

LO QUE DEBERÍA SABER CUANDO ESTÉ HOSPITALIZADO EN EL SWEDISHAMERICAN

Manual del paciente

SU ALOJAMIENTO EN EL HOSPITAL

Su habitación

La asignación de habitación en SwedishAmerican se realiza de acuerdo al diagnóstico al admitirle en el hospital y la disponibilidad de camas en el momento de su admisión. Nuestro hospital tiene tanto habitaciones privadas (una sola cama) como semi-privadas (dos camas). Haremos lo posible por respetar su solicitud de tener una habitación privada, sin embargo, es posible que no tengamos una disponible debido a la cantidad de pacientes o porque otros pacientes requieran de aislamiento por razones médicas. No hay un cargo adicional por una habitación privada.

Para llamar a la enfermera

Tiene que usar un botón para comunicarse o llamar a la enfermera. La enfermera le mostrará cómo funciona, para que pueda llamar para pedir ayuda. Para mayor seguridad, encontrará un botón de emergencia en el baño.

Seguridad

Su seguridad es una de nuestras consideraciones principales. Se le agradece que siga estas pautas de seguridad y si necesita ayuda, pídala.

- La pulsera de identificación que se le coloca en la muñeca cuando se le admite al hospital, le indica al personal su nombre, número del hospital y nombre del médico. Asegúrese de usar siempre una pulsera en su muñeca durante su estancia, si por alguna razón ya no la tiene puesta, pídale a la enfermera que le dé otra.
- Recuérdale a los médicos y enfermeras que se laven las manos antes de tocarle; recuerde que el lavarse las manos es la manera principal de prevenir la propagación de infecciones en el hospital.
- Debido a que el equipo electrónico y los electrodomésticos del paciente no están conectados a tierra directamente ni han sido sometidos a prueba, ellos pueden ser un peligro grave en el hospital. Por esta razón, le pedimos que no traiga al hospital ningún electrodoméstico ni equipo personal eléctrico tales como secadoras de pelo, afeitadoras eléctricas, VCR ni computadoras.
- La cama en la habitación del hospital es probablemente más alta y más estrecha que la que tiene en casa. Si el médico le permite que se baje de la cama, pídale ayuda a las enfermeras. El personal de asistencia al paciente también podrá ayudar a ajustar las barandillas de la cama.
- Debido a que es importante para nosotros la comodidad y seguridad de nuestros pacientes y personal, hemos implementado el programa “Get-A-Lift”®, el cual utiliza dispositivos mecánicos para levantar y transferir pacientes con la mayor seguridad. Todo el personal de enfermería ha sido capacitado para usar el equipo de manera competente y ayudará a los pacientes a determinar si es necesario el uso de un dispositivo para ser levantado. Agradecemos su cooperación al respecto.
- En caso de incendio o de otra emergencia, su cooperación con el personal de asistencia al paciente es esencial. Nuestro personal ha recibido instrucción de qué hacer en caso de dichas emergencias para que usted esté seguro. Si escucha una alarma, quédese dónde esté hasta que le den instrucciones.

Seguridad

El personal de seguridad patrulla nuestro establecimiento para protegerle, proteger a sus visitas, a nuestro personal y nuestra propiedad. Todas las personas asociadas con SwedishAmerican llevan una identificación con su nombre, su fotografía y el departamento al que pertenecen. No dude en preguntarle el nombre y su puesto de trabajo a cualquier persona que le atienda. Si observa una actividad sospechosa o no común, infórmele a la enfermera o llame al "0" para comunicarse con la operadora.

Debido a que apoyamos su derecho al acceso a servicios protectivos, nuestro personal le ayudará a encontrar la ayuda que sea necesaria. Si le preocupa su seguridad personal y cree que necesita servicios de protección, le instamos a que hable con la enfermera o con el médico.

Teléfonos

Cada habitación tiene un teléfono, a excepción de los pisos donde se encuentra salud mental y en las unidades de cuidado intensivo. Para hacer una llamada local, marque el 93 y el número al que llama. Todas las llamadas a larga distancia se deben hacer pagaderas por el destinatario o con tarjeta de crédito. Para llamadas a larga distancia, marque el 820, más el código de área y el número al que llama.

Si necesita ayuda para hacer llamadas, marque el "0" para comunicarse con la operadora del hospital. Debido a que necesita descansar, no pasamos llamadas a la habitación entre las diez de la noche y las seis de la mañana. También podemos limitar las llamadas que reciba en su habitación si así lo prefiere. Simplemente hable con la enfermera.

