centro médico. Su administrador de caso le proporcionará una lista de proveedores locales para revisar si necesita cualquier servicio adicional. Si necesita equipos médicos en el hogar, se pueden realizar arreglos a través de Equipos Médicos de Berks en el 610-208-4662. También es posible coordinar servicios de atención en salud en su hogar a través de Covenant Home Care en el 610-779-6432.

#### Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

##### Derechos de los Pacientes

*Estamos comprometidos con ofrecerle atención médica de calidad y en hacer que su estancia sea lo más agradable posible. La siguiente "Declaración de derechos de los pacientes" fue desarrollada por el Departamento de Salud de Pennsylvania. La administración y el personal del Centro Médico St. Joseph respaldan estos derechos. Es nuestro objetivo proporcionar atención médica eficaz y amable, dentro de nuestra capacidad, misión, filosofía, leyes*

*aplicables y regulación. Les presentamos los siguientes como una declaración de nuestra política:*

- Tiene derecho a una atención respetuosa, dada por personal competente, que refleje consideración por su sistema de valores y convicciones personales y que optimice su confort y su dignidad.
- Usted tiene derecho a saber qué normas y reglamentos del hospital se aplican a su conducta como paciente.
- Usted tiene derecho a la implementación de procedimientos de emergencia sin demoras innecesarias.
- Usted tiene derecho a una atención de buena calidad y con altos estándares profesionales que sea continuamente mantenida y revisada.
- Usted tiene derecho a esperar que técnicas de buena gestión sean aplicadas en el hospital, que se eviten demoras innecesarias y, cuando sea posible, se evite la dolencia personal a través de una gestión eficaz del dolor.
- Usted tiene derecho a los servicios médicos y de enfermería sin discriminación basada en raza, color, religión, sexo, preferencia sexual, edad, discapacidad, nacionalidad o fuente de pago.
- Usted tiene el derecho, en colaboración con su médico, de tomar decisiones que afecten su salud. Este derecho se aplica a la familia y/o guardián de recién nacidos, niños y adolescentes.
- Usted tiene el derecho de tomar decisiones con respecto a la suspensión de servicios de resucitación, y la implementación o el retiro de tratamientos de sostenimiento de la vida dentro de los límites de la ley y la política de esta institución.
- Usted tiene el derecho, previa petición, a conocer el nombre del médico que lo atiende, los nombres de todos los otros médicos o practicantes que tienen participación directa en su atención, y los nombres y el estatus profesional del resto del personal de atención en salud.
- Usted tiene derecho a todas las consideraciones de privacidad relativas a su programa de atención médica. La discusión del caso, consultas, exámenes y tratamiento son considerados confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente, dando privacidad visual y auditiva razonable cuando sea posible.
- Usted tiene derecho a solicitar ser transferido de la habitación si otro paciente o un visitante en la habitación es exageradamente molesto y está disponible otra habitación igualmente adecuada para sus necesidades de atención médica.
- Usted tiene el derecho a obtener toda la información, incluidos los registros relacionados con su atención médica, tratados de forma confidencial, excepto cuando se disponga lo contrario por acuerdos contractuales de terceros o de la ley.
- Usted tiene el derecho a que sus registros médicos sean leídos sólo por personas directamente implicadas en su atención, por individuos de seguimiento de la calidad de su atención, o por personas autorizadas por ley o por regulaciones. El hospital deberá proporcionarle a usted, o a su representante legal designado, previa petición, el acceso a toda la información contenida en sus registros médicos, a menos que el acceso haya sido restringido específicamente por el doctor tratante por razones médicas.
- Usted tiene derecho a ser comunicado en una forma que sea comprensible, clara y concisa. Si usted no habla inglés o tiene problemas de audición, usted puede solicitar un intérprete o una ayuda auxiliar.
- Usted y/o su representante legal designado tienen derecho a la información completa en términos de lenguaje accesible sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo información sobre tratamientos alternativos y las posibles complicaciones.
- Excepto en situaciones de emergencia, el médico debe obtener con anterioridad el consentimiento necesario para el inicio de cualquier procedimiento o tratamiento.
- Usted tiene derecho a no estar involucrado en actividades educativas, programas de donantes o cualquier investigación experimental, a menos que usted o su representante legal designado hayan dado consentimiento informado antes de la participación real en un

programa de ese tipo. Usted o su representante legal designado podrán, en cualquier momento, negarse a seguir en cualquier programa de este tipo a los que previamente le hayan dado el consentimiento informado.

