



# MANUAL DEL PACIENTE



# ÍNDICE

<b>3</b>	Bienvenido
<b>4</b>	Durante su estancia
<b>6</b>	HIPAA
<b>8</b>	Derechos y responsabilidades del paciente
<b>12</b>	Asistencia en distintos idiomas
<b>15</b>	Programa Care Partner
<b>16</b>	Su equipo de atención
<b>21</b>	Mientras está aquí
<b>23</b>	Cómo manejar el dolor
<b>26</b>	La seguridad de su atención
<b>28</b>	Acceso a la información
<b>30</b>	Información de facturación
<b>31</b>	Servicios para pacientes y visitas
<b>34</b>	Más información sobre Stamford Health
<b>35</b>	Reconocimientos y designaciones de Stamford Health

*Si necesita este Manual del paciente en otro idioma, pídaselo a un miembro de su equipo de atención. Para obtener más información sobre nuestros servicios de idiomas, lea la página 12.*

# BIENVENIDO

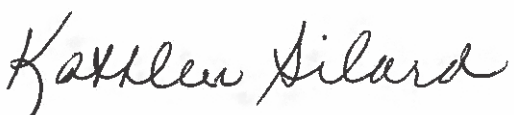
En nombre de todo el equipo de Stamford Health, le doy la más cordial bienvenida. Nuestra visión es ser el socio de atención médica más confiable para las comunidades a las que servimos y, en nuestro hospital de clase mundial, prestar atención centrada en la persona. Sabemos que buscar atención médica puede ser un reto y una experiencia estresante, por eso creamos un entorno que realmente reinventa la sanación para nuestros pacientes y sus cuidadores.

Su salud, seguridad y bienestar son nuestras principales prioridades. Nuestro galardonado equipo de profesionales de atención médica altamente capacitados y dedicados está aquí para prestarle una atención experta y compasiva adaptada a sus necesidades únicas. Adjunto a este paquete de bienvenida encontrará información esencial sobre nuestro hospital, sus servicios e instalaciones. Además, encontrará información sobre nuestro compromiso con la seguridad del paciente, la calidad de la atención, la privacidad y los diversos recursos disponibles para ayudarlo durante su estancia con nosotros con el fin de que se sienta más cómodo.

Creemos que una comunicación abierta significa mejores resultados médicos. Lo animamos a comunicarnos cualquier cumplido, pregunta o preocupación que pueda tener durante su estancia con nosotros. Nuestro equipo de Relaciones con el paciente está a su disposición, solo tiene que llamar a la extensión 2590 desde el interior del hospital, llamar al 203.276.2590 desde fuera del hospital o preguntar a un miembro de su equipo de atención.

Gracias por elegir Stamford Health para sus necesidades de atención médica. Nos sentimos honrados de tenerlo como paciente y esperamos poder atenderlo.

Saludos cordiales,



Kathleen A. Silard, presidenta y CEO

## Qué significa ser un hospital Planetree

Stamford Health obtuvo la Certificación de oro por la excelencia en la atención centrada en la persona, otorgada por Planetree International. Como hospital Planetree, creemos que:

- Somos seres humanos atendiendo a otros seres humanos.
- Todos somos cuidadores.
- La mejor forma de atender a las personas es con amabilidad y compasión.
- La atención segura, accesible y de alta calidad es fundamental para la atención centrada en la persona.
- Funciona un método holístico para cumplir las necesidades de cuerpo, mente y espíritu de las personas.
- Las familias, los amigos y los seres queridos son esenciales para el proceso de recuperación.
- El acceso a información médica comprensible puede empoderar a las personas para participar en su salud.
- La oportunidad para que las personas tomen decisiones personales relacionadas con su atención es esencial.
- Los entornos físicos pueden mejorar la recuperación, la salud y el bienestar.
- La enfermedad puede ser una experiencia transformadora para los pacientes, las familias y los cuidadores.

## DURANTE SU ESTANCIA

### Servicio de comedor a la habitación cuando lo solicite

Stamford Health se compromete a mejorar la calidad de la vida diaria ofreciendo opciones nutritivas que promuevan un estilo de vida saludable. El objetivo del Departamento de Alimentación y Nutrición (Department of Food and Nutrition) es preparar y servir alimentos de la más alta calidad a nuestros pacientes. Reconocemos que la comida desempeña una función muy importante en su recuperación, por lo que los pacientes pueden hacer pedidos de comida en cualquier momento entre las 6:45 a.m. y las 6:00 p.m.

Las opciones de menú aparecen en nuestros menús "A petición" del servicio de comedor a la habitación y se complementan con los especiales del día. Si su médico le recetó una dieta modificada, es posible que algunos artículos del menú no estén permitidos, y un representante de servicios de nutrición analizará las opciones con usted cuando haga su pedido. Haremos todo lo posible por atender su pedido. Espere 60 minutos para que preparemos la comida en el momento y se la entreguemos.

Para comunicarse con el Departamento de Alimentación y Nutrición de Stamford Hospital desde el interior del hospital marque 3663 (FOOD), desde fuera del hospital, llame al 203.276.3663 (FOOD).

### Servicios de nutrición clínica

Sabemos que una nutrición adecuada desempeña una función importante en su recuperación. Nuestro equipo de Servicios de nutrición clínica ofrece terapia de nutrición médica en todo el hospital, mientras colabora estrechamente con nuestros médicos para cumplir las necesidades de nutrición de todos nuestros pacientes. Los dietistas registrados pueden ofrecer orientación para todas las condiciones y enfermedades médicas y desarrollar planes de atención nutricional adecuados para asegurar que se cumplan sus necesidades. Para comunicarse con los Servicios de nutrición clínica de Stamford Hospital desde el interior del hospital marque 7477, desde fuera del hospital, llame al 203.276.7477.



### Internet

El hospital tiene acceso a computadoras con Wi-Fi gratuito en la mayoría de las áreas. Puede conectarse como invitado con sus dispositivos inalámbricos. También podemos prestarle cargadores para el celular. Si necesita uno, pídaselo a un miembro de su equipo de atención.

## Get Well Network

Get Well Network es un sistema interactivo integrado en su televisión. Les permite a usted y a sus seres queridos comunicarse y compartir comentarios con su equipo de atención médica. Además de acceder a funciones de entretenimiento, también puede enviar comentarios a nuestro personal, solicitar asistencia o servicios, e incluso resurtir sus medicamentos y pedir que se los entreguen en su habitación.



Para usar su propio dispositivo, siga los siguientes pasos.

### Abra

la cámara de su dispositivo y escanee el código QR o visite la tienda de aplicaciones de su dispositivo y busque GetWell Anywhere.

1



lphone



Android

### Descargue

la aplicación GetWell Anywhere en su dispositivo inteligente.

2



## Teléfono

Junto a la cama encontrará un teléfono con un número personal. El servicio local es gratis.

Para llamar a otra extensión del hospital, solo marque la extensión de cuatro o cinco dígitos. Para hacer llamadas locales, marque 9+(203) y el teléfono de siete dígitos. Si la llamada se hace fuera del código de área de Stamford (203), marque 9+1+ el código CT y luego el teléfono de siete dígitos. Las llamadas de larga distancia dentro o fuera del estado se pueden hacer de dos maneras:

- Marque 9 y complete la llamada como una llamada a cobro revertido.
- Marque 9+ el número gratuito para usar una tarjeta telefónica. Las tarjetas telefónicas de prepago pueden comprarse en la tienda de regalos en el primer piso del edificio principal del hospital.

Para favorecer un sueño reparador, todas las llamadas entrantes a las habitaciones de los pacientes se bloquean después de las 10:00 p.m.

## Horario de visitas

Como hospital Planetree, tenemos visitas controladas por el paciente que le permiten determinar quién le gustaría que lo visitara y cuándo es conveniente para usted. Existen algunas limitaciones; consulte la página 31 para obtener más información.

## Portal del paciente

Stamford Health ofrece acceso seguro a su información médica personal y a los resultados de sus pruebas. Como es posible que el Portal del paciente no tenga todos sus registros médicos, comuníquese con el Departamento de Administración de Información Médica (Health Information Management Department) para obtener copias del registro médico que pueda necesitar. Llame a la extensión 7034 desde el interior del hospital o al 203.276.7034 desde fuera del hospital para registrarse en el Portal del paciente. Tenga en cuenta que necesitará su número de expediente médico para inscribirse en el Portal del paciente de Stamford Hospital.



Si pertenece a Stamford Health Medical Group, comuníquese con el consultorio de su médico para inscribirse.