- Usted tiene el derecho de rechazar cualquier droga, tratamiento o procedimiento ofrecido por el hospital, hasta el punto que sea permitido por la ley. Un médico deberá informarle de las consecuencias médicas de la denegación.
- Usted tiene derecho a una consulta plena y total con respecto a las cuestiones éticas que rodean su atención dentro del marco establecido por esta organización.
- Usted tiene derecho a formular, presentar copia de, o solicitar información sobre "las instrucciones de tratamiento médico por adelantado", o nombrar a un suplente para que tome decisiones sobre su salud en su nombre.
- Usted tiene derecho a la asistencia en la obtención de una consulta con otro médico a su propio costo y expensas.
- Usted tiene derecho a ser transferido a otra institución cuando sea médicamente posible. Dicha transferencia debe hacerse sólo después de que usted o su representante legal designado hayan recibido información completa acerca de la necesidad de transferencia y alternativas que existen frente a dicha transferencia. La transferencia debe ser aceptada por la otra institución.
- Usted tiene el derecho de examinar y recibir una explicación detallada y pormenorizada de su factura.
- Usted tiene el derecho a toda la información y asesoría sobre la disponibilidad de recursos financieros y asistencia para su atención médica.
- Usted tiene derecho a que la institución de cuidado en salud le proporcione un mecanismo mediante el cual se le informe, en cuanto sea dado de alta, acerca de los requerimientos de cuidado en salud que deben continuar y los medios para alcanzarlos.
- A usted no se le puede negar el derecho a tener a un individuo o a una agencia para que estén autorizados a actuar en su nombre y hacer valer o proteger los derechos establecidos en esta sección.
- Si usted es discapacitado, tiene derecho a esperar un acceso razonable y equitativo a las instalaciones, servicios y programas de este hospital.
- La información acerca de sus derechos como paciente debe proporcionársele durante el proceso de admisión o en el momento más apropiado y temprano durante el curso de su hospitalización.
- Usted tiene derecho, sin recriminaciones, a quejarse verbalmente de su atención, a que estas quejas sean revisadas y cuando sea posible, resueltas.
- Usted tiene derecho a estar libre de abuso verbal, abuso físico y acoso.
- Usted tiene derecho a estar libre del uso del aislamiento y la sujeción como medios de coacción, conveniencia o represalia por parte de personal. El hospital impondrá restricciones o aislamiento sólo cuando sea necesario para prevenir lesiones en el paciente o en otros, y cuando los medios alternativos no sean suficientes para lograr este propósito.
- Usted tiene derecho a una adecuada evaluación y tratamiento del dolor.

#### Responsabilidades de los Paciente

Como paciente, usted debe asumir la responsabilidad por lo siguiente:

- El Centro Médico St. Joseph espera que usted o su familia proporcionen toda la información sobre el pasado de sus enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos, y otros asuntos relacionados con su historial de salud, a fin de poder tratar efectivamente su enfermedad.
- El Centro Médico St. Joseph espera que usted coopere con todo el personal del hospital y formule preguntas si las indicaciones y/o procedimientos no han sido comprendidos completamente.

- Se espera que usted tenga consideración para con los demás pacientes y el personal del hospital y que colabore con el control del ruido y el número de visitantes en su habitación en un momento dado. También se espera que usted sea respetuoso de la propiedad de otras personas y de la propiedad del centro médico.
- A fin de facilitar su atención y los esfuerzos del personal del hospital, se espera de usted que colabore con los médicos, enfermeras y demás personal médico aliado, siguiendo sus instrucciones y órdenes médicas.
- Para la revisión de su tratamiento, se espera que sólo los miembros autorizados de su familia estén disponibles para el personal del hospital, en el evento que usted no se pueda comunicar adecuadamente con los médicos o enfermeras.
- Se entiende que usted asume la responsabilidad financiera para el pago de todos los servicios prestados, a través de seguros de terceros o asumiendo la responsabilidad financiera personal para el pago de cualquiera de los servicios no cubiertos por las pólizas de seguros.
- Se espera que usted no tome medicamentos que no hayan sido formulados por el médico que lo atiende o administrados por el personal del hospital. También se espera que usted no complique o ponga en peligro el proceso de curación mediante el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias tóxicas durante su estancia en el hospital.

#### Quejas de los Pacientes

Nuestra misión nos urge a destacar la dignidad humana y la justicia social a medida que avanzamos hacia la creación de comunidades más saludables. El respeto de la dignidad humana incluye respetar sus derechos como individuo. Como profesionales de la medicina, estamos orgullosos de proporcionar atención de alta calidad de una manera compasiva.

Usted ha recibido una lista de los derechos de los pacientes. Si usted cree que alguno de sus derechos pudo haber sido violado, usted o un miembro de su familia puede ponerse en contacto con el Abogado de Pacientes tan pronto como le sea posible al 610-378-2675. Usted tiene derecho a iniciar una queja o presentar una reclamación formal. Usted también podrá notificar al Abogado de Pacientes por escrito a **Centro Médico St. Joseph, 2500 Bernville Road, Reading, PA 19605**. Usted tiene el derecho de presentar una queja con la agencia estatal de inspecciones, independientemente de si decide o no utilizar primero el proceso de quejas de St. Joseph. La dirección y número de teléfono de la agencia estatal de inspecciones son: ***Pennsylvania Department of Health, Acute & Ambulatory Care Services, P.O. Box 90, Harrisburg, PA 17108-0090***. El número de teléfono es 1-800-254-5164. Las quejas de los pacientes son examinadas en un Comité mensual de Reclamos de Pacientes por parte de miembros de liderazgo superior. El Abogado de Pacientes le proporcionará una respuesta por escrito dentro de los siguientes 30 días a la recepción de su queja, detallando las medidas adoptadas en su nombre para investigar la queja y los resultados del proceso. La carta también incluirá el nombre de una persona de contacto para cualquier correspondencia futura.

El Centro Médico St. Joseph está acreditado por la **Comisión Conjunta** la cual lleva a cabo inspecciones de acreditación sobre las organizaciones de salud para determinar su conformidad con las normas a nivel nacional establecidas por la Comisión Conjunta. Estos estándares se ocupan de la calidad de la organización, asuntos relacionados con la seguridad en la atención y la seguridad del ambiente en el cual se presta la atención. La Comisión Conjunta tiene una línea directa gratuita que proporciona a los pacientes, sus familias,

encargados y demás, un espacio para compartir preocupaciones con respecto a cuestiones relativas a la calidad de la atención en organizaciones acreditadas de atención en salud. **El número gratuito es 800-994-6610. Esta línea está disponible las 24 horas al día, siete días a la semana.**

#### Páginas Web Gratuitas para Pacientes, Familiares y Amigos

Las páginas Web de pacientes y familiares, son herramientas basadas en la Internet que les permiten crear páginas web para mantener a familiares y amigos actualizados sobre la evolución de la condición del paciente y su tratamiento. Las páginas web son fáciles de acceder y navegar. Pueden mostrar fotos e información y permitir a los visitantes que han sido invitados, dejar mensajes para el paciente. Puede acceder a estas páginas Web en las siguientes direcciones web:

[www.carepages.com](http://www.carepages.com)

[www.caringbridge.org](http://www.caringbridge.org)

[www.thestatus.com](http://www.thestatus.com)

[www.visitingours.com](http://www.visitingours.com)