## HIPAA

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA) protege la seguridad y privacidad de la información médica protegida (PHI). La PHI se define como información médica personal identificable que está vinculada a un identificador único, como el nombre del paciente, el número de expediente médico, etc. En Stamford Health, tomamos medidas proactivas para proteger su información médica y de salud. Todos los pacientes que vienen al hospital para recibir tratamiento reciben una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad. El aviso describe cómo se usa y revela su información médica/de salud, y cómo usted puede acceder a esta información. El aviso está visible en las áreas de recepción de los consultorios médicos de Stamford Health y se le entregará una copia si la solicita. También puede acceder al aviso en nuestro sitio web aquí: <https://www.stamfordhealth.org/patients/rights/>. No dude en comunicarse con la Línea directa de privacidad si tiene alguna pregunta sobre su derecho a la privacidad marcando la extensión 4108 desde el interior del hospital o llamando al 203.276.4108 desde fuera del hospital.





# Derechos y deberes del paciente

Los pacientes tienen derecho a que se respeten sus derechos y se les pide que cumplan sus responsabilidades como pacientes, según los define el Departamento de Salud Pública (Department of Public Health, DPH) y los Centros de Medicare y Medicaid (CMS), y los rige The Joint Commission.

Stamford Health está comprometido con dar atención de calidad a los pacientes respetando sus derechos, dignidad e individualidad.

## *Derechos del paciente*

### **Privacidad**

Usted tiene derecho a la intimidad y a la confidencialidad. Las personas que no están a cargo de su atención no pueden recibir información sobre usted sin su permiso. Tiene derecho a conocer el papel que desempeñan los observadores en su atención y a que todo observador ajeno a su atención se retire si así lo solicita.

### **Respeto**

Usted es una persona única e importante, y lo trataremos de manera respetuosa en defensa de su dignidad. Nos presentaremos, le explicaremos el papel que cumplimos en su atención y lo escucharemos. Respetaremos sus valores personales y sus creencias culturales y religiosas. Si lo desea, un miembro de nuestro Departamento de Salud Espiritual y Bienestar lo visitará para apoyar sus necesidades espirituales. Todos los pacientes tienen derecho a recibir la mejor atención médica disponible, sin consideración de su edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo (incluidos, entre otros aspectos, la condición de embarazada, la orientación sexual, la identidad y la expresión de género) o capacidad de pago.

### **Información**

Tiene derecho a estar plenamente informado sobre su estado de salud, el tratamiento recomendado, sus alternativas, beneficios y riesgos, y a que tanto usted como su(s) cuidador(es) participen en su plan de atención y tratamiento. Puede formular preguntas sobre su atención en cualquier momento; le responderemos con honestidad y claridad. Si se le pide que participe en un estudio de investigación, tiene derecho a recibir una explicación completa del estudio, incluidos sus posibles riesgos, complicaciones, beneficios y alternativas. Tiene asimismo derecho a negarse a participar en un estudio de investigación sin que dicha negativa afecte la atención prestada.

Usted tiene derecho a recibir una copia de su historia clínica tras el alta y dentro de un plazo razonable (de aproximadamente 30 días) después de que el Departamento de Gestión de la Información Médica haya recibido su solicitud por escrito. Todos los pacientes tienen derecho a solicitar y recibir (dentro de un plazo de 72 horas) una copia de su información de alta en un CD, correo electrónico seguro o unidad de memoria USB a fines de conservarla electrónicamente en sus archivos personales. En el caso de que otro médico o proveedor de atención médica requiera su historia clínica, Stamford Health le suministrará dicha información directamente al proveedor, sin costo alguno y lo más rápido posible.

Usted tiene derecho a consultar su historia clínica durante su estancia en el hospital. Si lo solicita, su enfermera concertará una cita para que pueda consultar su historia clínica, durante la cual estará presente para responder cualquier pregunta relacionada con la información en ella contenida a fin de garantizar su confidencialidad. En determinadas situaciones, puede resultar necesaria una autorización antes de divulgar documentación sobre la salud conductual o la historia clínica de un hijo menor de edad.



Tiene derecho a recibir información detallada sobre su factura, así como a averiguar sobre la posibilidad de obtener asistencia económica para pagar sus facturas hospitalarias y a recibir información y asistencia para obtener dicha asistencia.

### **Manejo del dolor**

Como paciente, tiene derecho a recibir información acerca del dolor y de las medidas para aliviarlo. Tiene derecho a que el personal esté informado y se interese en usted, y que responda velozmente ante su dolor suministrando con el mejor método de alivio que pueda proporcionarse de forma segura.

Usted es responsable de preguntarle a su médico o enfermera sobre el nivel de dolor esperable y sobre las opciones existentes para su manejo. Deberá solicitar que le alivien el dolor cuando empiece a sentirlo, ayudar al médico o a la enfermera a medir su dolor e informales si no cede. Estamos aquí para garantizar su comodidad y seguridad.

### **Calidad**

Será atendido por un equipo de profesionales capacitados. Tiene derecho a conocer el nombre de los médicos, psicólogos clínicos u otros profesionales responsables de su tratamiento y a hablar con ellos y con las demás personas que estén a cargo de su atención. Stamford Hospital es un hospital universitario y, por lo tanto, es posible que conozca a médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud en formación, quienes participarán en su atención y tratamiento bajo el control de sus supervisores.

Usted tiene derecho a ser atendido en un entorno seguro y propicio, libre de abusos o acoso. Trabajaremos junto a usted para que su estancia sea lo más cómoda posible y para defender su derecho a acceder a los servicios de protección. Antes de que deje el hospital, trabajaremos con usted para elaborar su plan de alta y le enseñaremos lo que necesita saber para seguir cuidándose en casa.

### **Opciones**

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica. Su médico le explicará los beneficios, los riesgos y las alternativas de todos los tratamientos disponibles a fin de que pueda tomar las decisiones más adecuadas para usted.

Tiene derecho a solicitar una segunda opinión sobre su tratamiento y a pedir el nombre de otros médicos que puedan aportar dicha segunda opinión.

Puede rechazar su tratamiento siempre que la ley se lo permita. Respetaremos sus decisiones y seguiremos brindándole la mejor atención que el hospital pueda ofrecer dadas las circunstancias.

Usted tiene derecho a preparar instrucciones anticipadas sobre sus deseos de tratamiento médico y a designar a una persona para que tome decisiones de atención médica en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo. Estaremos encantados de ayudarlo a registrar sus deseos e instrucciones. La atención proporcionada por el personal de Stamford Health respetará estas instrucciones.

Usted tiene derecho a dejar el hospital en contra de la opinión de su médico, a menos que padezca determinadas enfermedades infecciosas que puedan afectar la salud de otras personas o que sea incapaz de garantizar su seguridad o la de terceros, según lo define la ley. Si decide dejar el hospital en contra de la opinión de su médico, Stamford Health no será responsable de los daños que ello pueda ocasionar y, en tal caso, le pediremos que certifique con su firma que se retira del hospital en contra de la opinión de su médico.

## **Visitas**

Stamford Health cuenta con un régimen de visitas controlado por el paciente, el cual que permite visitas sin restricciones. Usted tiene derecho a recibir las visitas que elija, entre ellas, a mero título enunciativo, su cónyuge, pareja de hecho (que incluye a la pareja de hecho del mismo sexo), familiar o amigo. Los pacientes también tienen derecho a retirar o denegar su consentimiento para recibir visitas en cualquier momento. En caso de que retire o deniegue su consentimiento, nuestro personal actuará, en la medida de lo posible, para satisfacer dichas solicitudes. Sus visitas gozarán de privilegios de visita plenos e iguales, los cuales serán acordes con sus preferencias. Además, se le informará de cualquier restricción o limitación clínica a su derecho de recibir visitas. En el caso de que el paciente no pueda comunicar sus deseos, su apoderado para temas de atención médica podrá limitar las visitas.

## **Conflictos**

En el caso de que exista un conflicto referido a la atención de un paciente, el equipo de atención trabajará con el paciente y su familia para resolverlo. El jefe de departamento, el representante de relaciones con el paciente, el área de enfermería, la administración o el Comité de Ética están para ayudar a resolver el conflicto. El director general o quien éste designe conservan la facultad de abordar, en última instancia, las cuestiones relativas a la admisión, el tratamiento y el alta de los pacientes.

## **Sugerencias, reclamos o cumplidos**

Stamford Hospital cuenta con un Departamento de Relaciones con el Paciente para garantizar que nuestros pacientes y sus familias reciban el mejor servicio posible. Si tiene alguna sugerencia, reclamo o cumplido sobre cualquier aspecto de la atención recibida, lo alentamos a que se comunique con nuestro Departamento de Relaciones con el Paciente al 203-276-2590. También puede solicitarle a un miembro del personal que se ponga en contacto con un representante de relaciones con el paciente en su nombre. El Departamento de Relaciones con el Paciente hará todo lo posible para resolver su reclamo de manera oportuna.

También puede expresar sus inquietudes o reclamos comunicándose con la Oficina de Reglamentación de los Sistemas de Salud del Departamento de Salud Pública, situada en 410 Capitol Avenue, Hartford, CT 06134, (860) 509-7400 o con la Oficina de Control de Calidad de The Joint Commission, con domicilio en One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, Illinois, 60181, (630) 792-5000 al (800) 994-6610.

Puede asimismo presentar electrónicamente un reclamo por discriminación ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. a través de su portal de reclamos en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., situado en 200 Independence Avenue, S.W, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201.

## **Satisfacción de sus necesidades**

Si necesita un intérprete, se lo facilitaremos. Si necesita equipos especiales, se los conseguiremos. Lo ayudaremos a ponerse en contacto con amigos y familiares por teléfono o por correo. En el caso de que tenga otras necesidades, haremos todo lo posible para satisfacerlas. Le solicitamos que se las notifique al personal de enfermería. Nos esforzaremos por cubrir sus necesidades culturales, alimentarias y religiosas.

## **Aviso sobre autopsias**

La legislación de Connecticut exige que le informemos, como parte de la Declaración de Derechos del Paciente, sobre su derecho de solicitar una autopsia. Esta legislación establece que sus parientes más cercanos o la persona que usted designe a los efectos de recibir la custodia y el control de su cuerpo en caso de fallecer podrán disponer lo necesario para que se realice una autopsia en Stamford Hospital o en otra institución y estas mismas personas también deben otorgar su consentimiento a fin de que se realice dicha autopsia. Si se desea realizar una autopsia, sus parientes más cercanos o su representante legal estarán facultados para lo siguiente:

- Disponer que Stamford Pathology, P.C. realice la autopsia en Stamford Hospital y, en los casos en que esté indicada por un médico, la autopsia será gratuita; de lo contrario, serán sus parientes más cercanos o su representante legal quienes deben ordenarla y pagar sus costos.
- Disponer que la autopsia sea realizada en Stamford Hospital por un patólogo que no sea miembro del hospital. En este caso, serán sus parientes más cercanos o su representante legal quienes deben ordenarla y pagar sus costos.
- Disponer que la autopsia se realice en otra institución. En este caso, serán sus parientes más cercanos o su representante legal quienes deben ordenarla y pagar sus costos.

## ***Deberes del paciente***

- Usted es responsable de suministrar información médica precisa y completa a su médico y al resto del personal a cargo de su atención.
- Usted es responsable de seguir el plan de tratamiento elaborado por su médico y de formular preguntas si algo no está claro o si necesita información adicional.
- Usted es responsable de las consecuencias para su salud si rechaza el tratamiento médico o si no sigue el plan de tratamiento propuesto por su médico.
- Usted es responsable económicamente del pago de la atención brindada en Stamford Health. Usted es responsable de proporcionarnos la información actualizada de su seguro para que podamos presentar los reclamos respectivos de manera oportuna.
- Usted es responsable de sus efectos personales y de ser respetuoso con las pertenencias de los demás pacientes y del personal de Stamford Health. Todas las habitaciones cuentan con una caja fuerte, y estaremos encantados de guardar cualquier objeto de valor en la caja fuerte de nuestro Departamento de Seguridad.
- Usted es responsable de ser considerado con los derechos y las necesidades de los demás pacientes y del personal del hospital. En Stamford Health está prohibido tomar fotografías, grabar videos, grabar audio y transmitir videos en forma continua y en directo.
- Usted es responsable de cumplir con las normas y los reglamentos de Stamford Health en materia de atención médica y conducta. Stamford Health es un centro de sanación y respeto mutuo. No toleramos conductas irrespetuosas o agresivas hacia el personal, los pacientes o las visitas.
- Usted es responsable de proteger su salud y seguridad no fumando (se incluye el consumo de tabaco y el uso de artículos de vapeo) en las instalaciones de Stamford Health.
- Se encuentra prohibido el uso de armas y de otros objetos obtenidos por contrabando en las instalaciones de Stamford Health.



## **Polski (Polish)**

W Stamford Health uważamy, że opieka zdrowotna powinna być dostępna dla każdego. Jeśli posługują się Państwo językiem innym niż angielski, są Państwo osobami niesłyszącymi lub niedosłyszącymi, Stamford Health oferuje usługi pomocy językowej. Dołożymy wszelkich starań, aby dostosować się do Państwa

## **Português (Portuguese)**

No Stamford Health, acreditamos que cuidados de saúde devem estar acessíveis a todos. Se o inglês não for seu idioma, ou se você é surdo ou possui dificuldade de audição, o Stamford Health tem serviços de auxílio com o idioma disponíveis para você. Faremos todos os esforços para acomodar suas necessidades de maneira gratuita.

## **Русский (Russian)**

В организации Stamford Health мы считаем, что здравоохранение должно быть доступным для каждого человека. Если английский язык не является вашим разговорным языком, или вы глухой или слабослышащий человек - в таком случае организация Stamford Health предлагает вам услуги по языковой помощи. Мы приложим все усилия для того, чтобы бесплатно удовлетворить ваши потребности.

## **简体中文 (Simplified Chinese)**

在 Stamford Health, 我们相信每个人都应该获得医疗保健服务。若您的口语不是英语, 或您耳聋或有听力障碍, Stamford Health 可以为您提供语言援助服务。我们将尽一切努力免费满足您的需求。

## **Shqip (Albanian)**

Në Stamford Health, ne besojmë se të gjithë duhet të kenë qasje në kujdesin shëndetësor. Nëse anglishtja nuk është gjuha që flisni, ose nëse jeni të shurdhër apo me vështirësi në dëgjim, Stamford Health ka në dispozicion shërbimet e ndihmës gjuhësore për ju. Ne do të bëjmë çdo përpjekje për të plotësuar nevojat tuaja pa pagesë.

## **Tagalog (Tagalog)**

Sa Stamford Health, naniniwala kaming ang pangangalagang pangkalusugan ay dapat na bukas para sa sinuman. Kung hindi Ingles ang wikang ginagamit ninyo sa pagsasalita, o kung kayo ay may kapansanan sa pandinig o hirap sa pandinig, may maidudulot na mga serbisyong tulong sa wika ang Stamford Health.

## **Tiếng Việt (Vietnamese)**

Tại Stamford Health, chúng tôi tin rằng dịch vụ chăm sóc sức khỏe nên dành cho tất cả mọi người. Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ giao tiếp của quý vị hoặc nếu quý vị bị điếc hoặc lãng tai, Stamford Health sẵn sàng cung cấp cho quý vị các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp

## ASISTENCIA EN DISTINTOS IDIOMAS

En un esfuerzo por facilitar el acceso a la atención médica, Stamford Hospital ofrece diversos servicios de interpretación que incluyen intérpretes en persona, por teléfono y por video remoto. Nuestros intérpretes por teléfono y video remoto están disponibles mediante los dispositivos de Language Line en todo el sistema del hospital. Language Line ofrece más de 240 idiomas y dialectos, incluyendo el lenguaje de señas americano. Language Line se usa para comunicarse con personas con dominio limitado del inglés (LEP) y para comunicarse con pacientes sordos o con problemas de audición y sus familiares durante toda su estancia. Esto nos ayuda a ser más eficaces a la hora de evaluar el dolor de nuestros pacientes, explicarles los medicamentos y sus efectos secundarios, comunicarles información importante sobre el alta, explicarles las pruebas y los procedimientos y completar los consentimientos. Lo más importante es que el uso de Language Line permite a nuestros pacientes participar y estar mejor informados sobre su plan de atención en su idioma hablado preferido.

Además de Language Line, se puede llamar a un intérprete en persona para que haga la interpretación junto a su cama en cualquier momento. Pregunte a un miembro de su equipo de atención si quiere un intérprete en persona.

Para nuestros pacientes sordos o con problemas de audición, Stamford Health también usa un videoteléfono de Sorenson Communications, que permite a nuestros pacientes sordos o con problemas de audición comunicarse con sus seres queridos fuera del hospital. Este dispositivo se usa para llamadas entrantes y salientes, y se puede usar como herramienta de comunicación si no hay disponible un intérprete en persona. Pregunte a un miembro de su equipo de atención si quiere usar un dispositivo Sorenson.