#### Procedimiento de Facturación

Los servicios profesionales prestados por anesthesiólogos del centro médico, cardiólogos, médicos de los servicios de emergencia, neurólogos, patólogos, radiólogos y cirujanos vasculares, son facturados por separado de otros cargos del hospital como es requerido por la Ley de Medicare, PL 89-87. Esto significa que si usted requiere de estos servicios particulares, recibirá facturas separadas para cada uno de ellos. Una cuenta separada reflejará la porción no-médica de cargos del centro médico, tales como el uso de equipos, películas, suministros, servicios de personal técnico, etc. Si tiene alguna pregunta acerca de su factura de hospital, póngase en contacto con la Oficina de Facturación de St. Joseph en el 610-378-2350. Esta está abierta de lunes a viernes de 8: 30 a.m. a 4: 30 p.m. Para preguntas acerca de la facturación por servicios profesionales por favor contacte a los departamentos listados a continuación en los siguientes números de teléfono:

Departamento de Anestesiología 610-378-2823

Departamento de Cardiología 610-685-8500

Servicios de Emergencia 610-371-7700

Departamento de Patología 866-297-2320

Departamento de Radiología 610-378-2230

Oficina de Facturación JM Winston 610-373-0165

#### ¿Cómo Nos Fue?

Nos esforzamos por ofrecer la máxima calidad en todo lo que hacemos. Por esta razón, después de haber sido dado de alta, podría recibir una llamada de una organización, contratada por el Centro Médico de St. Joseph para realizar una encuesta breve y objetiva sobre su estadía en el hospital. Si usted recibe una llamada, le agradeceríamos mucho si usted toma parte en esta importante investigación, ya que sus comentarios sobre su estadía con nosotros son muy importantes para asegurar que continuemos manteniendo el más alto nivel de calidad en atención por el cual somos conocidos.

## Localidades Ambulatorias

Planificación central – 610-378-2100

Llame a las locaciones para saber las horas específicas de los servicios ofrecidos. Los horarios pueden ser distintos a las horas de oficina normales.

Campus Bern Township **Centro Médico St. Joseph**  
2500 Calle Bernville, Reading 610-378-2000

Centro Médico con todos los servicios incluyendo MRI Abierto y Escaneo PET  
Servicios de Atención de Heridas, Edificio de Oficinas Médicas, Suite 205.

Birdsboro **Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**  
Ruta. 724, Maple Springs 610-582-7202  
Servicios de Laboratorio \*

Boyertown **Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**  
Quinta y Avenida Montgomery 610-367-5777  
Servicios de Laboratorio \*

Elverson **Red de Salud de St. Joseph**  
45 Sur Calle Pine 610-913-1234 / fax 610-378-2303  
Escaneo CT - EKG \* - Servicios de Laboratorio - Mamografía – Fisioterapia - Atención de Urgencias \* - Medicina Familiar – Medicina Ocupacional – Servicios Cardíacos – Rayos X – Servicios Gyn – MRI Abierto – Ultrasonido

Exeter/Plaza Shelbourne **Red de Salud de St. Joseph**  
5400 Avenida Perkiomen 610-404-2230 / fax 610-404-2240  
EKG \* - Servicios de Laboratorio - Mamografía – Fisioterapia – Programa de Bienestar - Rayos X \* – Rehabilitación Cardio Pulmonar

Hospital de Rehabilitación HealthSouth de Reading **Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**  
1623 Calle Morgantown 610-796-6240  
Servicios de Laboratorio \*

Kenhorst **Red de Salud de St. Joseph**  
225 Kenhorst Boulevard 610-796-9964 / Fax 610-796-4701  
Servicios de Laboratorio \*- Fisioterapia

Leesport **Red de Salud de St. Joseph**  
Schoolside Plaza, Rt. 61 y Wall Street 610-926-0401 / Fax 610-916-2805  
Servicios de Laboratorio \*- Rayos X\*

Maidencreek/Blandon **Red de Salud de St. Joseph**  
108 Plaza Drive, Suite 101 610-208-4650 / Fax 610-916-2787  
EKG\* - Servicios de Laboratorio \*- Mamografía – Fisioterapia – Medicina Deportiva - Rayos X\*