Todos estos servicios se ofrecen sin costo para usted o su familia. Los miembros de su equipo de atención estarán dispuestos a ayudarlo a organizar los servicios de un intérprete.



# PROGRAMA CARE PARTNER

La familia y los amigos son una parte esencial del proceso de recuperación. El programa Care Partner de Stamford Health ofrece la oportunidad de que los seres queridos del paciente participen en su atención. El programa Care Partner ofrece una introducción a la atención básica que un paciente puede necesitar en casa después del alta. La persona que dará la atención en casa podría ser un socio de atención ideal.

## *Objetivos del programa Care Partner:*

- Aumentar la participación de familiares y amigos durante la experiencia en el hospital.
- Ofrecer a los socios de atención la oportunidad de participar en la educación del paciente para darle apoyo físico, emocional y espiritual.

## **¿Quién puede ser un socio de atención?**

Cualquier persona que el paciente elija para participar en su atención puede ser un socio de atención, incluyendo familiares y amigos.

## *Responsabilidades del socio de atención:*

Esto puede incluir tareas básicas como:

- Ayudar a seleccionar el menú, las comidas, los snacks y la alimentación.
- Dar atención personal, por ejemplo, para bañarse o asearse.
- Aprender cambios sencillos de vendajes.
- Monitorear la admisión y la salida.
- Ayudar con los traslados a pie/silla de ruedas.
- Gestionar la comodidad del paciente visitándolo, leyéndole, sentándose con él y ofreciéndole el apoyo que necesite.
- Ser portavoz para la familia y los amigos sobre la evolución del paciente.
- Ayudar con otras necesidades que pueda tener el paciente.

## *Directrices para el socio de atención:*

- Los enfermeros de la unidad capacitarán a los socios de atención para que ayuden con la atención habitual y ayuden al paciente durante su estancia en el hospital.
- Los enfermeros se encargarán de la documentación y la supervisión del socio de atención del paciente.
- Los socios de atención se considerarán como visitas con respecto a las políticas y la responsabilidad del hospital.
- Le recomendamos a su socio de atención que deje notas para el equipo de atención en la pizarra electrónica de Get Well Network.

Para obtener más información, hable con el enfermero de su ser querido o comuníquese con el Departamento de Relaciones con el paciente (Patient Relations Department) llamando a la extensión 2590 o al 203.276.2590 desde fuera del hospital. Si quiere designar a alguien para que tenga acceso a su información y expediente médico, llene el formulario de Autorización de revelación de información que encontrará en la carpeta del paciente y entrégueselo a su equipo de atención.

## SU EQUIPO DE ATENCIÓN

Nuestro personal médico, empleados y voluntarios trabajan en equipo para prestar una atención que respete las necesidades físicas, emocionales y espirituales de nuestros pacientes y sus familias. Si hay algo que podamos hacer para que se sienta más cómodo durante su estancia, hable con su enfermero o con el jefe de enfermería, o comuníquese con Relaciones con el paciente llamando a la extensión 2590 o, desde fuera del hospital, llamando al 203.276.2590.





## Enfermería

Nuestros enfermeros dan prioridad a los pacientes. Están a la vanguardia de las iniciativas de seguridad del paciente y están comprometidos con su recuperación y bienestar. Cada año, muchos de nuestros enfermeros obtienen certificaciones nacionales de especialización en enfermería, y en 2016 recibimos la designación Magnet® de American Nurses Credentialing Center (ANCC), el mayor honor por la excelencia en el servicio de enfermería que puede recibir cualquier hospital. Nuestros enfermeros no solo lo atienden durante su estancia en el hospital, también hacen un seguimiento después del alta llamando 24 horas después para asegurarse de que continúe su recuperación en casa. Están comprometidos con la excelencia y representan la filosofía Planetree de atención centrada en la persona. Un profesional de atención médica está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, si tiene preguntas sobre la calidad de su atención o servicio. Pida hablar con el jefe de enfermería de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Por las tardes y los fines de semana, marque 0 y pida hablar con el supervisor administrativo de enfermería.



## Médicos hospitalistas

Los médicos hospitalistas son médicos especializados en la atención de pacientes que son admitidos en el hospital. Nuestros médicos hospitalistas están en el lugar y disponibles 24/7. Están certificados por la junta en medicina interna o en medicina familiar.

Para asegurar que reciba la atención más integral y de calidad, su médico hospitalista trabaja con su médico de atención primaria (PCP) para desarrollar el mejor plan de tratamiento, le hace un seguimiento desde la admisión hasta el alta y coordina toda su atención mientras está en el hospital.

## Administrador de casos

Si se determina que necesitará servicios fuera del hospital cuando le den el alta, el enfermero administrador de casos se encargará de organizar la atención médica especializada en casa, el equipo médico y los servicios de hospicio en casa. El Departamento de Administración de Casos (Department of Case Management) trabaja de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes. Para comunicarse con un administrador de casos durante el horario de atención habitual, llame a la extensión 5914 desde el interior del hospital o llame al 203.276.5914 desde fuera del hospital.

## Servicios de trabajo social

El trabajador social lo ayudará a usted y a sus familiares si necesita atención posthospitalaria fuera de casa, incluyendo la colocación en centros de enfermería especializada, hospitales de rehabilitación para pacientes agudos y centros de atención residencial de largo plazo. Los trabajadores sociales también pueden dar información y remisiones a agencias de la comunidad que podrían ayudar con comidas a domicilio, asistencia con medicamentos, orientación privada y grupos de apoyo, refugios para personas sin vivienda, despensas de alimentos y transporte. El departamento trabaja de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes. Para comunicarse con un trabajador social durante el horario de atención habitual, llame a la extensión 5914 desde el interior del hospital y desde fuera del hospital, llame al 203.276.5914.

Por las tardes y los fines de semana, un miembro de su equipo de atención puede ayudarlo a solicitar un enfermero administrador de casos o un trabajador social para asuntos urgentes.

## Relaciones con el paciente

Si tiene alguna sugerencia, reclamación o cumplido sobre cualquier aspecto de su atención aquí, lo animamos a que se comunique con un socio de Relaciones con el paciente. Podemos ayudarlos a usted y a su familia a obtener explicaciones o resolver problemas. Puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Para comunicarse con el Departamento de Relaciones con el paciente marque 2590 desde el interior del hospital o llame al 203.276.2590 desde fuera del hospital. Por las tardes y los fines de semana, marque 0 y pida hablar con el supervisor de administración de enfermería.



## Perro residente de terapia

Harrison es nuestro perro residente de terapia y empleado de tiempo completo de Stamford Health. Tiene un programa semanal lleno de turnos asignados en varios departamentos, incluyendo Rehabilitación Física, Pediatría, Salud Conductual y Bennett Cancer Center. También visita a pacientes en otros pisos del hospital y apoya a nuestros empleados. Se ha demostrado que las intervenciones asistidas con animales (AAI) tienen varios beneficios para la salud. Las interacciones con animales pueden disminuir la percepción del dolor, sobre todo en entornos clínicos, aumentar la fuerza muscular y mejorar el control de las habilidades de motricidad fina. Cuando se integra a Harrison en el plan de atención de un paciente, usando habilidades específicas y apoyando el trabajo de los otros miembros del equipo, Harrison es realmente un miembro del equipo de atención. No dude en saludar o acariciar a Harrison si lo ve haciendo sus actividades diarias en el hospital.





## Salud y bienestar espiritual

La salud y el bienestar espiritual son una parte importante del entorno de sanación en Stamford Health. El Departamento de Salud y Bienestar Espiritual (Spiritual Health & Well-Being Department) tiene un personal de diferentes religiones formado por capellanes, rabinos y sacerdotes católicos romanos. Están disponibles 24/7 durante su estancia. Respetamos todas las tradiciones religiosas y preferencias espirituales (incluyendo las creencias agnósticas o ateas) y trabajamos en colaboración con el resto del personal del hospital para prestarle la mejor atención posible.

### *Un capellán puede:*

- Ayudarlo a ordenar sus propios pensamientos y sentimientos sobre lo que está sucediendo.
- Avisar a su comunidad religiosa o clérigo.
- Permitirle recibir los sacramentos.
- Ofrecerle material religioso (Biblias, el Corán, libros de oración de muchos tipos, velas eléctricas del Shabat, rosarios, etc.).

La capilla Carey Interfaith está en el vestíbulo, fuera de la explanada y siempre está abierta para rezar, meditar o contemplar.