Muhlenberg Township **Equipos Médicos y Suministros de Berks**

10-B Wingco Lane

610-916-1871 / Fax 610-916-8948

### **Campus del Centro de Reading**

145 N. Calle 6ª

**Farmacia de la Comunidad**

610-208-4660 / Fax 610-208-4661

**Servicios Odontológicos St. Joseph**

610-378-2445 / Fax 610-378-2579

**Atención a la Familia y la Mujer St. Joseph**

610-378-2440 / Fax 610-378-2441

Medicina Familiar OB/Pediatría Gyn

**Imágen Disgnóstica St. Joseph**

610-208-8825 / Fax 610-373-8093

Escaneo CT - Mamografía - Ultrasonido - Rayos X\*

**Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**

610-378-2200 / Fax 610-373-8093

Servicios de Laboratorio \*

**Atención de Urgencias St. Joseph\***

610-208-4748 / Fax 610-208-4740

**Equipos Médicos y Suministros de Berks**

610-208-4662 / Fax 610-373-3679

### **Pabellón Médico de Reading/Walnut**

640 Esquina de las calles Walnut y Reed

**Centro Avanzado para la Atención de Heridas**

610-378-2160 / fax 610-378-2167

Atención Especializada de Heridas Crónicas

**Control de la diabetes**

610-208-4625 / fax 610-378-2543

**Medicina Hiperbárica**

610-378-2174 / fax 610-378-2167

**Terapia Ocupacional**

610-208-4692 / fax 610-373-4187

**Fisioterapia**

610-208-4690 / fax 610-373-4187

Centro Corporativo de Richmond **Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**

1800 N. 12th St.

610-921-3723 / Fax 610-921-0639

Servicios de Laboratorio \*

St. Lawrence **Red de Salud de St. Joseph**

120 Calle Prospect

610-779-7800 / Fax 610-779-2357

Servicios de Laboratorio \* Mamografía Rayos X\*

Shenandoah **Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**

Dos Oeste "Two West" Calle Washington

570-462-1048

Servicios de Laboratorio \*

Sinking Spring **Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph**

4400 Penn Avenue

610-898-0495 / Fax 610-898-0651

Servicios de Laboratorio \*

Spring Ridge/Wyomissing **Red de Salud de St. Joseph**

2605 Keiser Blvd., Suite 200

610-927-3168 / Fax 610-927-4794

Rehabilitación Cardíaca EKG\* Servicios de Laboratorio \*

Rayos X\*

Wyomissing/ **Centro de Imágenes Berks Red de Salud de St. Joseph**

1330 Avenida Penn  
Densidad Ósea Mamografía Ultrasonido Rayos X\*  
*\*No requiere cita previa*

610-373-3100 / Fax 610-373-1753

¡Decir Gracias Nunca Significó Tanto!

En el Centro Médico St. Joseph, todos nuestros profesionales de la salud están dedicados al bienestar de cada paciente que atendemos. Nuestros profesionales honran el legado de atención del hospital al asegurar que, sin importar que tan avanzada clínica y tecnológicamente esté la medicina, nuestros pacientes siempre serán atendidos por personal que entiende la importancia de la compasión.

Decirle gracias a una enfermera especial, médico u otro proveedor de atención médica es importante y muy apreciado. Usted puede decir gracias y dar un regalo que valdrá para toda la vida! Su donación nos ayudará a seguir prestando asistencia médica compasiva e innovadora para usted, su familia y amigos, así como a otros en nuestra comunidad.

Para hacer una contribución y enviar el nombre de una persona destacada, por favor contacte a **Kelly Altland** de la **Fundación Centro Médico St. Joseph** al, **610-378-2477**.