Para comunicarse con el Departamento de Salud y Bienestar Espiritual desde el interior del hospital, marque 7584. Para comunicarse desde fuera del hospital, llame al 203.276.7584. Después del horario de atención, marque 1000 y pídale al operador que llame al capellán de guardia.

# MIENTRAS ESTÁ AQUÍ

## Terapia de rehabilitación

El Departamento de Rehabilitación para Pacientes Hospitalizados (Inpatient Rehabilitation Department) y la Unidad de Rehabilitación Van Munching ofrecen fisioterapia, terapia ocupacional y del habla. Los fisioterapeutas trabajan con usted para ayudarlo a recuperar su fuerza, equilibrio, coordinación y función. Los terapeutas ocupacionales ofrecen terapia centrándose en la parte superior del cuerpo, así como en las actividades de la vida diaria, como vestirse y comer. Los patólogos del habla y el lenguaje lo ayudarán si tiene dificultades para hablar, entender información o tragar. En el momento en que el terapeuta hace la evaluación inicial, se implementa un plan de alta en colaboración con los médicos, enfermeros, trabajadores sociales y otras disciplinas que participan en su atención para asegurar un resultado óptimo para usted.

Para comunicarse con el Departamento de Terapia de Rehabilitación (Department of Rehabilitation Therapy) de Stamford Hospital marque 2462. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.2462.



## Terapia de respiración

Los terapeutas de respiración están disponibles para ofrecer apoyo y educación a todos nuestros pacientes las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para comunicarse con el Departamento de Servicios de Respiración (Department of Respiratory Services) marque 7494. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7494.

## Farmacia de Stamford Health

La farmacia de Stamford Health está convenientemente cerca de la entrada principal del hospital y puede encargarse de sus necesidades de medicamentos, incluyendo medicamentos de venta libre y con receta. Si le recetaron un medicamento de especialidad, nuestro equipo en la farmacia de Stamford Health puede ayudarlo. La farmacia está abierta de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 06:00 p.m. y los sábados de 09:00 a.m. a 03:00 p.m.



Pregunte por nuestro programa Meds-to-Beds para saber si se le pueden entregar sus medicamentos en su habitación. Para comunicarse con la farmacia sobre nuestro programa Meds-to-Beds marque 2350. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.2350.

## Pregunte al farmacéutico

Nuestros farmacéuticos le ofrecen servicios farmacéuticos centrados en el paciente. Ellos atienden pacientes y trabajan en consulta con su médico, enfermero y equipo de atención médica aliado. Nuestro innovador programa "Pregunte al farmacéutico" lo anima a reunirse con uno de nuestros farmacéuticos para una revisión integral de su régimen de medicamentos. Este servicio está disponible para usted en cualquier momento durante su estancia, y sobre todo en el momento del alta, para que sepa qué esperar. Solo tiene que pedirselo a un miembro de su equipo de atención.

Si sale de Stamford Hospital y después tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos, la farmacia está abierta para ayudarlo. Llame al 203.276.7539 y elija la opción 1.

## Servicios de voluntarios

Los voluntarios apoyan a los pacientes y sus familias de muchas maneras, como verá en esta guía. Desempeñan una función importante en las actividades diarias del hospital mejorando los servicios que prestan los departamentos médicos y no médicos. Los voluntarios adultos y jóvenes están aquí para hacer que su estancia sea lo más agradable posible. Los voluntarios pueden ofrecer visitas amistosas, correo, flores y mucho más. Están disponibles de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Para comunicarse con el Servicio de Voluntarios marque 7521. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7521.



## Servicio de limpieza

Las habitaciones de nuestros pacientes se limpian todos los días. Si en algún momento de su estancia en Stamford Health quiere que limpien su habitación, nuestro equipo de limpieza está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Puede comunicarse con ellos directamente o pedir ayuda a su equipo de atención. Para comunicarse con el Departamento de Servicios Ambientales (Department of Environmental Services) de Stamford Health marque 6999. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7542.

## Terapias complementarias

Todos nuestros pacientes pueden preguntar por nuestras terapias adicionales, como masajes, reiki, aromaterapia clínica y apoyo emocional con nuestro programa Healing Hounds. Mediante el programa Healing Hounds, perros especialmente seleccionados y entrenados, junto con sus entrenadores, visitan de forma periódica nuestras áreas de atención médicamente adecuadas. Todos estos servicios se pueden solicitar en nuestra plataforma Get Well Network.

# CÓMO MANEJAR EL DOLOR

El equipo de Manejo del dolor está aquí en cada paso del camino para cumplir sus necesidades por dolor agudo o crónico y prestar atención personalizada. Este equipo multidisciplinario está formado por médicos, proveedores de práctica avanzada (PA/APRN), enfermeros, farmacéuticos, fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, psicólogos y otros profesionales médicos aliados. Nuestro equipo multidisciplinario de especialistas en dolor ofrece experiencia en las opciones de tratamiento más avanzadas en un entorno de apoyo y comprensión. Su equipo médico puede ofrecerle una consulta con uno de nuestros especialistas en dolor durante su estancia en el hospital o como paciente ambulatorio. Nuestros médicos de manejo del dolor se especializan en el manejo de medicamentos y métodos de intervención avanzados, además de colaborar estrechamente con la fisioterapia/terapia ocupacional, medicina integral y psicología del dolor. A los pacientes que se considera que tienen un alto riesgo de tener dolor después de una operación electiva se les ofrece una planificación de optimización preoperatoria con nuestros especialistas en manejo del dolor en Stamford Health Pain Management Center. El manejo óptimo del dolor se basa en la cooperación y la comunicación entre el paciente y su equipo de atención.

## *Estas son algunas sugerencias:*

- Hable con su médico o enfermero sobre si pudiera sentir dolor por su condición o próximo procedimiento.
- Hable de sus experiencias pasadas con el manejo del dolor y las preocupaciones que pueda tener sobre los medicamentos y tratamientos.
- Analice las opciones de control del dolor y trabaje con su cirujano/médico y enfermero para crear un plan de manejo del dolor.
- El dolor se maneja más fácilmente cuando se trata a tiempo. Avise a su enfermero cuando empiece a sentir dolor.
- Como ciertas actividades (como la fisioterapia) pueden provocar dolor o molestias, planifique con su enfermero la dosis de medicamentos con suficiente anticipación.
- Hable con su cirujano/médico o enfermero si le es difícil manejar el dolor o si tiene efectos adversos por los medicamentos. En estos casos, también puede hablar con ellos sobre si consideran necesaria una consulta formal sobre el manejo del dolor.

## **Comunicación sobre los medicamentos**

Como paciente de Stamford Hospital, se le dará información sobre los medicamentos que se le recetaron durante su estancia, además de los medicamentos que tomará cuando lo den de alta. Su enfermero, médico o farmacéutico le explicarán el motivo de la terapia además de los posibles efectos secundarios que pueda tener. Cada vez que le administren un medicamento, el enfermero verificará la orden electrónica de medicamentos y el escaneo del código de barras para que la dosis de medicamentos coincida exactamente con su perfil personal. También puede usar la plataforma Get Well Network para entender mejor sus medicamentos. Pregúntele a un miembro de su equipo de atención si tiene alguna duda.

## Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son atención médica especializada y apropiada para pacientes con una enfermedad grave en cualquiera de sus etapas. Ofrecen ayuda mediante el manejo del dolor, los síntomas y el estrés relacionado con vivir con la enfermedad.

Los cuidados paliativos pueden ser útiles en todas las etapas de la enfermedad. En las primeras etapas, pueden ayudar a manejar los efectos secundarios para hacer más tolerables los tratamientos médicos. En etapas posteriores, pueden reducir el sufrimiento, ayudarlo a seguir con su vida diaria, ayudarlo en la planificación de la atención médica futura y ofrecerle apoyo mientras vive con una enfermedad grave. El equipo de cuidados paliativos (médico y enfermero de práctica avanzada) trabaja con sus médicos para darle un apoyo adicional. Para comunicarse con el Departamento de cuidados paliativos (Palliative Care Department) desde el interior del hospital marque 7582. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7582.

## Sobre el uso de marihuana medicinal o recreativa en Stamford Health

Respetamos los derechos de nuestros pacientes de elegir su tratamiento y entendemos que la marihuana medicinal puede ser parte de su régimen de medicamentos en casa. La ley estatal de Connecticut permite el uso de marihuana medicinal, sin embargo, la ley federal lo prohíbe. Al igual que la marihuana medicinal, la marihuana recreativa es legal en Connecticut, pero la ley federal la considera una droga ilegal. Como proveedores de atención médica, debemos cumplir la ley federal, por lo tanto, tenemos prohibido recetar o suministrar marihuana de cualquier forma y permitir el uso de marihuana recreativa en las instalaciones del hospital. Sepa que nos comprometemos a asegurarnos de que recibe la mejor atención mientras es paciente de nuestro sistema médico. Por lo tanto, el equipo médico de Stamford Health evaluará sus necesidades y le recetará terapias alternativas a la marihuana medicinal para asegurar su comodidad óptima.

## Sus decisiones de atención médica

Cuando usted es un paciente, usted y sus seres queridos desempeñan una función esencial convirtiéndose en miembros activos, participativos e informados de su equipo de atención médica.

## Directivas anticipadas

Usted tiene el derecho, conforme a la ley de Connecticut, de tomar decisiones anticipadas sobre su tratamiento médico. Estas decisiones se respetarán aunque usted no pueda tomarlas o comunicarlas. También tiene derecho a determinar anticipadamente quién puede tomar decisiones por usted sobre el soporte vital o el tratamiento médico si usted no puede expresar lo que quiere por sí mismo.

Todos los pacientes admitidos en Stamford Hospital recibirán información sobre las directivas anticipadas como parte del proceso de admisión, y se les preguntará si tienen un testamento vital o un representante designado de atención médica. Si aún no lo ha hecho, puede designar sus directivas anticipadas y a un representante de atención médica en Stamford Hospital. Si necesita ayuda con este proceso, estaremos encantados de ayudarlo. Pídale a su enfermero si necesita copias adicionales de la información que recibió en la admisión o si necesita ayuda para completar algún documento.



## **Alta contra recomendación médica**

No se recomienda a los pacientes irse del hospital contra recomendación médica. Si quiere irse del hospital, aunque se le haya recomendado lo contrario, se le pedirá que firme un formulario de Alta contra recomendación médica. Se informará a su médico y, cuando corresponda, a su familia si usted hace esta solicitud. Si usted decide irse del hospital contra recomendación médica, se hará todo lo posible para darle las instrucciones de alta recomendadas y las recetas de los medicamentos necesarios para su atención continua.

## **Orden de no reanimar (DNR)**

Puede solicitar que no se inicien medidas de reanimación cardiopulmonar (CPR) si tiene un paro respiratorio o cardiaco. En dichos casos, el médico del paciente debe escribir una Orden de no reanimar para comunicar lo que quiere el paciente a todo el personal.

## **Ética**

Puede haber ocasiones en las que usted o su familia, si usted no puede tomar decisiones, se sientan inseguros o en conflicto con su plan de atención. Si es así, su equipo de atención médica trabajará con usted o su familia para lograr una resolución. El Comité de ética de Stamford Hospital también está disponible para dar recomendaciones y resolver problemas éticos de la atención del paciente.

## **Consentimiento informado**

Para asegurarse de que los pacientes entienden sus opciones médicas, Stamford Hospital exige que se obtenga y documente el consentimiento informado del paciente antes de ciertos tratamientos o procedimientos. Su médico es responsable de explicar la naturaleza del procedimiento o tratamiento, de hablar de los posibles beneficios, de los riesgos probables y de las alternativas de atención, incluyendo rechazar del tratamiento. Los formularios de consentimiento completados serán parte de su expediente médico. Si quiere hablar del tratamiento o procedimiento más detalladamente antes de firmar estos formularios, comuníquese con su médico.

## **Donación de órganos**

Todos los pacientes admitidos en Stamford Hospital recibirán un paquete de información sobre la donación de órganos. El hospital trabaja en colaboración con New England Organ Bank, una agencia sin fines de lucro que tiene como misión recuperar, preservar y distribuir órganos y tejidos humanos para trasplantes. Si tiene alguna pregunta sobre la donación de órganos, pregunte a su enfermero.

# LA SEGURIDAD DE SU ATENCIÓN

## Seguridad del paciente

Todos tenemos una función que cumplir en la seguridad de la atención médica. Stamford Hospital mantiene los estándares más altos de seguridad del paciente. También lo animamos a que participe activamente con su equipo de atención médica. Aquí hay algunos ejemplos de cómo hacerlo:

- No dude en preguntar a los miembros de su equipo de atención sobre las prácticas de lavado de manos.
- Use las toallas desinfectantes de manos de su bandeja de comida para limpiarse las manos antes de comer.
- Anime a sus visitas a usar las estaciones de desinfectante de manos colocadas en el pasillo cercano a su habitación.
- Conozca sus medicamentos, sus nombres, para qué son y si tienen efectos secundarios o interacciones.
- Asegúrese de que nuestro personal confirme su identidad antes de administrarle medicamentos o hacerle pruebas o procedimientos. El equipo de atención le pedirá frecuentemente que dé su nombre y fecha de nacimiento, como forma de salvaguardar la atención que le damos.
- Asegúrese de seguir las instrucciones sobre la prevención de caídas. Asegúrese de que el calzado sea seguro y pida ayuda para entrar y salir de la cama cuando lo necesite, sobre todo después de las pruebas o tratamientos, o de tomar ciertos medicamentos.
- Informe a su médico o enfermero si está tomando algún medicamento no recetado o de venta libre, incluyendo vitaminas, suplementos o preparaciones herbales.
- Haga todas las preguntas que tenga antes de dar su consentimiento para una operación o procedimiento.
- Pida una explicación de las pruebas o procedimientos que se le ordenan.
- Pida los resultados de sus pruebas o procedimientos.
- Todo el personal y los voluntarios del hospital se identifican con credenciales de identificación con fotografía. Si alguien entra en su habitación sin una credencial de identificación con fotografía del hospital, avise a un miembro del personal.
- Siga las instrucciones de su médico sobre su tratamiento y recuperación, incluyendo actividades, atención de heridas y visitas de seguimiento.

## LLAME ANTES DE CAERSE

Entendemos que está ansioso por recuperar su independencia y empezar el camino a la recuperación, pero su bienestar es lo primero en lo que pensamos.

Antes de salir de la cama o levantarse de una silla, use el timbre de llamada para pedir a un miembro de su equipo de atención que lo ayude. Queremos evitar que se caiga.

## Alarmas de incendio

Para ofrecer el entorno más seguro posible, probamos periódicamente nuestros sistemas de alarma. Si oye un timbre o ve luces parpadeando, o si un miembro de su equipo de atención cierra su puerta, no se preocupe. Si hay una emergencia real, nuestro personal está totalmente capacitado para ayudarlo.

## Objetos perdidos

El Departamento de seguridad (Department of Safety and Security) se encarga de los objetos perdidos y está en la planta baja, frente a Radiología. Si perdió u olvidó un objeto personal, nuestro personal estará encantado de ayudarlo. Para comunicarse con nuestro Departamento de seguridad, marque 7666. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7666.

## Seguridad del paciente e invitados

El Departamento de seguridad está listo para apoyarlo las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para comunicarse con el Departamento de seguridad de Stamford Hospital desde el interior del hospital, marque 7666. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7666.



# ACCESO A LA INFORMACIÓN

## Biblioteca médica/centro de recursos de Stamford Hospital

La biblioteca/centro de recursos está en la planta baja del hospital, cerca de Admisión. Aunque es principalmente un centro de recursos clínicos al servicio de nuestros médicos, enfermeros y otros profesionales de atención médica, la biblioteca está abierta al público y tiene personal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Los pacientes y las visitas pueden usar las estaciones de trabajo, convenientemente situadas en el vestíbulo de la biblioteca, para acceder a internet y consultar información médica del consumidor o para sus necesidades informáticas personales mientras está en el hospital. Para comunicarse con la biblioteca, marque 7522 o llame al 203.276.7522 desde fuera del hospital.



## Literatura

Los materiales escritos sobre distintas condiciones médicas, pruebas de diagnóstico, procedimientos y medicamentos están disponibles en las áreas de pacientes o solicitándolos a un miembro de su equipo de atención.

## Ferguson Library en línea

La biblioteca pública de Stamford, Ferguson Library, ofrece muchos servicios diferentes a la comunidad de Stamford. Stamford Health hizo un acuerdo especial para acercar los recursos en línea de Ferguson Library a nuestros pacientes, junto a su cama.

Puede leer un libro electrónico, ver una película, escuchar música, leer una revista o escuchar un audiolibro en su teléfono inteligente, tablet o en su computadora portátil. También puede pedir usar un iPad del hospital para este propósito.

### *Cuando usa su propio dispositivo:*

- Si es residente de Stamford y tiene una tarjeta de biblioteca o necesita solicitar una tarjeta de biblioteca, visite [FergusonLibrary.org](http://FergusonLibrary.org).
- Si no es residente de Stamford, puede acceder al material desde el sitio web de la biblioteca de su ciudad.