INICIATIVAS CATÓLICAS PARA LA SALUD

## **Fundación Centro Médico St. Joseph**

***www.thefutureofhealthcare.org***

### **Segundo Nivel**

PISO DE PACIENTES  
HOLLERAN CCU  
2 NORTE  
AREA DE ESPERA SPU  
AREA DE ESPERA ISU  
EDIFICIO DE OFICINAS MÉDICAS  
AREA DE ESPERA INSTITUTO DEL CORAZÓN  
AREA DE DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICA

DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICA  
Instituto del Corazón  
(y área de espera)  
Hospitalizados/Ambulatorios  
Servicios de Intervenciones  
Endoscopia

Unidad de Atención Post Anestesia (UAPA)  
Quirófanos  
Área de Espera de Servicios Quirúrgicos  
Unidad de Procedimientos Cortos

PISO DE PACIENTES  
2 Norte – Médico/Quirúrgico  
Unidad (Telemetría)  
Habitaciones 2001-2040  
2 Sur – Unidad de Cuidados Críticos  
(UCC) Holleran - Habitaciones 1 – 30  
ASCENSORES PÚBLICOS

## Primer Nivel

PISO DE PACIENTES  
1 NORTE  
1 SUR  
MAMOGRAFÍA  
RADIOLOGÍA  
EDIFICIO DE OFICINAS MÉDICAS  
AREA DE DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICA  
PVL/EEG  
VESTÍBULO NEAG (Entrada Principal)  
LAB/PAT RESPIRATORIO  
SERVICIO DE URGENCIAS  
(Entrada de Urgencias)

DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICA  
Laboratorio de pacientes ambulatorios  
Evaluación de Pre Admisión  
Servicios de Atención Respiratoria  
Imágenes Diagnósticas  
(y área de espera)  
Mamografía/Ultrasonido  
Medicina Nuclear  
Laboratorio vascular periférico y  
Cardiología No Invasiva

PISO DE PACIENTES  
1 Norte – Médico/Quirúrgico  
Unidad – Habitaciones 1001-1042  
1 Sur – Médico/Quirúrgico  
Unidad – Habitaciones 1050-1090

ÁREAS PÚBLICAS  
Vestíbulo Neag  
Acceso a Pacientes/Registro  
Misión y Ministerio  
Tienda de Regalos

# Nivel G

PISO DE PACIENTES  
UNIDAD PEDIÁTRICA READING ELKS  
CENTRO DE PARTOS FAMILIA BREIDEGAM  
NIVEL DE JARDÍN NORTE  
CAFÉ  
ÁREAS PÚBLICAS  
EDIFICIO DE OFICINAS MÉDICAS  
CAPILLA

ÁREAS PÚBLICAS  
Área de Comidas Pública y de Personal  
Capilla Cenerazzo  
Jardín Sanador

PISO DE PACIENTES  
Centro de partos Familia Breidegam (Maternidad)  
Unidad Pediátrica Reading Elks  
Jardín Norte - Unidad Médico/Quirúrgico

EDIFICIO DE OFICINAS MÉDICAS  
Centro de Cáncer  
Centro Vascular  
Oficinas de los Médicos

Todos los servicios bajo un mismo techo, con planos de cada piso, cómodos y fáciles de usar. Camine por nuestro corredor principal, mostrado aquí en color beige; a su izquierda encontrará las habitaciones de los pacientes y a su derecha las áreas de diagnósticos y terapéuticas. ¡Es así de fácil!

**2500 Calle Bernville**  
**Reading, PA 19605**

**610-378-2000**

Número Principal

**610-378-2330**

Departamento de Urgencias

**610-378-2385**

Centro para el Cáncer

**610-378-2340**

Instituto del Corazón

**610-378-2200**

Laboratorio Médico de Calidad St. Joseph

**610-378-2077**

Centro Familiar de Maternidad

**610-378-2230**

Imágenes Diagnósticas

**610-378-2155**

Medicina Respiratoria/Pulmonar

**610-378-2113**

Servicios Vasculares

## **Centro Médico St. Joseph**

2500 Calle Bernville (Ruta 183), Reading, PA 19605

610-378-2000

***[www.thefutureofhealthcare.org](http://www.thefutureofhealthcare.org)***