### *Cuando usa un iPad del hospital:*

- También puede usar un iPad del hospital y nuestra tarjeta de biblioteca para acceder al material de la biblioteca, según la disponibilidad.

Pida información a un miembro de su equipo de atención o pida un iPad del hospital.

## Precauciones de prevención y control de infecciones

- Si tiene tos o no se siente bien, o ha estado expuesto a una enfermedad contagiosa o infecciosa, re programe su visita o, en su lugar, llame al paciente. Los familiares deben estar conscientes de que los bebés más pequeños pueden estar en riesgo cuando se exponen a enfermedades del hospital.
- Se les pide a las visitas que se laven las manos con agua y jabón o con desinfectantes de manos antes y después de la visita.
- Los pacientes en aislamiento preventivo tendrán una señal de “Aislamiento” en la puerta de su habitación con instrucciones específicas para las visitas que entran a la habitación. Todas las visitas deben cumplirlas, incluyendo el uso de equipo de protección personal (por ejemplo, batas, guantes o mascarillas). Vaya a la enfermería para recibir instrucciones de cómo ponerse y quitarse el PPE de forma segura.
- Si una visita no quiere cumplir los protocolos de aislamiento, pueden revocarse sus privilegios de visita por el impacto en los pacientes y el personal.

## Limpieza de los puntos de contacto

Reducir las infecciones adquiridas en el hospital es un objetivo primordial en Stamford Hospital, y nuestro equipo de limpieza tiene una función esencial en la desinfección de las habitaciones de los pacientes y de otras áreas del hospital. Además de la limpieza habitual, nuestro equipo pone una atención especial a los “puntos de contacto”, que son las áreas con las que nuestros pacientes están más en contacto, como los barandales de la cama, el control de la televisión y el teléfono. Centrándose en la experiencia del paciente, nuestro equipo de limpieza ha ayudado a Stamford Health a lograr un índice de infecciones adquiridas en el hospital significativamente por debajo del promedio nacional.

Si en algún momento de su estancia quiere servicios de limpieza adicionales, comuníquese con Servicios ambientales marcando al 6999.

## Salida de Stamford Hospital

Durante su estancia, nuestro personal interdisciplinario de cuidadores profesionales trabajará con usted y su médico para desarrollar un plan de alta apropiado.

## Proceso de alta prioritaria

Nuestro objetivo con este proceso es hacer la experiencia lo más sencilla y sin problemas posible, y que pueda regresar a casa con sus seres queridos. Nuestro personal estará encantado de ordenar su desayuno, ayudarlo a bañarse/vestirse e incluso puede pedir que le entreguen sus medicamentos en su habitación antes de que se vaya. Trabajaremos con usted y sus cuidadores para asegurar que tenga todo lo que necesite para su transición a casa y para el alta del hospital antes de las 11 a.m. Stamford Health ofrece una Suite de alta donde puede esperar en un espacio cómodo el transporte a casa. La Suite de alta está en la entrada principal del Pabellón Whittingham.

Si tiene alguna pregunta sobre su alta o sobre la atención de seguimiento que necesita, hable con su equipo de atención.

# INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

## Factura del hospital de pacientes hospitalizados

Los pacientes admitidos en el hospital (pacientes hospitalizados) recibirán facturas separadas de algunos servicios. Su factura del hospital incluirá los cargos de habitación, comida, medicamentos, suministros y servicios médicos y cualquier prueba o procedimiento, incluyendo radiografías.

## Factura de pacientes ambulatorios

Los pacientes que se atienden en una clínica del hospital o en un centro para pacientes ambulatorios, incluyendo la sala de emergencias, pueden recibir facturas separadas de algunos servicios. Su factura de paciente ambulatorio incluirá cargos por el uso de las instalaciones, medicamentos, suministros médicos y por cualquier prueba o procedimiento, incluyendo radiografías.

## Facturación de otros servicios profesionales en nuestro hospital

Además de la factura del hospital, puede recibir facturas separadas por los servicios profesionales prestados por grupos de médicos externos que tienen privilegios en este hospital, incluyendo la sala de emergencias. Por ejemplo, los médicos de la sala de emergencias, anesthesiólogos, radiólogos, cardiólogos, obstetras, patólogos y otros consultores.

Usted tiene la responsabilidad final del pago de su factura del hospital. Si corresponde, Stamford Hospital facturará a su compañía de seguro médico comercial, a Medicare A o B, a Medicaid o a cualquier otro seguro gubernamental en su nombre. Usted es responsable de darle a Stamford Health la información actualizada de su seguro para que podamos hacer todo lo posible para presentar los reclamos del seguro de manera oportuna. Si lo solicita, Stamford Hospital ofrece opciones de pago y ayuda económica a los pacientes elegibles que buscan ayuda adicional con las facturas del hospital.

Usted tiene el derecho a elegir que Stamford Hospital no facture a su compañía de seguro médico conforme a la reglamentación federal de la Ley HITECH, y el hospital no enviará un reclamo a su compañía de seguro médico. Si elige esta opción, es posible que le pidan que pague su factura en su totalidad. Si tiene preguntas sobre su factura del hospital o quiere darle al hospital información de facturación adicional, llame a nuestro Departamento de atención al cliente (Customer Service Department) al 203.276.7572.

Stamford Hospital no factura saldos a los pacientes en el entorno de emergencias conforme a la reglamentación federal de la Ley Sin Sorpresas.

# SERVICIOS PARA PACIENTES Y VISITAS

**ATM** — Los cajeros automáticos están cerca del vestíbulo principal del hospital y justo fuera de la Sala de emergencias para su comodidad.

## Horario de visitas

Como un hospital Planetree, creemos que las familias, amigos y seres queridos son fundamentales para el proceso de recuperación. Por lo tanto, hemos adoptado un programa de "visitas controladas por el paciente", que le permite determinar quién quiere que lo visite y cuándo es conveniente para usted, el paciente. Este programa permite la participación de los familiares en el proceso de recuperación de cada paciente.

Los niños menores de 12 años tienen permitido hacer visitas hasta las 8 p.m., deben estar acompañados por un adulto y siempre estar supervisados.

Las solicitudes de visitas de adultos para pasar la noche (mayores de 18 años) pueden atenderse, si es posible. Pedimos que los objetos personales de las visitas se guarden antes de las 7:30 a.m. para permitir que se dé una atención segura y accesible durante el día. Tenga en cuenta que, por la naturaleza clínica de las siguientes unidades y por petición de nuestros pacientes, el horario de visitas es limitado: el horario de visitas de la unidad de salud conductual es de lunes a viernes de 6:00 p.m. a 8:00 p.m., los fines de semana y días festivos de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. y de 6:00 p.m. a 8:00 p.m. Los padres de la unidad de pediatría pueden hacer visitas en cualquier momento y se pueden hacer adaptaciones para que pasen la noche ahí. Los niños menores de 16 años deben estar acompañados de un adulto.

***El horario de visitas está sujeto a cambios. Para obtener información más actualizada, visite nuestro sitio web [stamfordhealth.org](http://stamfordhealth.org).***

## Directrices para las visitas

Los familiares y amigos son bienvenidos, y pedimos que toda persona que visite a un paciente en Stamford Hospital considere lo siguiente:

- Tenga en cuenta la necesidad de descanso durante el proceso de recuperación, y que es posible que su ser querido no tenga ganas de hablar.
- Agradecemos su ayuda para promover un entorno de descanso y sanación para todos nuestros pacientes.
- Las visitas pueden traer la comida favorita del paciente de su casa. Sin embargo, por las posibles restricciones dietéticas y de otro tipo, consulte con el equipo de atención antes de traer alimentos o bebidas.
- Para respetar la privacidad de los pacientes, evite tomar fotografías, grabar videos o audio y transmitir en vivo.

## Hospedaje para pasar la noche

En el Mostrador de información en la planta baja del hospital hay una lista de hospedajes locales. Para comunicarse con el Mostrador de información desde el interior del hospital, marque 7450. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7450.

## Animales de servicio

Stamford Hospital reconoce el apoyo esencial de los animales de servicio. Los pacientes y las visitas con discapacidades que pidan permiso para traer animales de servicio tendrán adaptaciones razonables conforme a las leyes estatales y federales. Pida a su equipo de atención que informe al Departamento de Relaciones con el paciente para que lo ayuden con cualquier preocupación o pregunta relacionada con un animal de servicio.

## Comedor para visitas

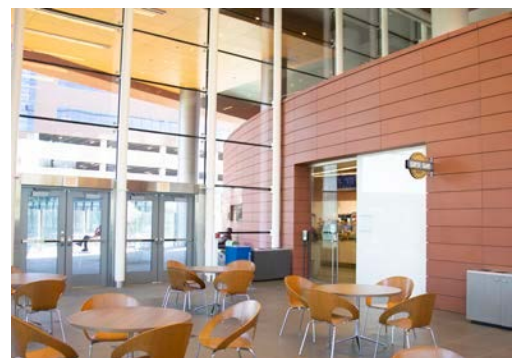
### The Hub (cafetería principal)

Nuestra cafetería está en el primer piso del edificio Warner y sirve desayunos, almuerzos y cenas a los empleados y visitas los siete días de la semana. Marque MILK (6455) para conocer el horario de la cafetería o el menú del día.



### West Side Bistro

En la entrada del vestíbulo principal de la nueva torre del hospital, en la planta baja, West Side Bistro ofrece desayunos, comidas, cenas y snacks. La tarifa diaria incluye el servicio completo de Starbucks™, productos de panadería, licuados, desayunos, ensaladas, pizzas personales y yogur congelado.



### Sala Kosher: Aaron's Place

Aaron's Place es un espacio en Stamford Hospital en memoria de Aaron Zvi Sichel. Este espacio está destinado a dar comodidad, un sentido de comunidad y paz. Los miembros de la comunidad practicantes pueden comer un snack kosher, encender velas o tener una comida Sabbath mientras visitan a sus seres queridos en el hospital. Está en la planta baja del pabellón Whittingham. Pídale a un miembro de su equipo de atención que le diga cómo llegar a Aaron's Place.



## ELEVADOR SABBAT

En consideración a nuestras familias y al personal que guardan el Sabbath Judío, un elevador (que está claramente marcado) funcionará continuamente deteniéndose en cada piso, desde la planta baja hasta el 10.º piso, desde la tarde del viernes hasta la tarde del sábado.

*Tenga en cuenta que las puertas del elevador se quedarán abiertas un poco más de tiempo de lo habitual.*





## Tienda de regalos

La tienda de regalos de Stamford Hospital está en la planta baja del hospital principal. El personal y los voluntarios están aquí para ayudarlo con las compras, la entrega de flores y de otros artículos de regalo que quiera seleccionar. La tienda abre de lunes a sábado. Para conocer el horario actual de funcionamiento, visite [stamfordhealth.org](http://stamfordhealth.org) o comuníquese con la tienda de regalos de Stamford Hospital. Desde el interior del hospital, marque 7458. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7458.

## Uso de dispositivos electrónicos

Cuando use un dispositivo electrónico, como un celular, respete siempre a los que están cerca o en su habitación. Si tiene una petición especial sobre el uso, hable con un miembro de su equipo de atención. Puede usar una computadora portátil en el hospital. Hay estaciones de carga disponibles en todas las habitaciones de los pacientes y en las salas de espera de las familias.

## Estacionamiento para visitas

Ofrecemos servicio de valet parking y de estacionamiento para todos los pacientes y sus visitas. La tarifa por el servicio de valet es de \$4 por día, con descuentos por volumen disponibles en nuestros stands de valet. La tarifa por estacionamiento es de \$2 por hora con un máximo diario de \$10. Si tiene alguna preocupación especial sobre el estacionamiento, puede comunicarse con el Departamento de seguridad. Para comunicarse con el Departamento de seguridad en Stamford Hospital, marque 7666. Desde fuera del hospital, llame al 203.276.7666.

## Tarjetas para dar ánimos

Los amigos y familiares pueden enviarle por correo electrónico tarjetas para dale ánimos, usando nuestro sitio web en [stamfordhealth.org](http://stamfordhealth.org). El personal del Mostrador de información imprimirá y entregará las tarjetas oportunamente.

# MÁS INFORMACIÓN SOBRE STAMFORD HEALTH

## Avanzando en su salud y bienestar y el de su familia

Estamos aquí para darle información actualizada sobre salud y apoyos. Nuestro galardonado sitio web ofrece información sobre temas médicos, oportunidades laborales, listas de médicos y varios de nuestros numerosos programas y servicios. Visítenos en [stamfordhealth.org](http://stamfordhealth.org). Para obtener información sobre programas y eventos de la comunidad, visite [stamfordhealth.org/classes-events/](http://stamfordhealth.org/classes-events/).



## Consejo Asesor para Pacientes y Familiares

¿Sabía que puede usar su experiencia en Stamford Health para ayudar a futuros pacientes y a sus familias? Nuestro Consejo Asesor para Pacientes y Familiares (PFAC) es un grupo de voluntarios que comparten sus conocimientos para ayudar a diseñar las ofertas de atención médica para otros. Trabajando estrechamente con el personal de Stamford Health, nuestros voluntarios del PFAC participan en el desarrollo de programas y políticas para asegurar que nuestra misión de atención centrada en la persona esté en el centro de todo lo que hacemos. Puede ayudar a mejorar la experiencia de atención médica de los futuros pacientes y sus familias enviando un correo electrónico a [planetree@stamhealth.org](mailto:planetree@stamhealth.org) o llamando al 203.276.7521 para unirse.

## Stamford Hospital Foundation

La misión de Stamford Hospital Foundation es asegurar los recursos económicos necesarios para apoyar a Stamford Hospital. Las contribuciones a Stamford Hospital ayudan a complementar el costo de la adquisición de la tecnología más avanzada, a mantener los programas médicos básicos del hospital y, sobre todo, a mejorar nuestros servicios centrados en el paciente. Los generosos donativos, grandes y pequeños, ayudan a mejorar la salud y el bienestar de los niños, personas y familias de toda nuestra comunidad.



## Formas para hacer una donación

Si está interesado en apoyar a Stamford Hospital mediante una donación, puede enviarla por correo a: Stamford Hospital Foundation, 3001 Summer Street, 2nd floor, Stamford, CT, 06905. También puede hacer una donación en línea en [www.stamfordhospitalfoundation.org](http://www.stamfordhospitalfoundation.org).

## Donativos de homenaje

Es posible que quiera hacer un donativo en honor a un miembro de su equipo de atención o médico como un reconocimiento especial por la atención que recibió durante su estancia aquí, en Stamford Hospital. Díganos a quién desea homenajear, y nosotros le informaremos de su donativo.

Para obtener más información, comuníquese con Stamford Hospital Foundation llamando al 203.276.5900 o envíenos un correo electrónico a [foundation@stamhealth.org](mailto:foundation@stamhealth.org). Cada día, su apoyo tendrá un efecto inmenso y positivo en nuestros pacientes y sus familias. Le agradecemos de antemano su compromiso con Stamford Hospital.

# RECONOCIMIENTOS Y DESIGNACIONES DE STAMFORD HEALTH

## Excelencia en enfermería

Stamford Hospital forma parte de un pequeño porcentaje de hospitales de todo el país que han logrado la prestigiosa designación Magnet del Magnet Recognition Program de American Nurses Credentialing Center (ANCC)<sup>®</sup>, el mayor reconocimiento posible para los enfermeros.



Esto refleja nuestra dedicación a la atención superior del paciente, la seguridad, la calidad y la satisfacción del paciente. Estamos orgullosos de este honor. Estamos orgullosos de nuestros enfermeros.



## Certificado de Planetree

Stamford Health es una de las únicas 90 organizaciones de atención médica que han obtenido la Certificación de oro por la excelencia en la atención centrada en la persona, otorgada por Planetree International. Como un hospital Planetree, estamos comprometidos a personalizar, humanizar y desmitificar la experiencia de atención médica de los pacientes y sus familias. Nuestro método es holístico y fomenta la sanación en todas las dimensiones – mente, cuerpo y espíritu.

## Gold Seal of Approval<sup>®</sup> de The Joint Commission

Stamford Hospital ganó el Gold Seal of Approval de The Joint Commission por su acreditación en el cumplimiento de los estándares nacionales de The Joint Commission de calidad y seguridad de la atención médica en hospitales. El premio de acreditación reconoce la dedicación de Stamford Hospital en el cumplimiento continuo de los más avanzados estándares de The Joint Commission.



## Key Quality Measures<sup>®</sup> de The Joint Commission

The Joint Commission, considerada el sello de oro de la atención hospitalaria, nombró a Stamford Hospital como uno de los mejores en el desempeño de las Key Quality Measures<sup>®</sup>.



Bennett Medical Center Campus  
One Hospital Plaza  
P.O. Box 9317  
Stamford, CT 06904

**[StamfordHealth.org](https://StamfordHealth.org)**