Los teléfonos celulares de los visitantes y pacientes pueden ser utilizados en cualquier parte del hospital. Sea considerado de otros y cuando hable por teléfono celular, hágalo lo más callado posible, sin molestar a las demás personas.

Los teléfonos públicos monederos se encuentran en el vestíbulo principal, cerca de las áreas de espera para las familias de pacientes en el segundo y tercer piso y fuera de la cafetería Commons en el cuarto piso.

Radio y televisión

Sin costo adicional su habitación incluye una radio y un televisor. Usted tiene su propio radio, pero usted y su compañero o compañera de cuarto comparten la televisión. Se le agradece que muestre consideración a los demás y mantenga el volumen bajo. En este manual se incluyen los canales de televisión.

Intérpretes y servicios para las personas con dificultades de audición

SwedishAmerican tiene un servicio de interpretación de suscripción las 24 horas del día y tiene disponible en persona a intérpretes de español. El servicio por teléfono nos permite tener acceso inmediato a intérpretes en 140 idiomas para ofrecer servicios de interpretación a nuestros pacientes y a sus familias que no hablan inglés.

Los intérpretes de señas certificados para los pacientes con dificultades de audición están disponibles para interpretar, así como también tenemos amplificadores de sonidos, amplificadores de teléfono y dispositivos de teléfono con TDD para las personas sordas. Estos servicios se ofrecen **sin costo** alguno para los pacientes y sus familias. Para cualquier asistencia especial, pregúntele a la enfermera y se tomarán los pasos necesarios para comunicarse eficazmente con usted y su familia.

Política de no fumar

SwedishAmerican está comprometido a ofrecer un ambiente saludable para todos los pacientes, visitantes y empleados. Por lo tanto, no se permite fumar en ninguno de los edificios del sistema de salud de SwedishAmerican (SwedishAmerican Health System). Entienda que todos los

pacientes que deseen ir a fumar tienen que tener una orden del médico para poder ausentarse del piso. Las familias y visitas pueden fumar afuera únicamente en las áreas asignadas para ello.

Maneras de prevenir la propagación de infecciones

Para prevenir la propagación de infecciones respiratorias, SwedishAmerican le pide a los pacientes, sus familias y visitas, así como a nuestro personal que “CUBRAN SU TOS”. Esto se aplica a cualquier persona en el hospital que tenga tos, congestión o goteo de la nariz. Es realmente simple: le pedimos que se cubra la boca y la nariz con una toallita cuando tosa. Luego, lávese las manos. Su cooperación nos ayudará a reducir la propagación de infecciones respiratorias y hará que nuestro hospital sea un lugar más saludable.

Nuestras manos son portadoras de muchos microbios (bacteria y virus) y una manera común de propagar las enfermedades. El lavarse las manos es la manera principal para prevenir la propagación de las infecciones en el hospital.

Todos, incluso las personas encargadas de atenderle, las visitas y los familiares deben lavarse las manos antes y después de la visita, después de quitarse los guantes, máscara y otros artículos o después de tocar el equipo médico. Puede usar agua y jabón o desinfectante para manos Purell® como se describe a continuación.

Lavado de manos:

1. Use agua tibia y jabón.
2. Restriegue bien durante por lo menos 15 segundos, restregar elimina microbios
3. Limpie entre los dedos y en la parte posterior de las manos.
4. Enjuague las manos y deje correr el agua sobre ellas
5. Seque las manos con una toalla de papel limpia.
6. Use la toalla de papel para cerrar el grifo.

Desinfectante para manos Purell®:

(cuando las manos no estén visiblemente sucias)

1. Aplique una cantidad del tamaño del dedo gordo de desinfectante
2. Frote enérgicamente sobre la parte posterior de las manos, muñecas, entre los dedos y debajo de las uñas hasta que estén secas.

Para enfermedades más contagiosas o enfermedades contagiosas difíciles de tratar, existen 4 categorías de precauciones de control de infección que se deben seguir para limitar la propagación de las enfermedades. Es posible que se coloquen letreros en la puerta del paciente. Todos los familiares y visitas deben cumplir con estas precauciones o es posible que se les niegue visitar al paciente.

Precauciones para el contagio por aire para las enfermedades que se propagan por el aire, tales como varicela, los casos graves de culebrilla (herpes zoster), sarampión o tuberculosis.

- Las visitas tienen que hablar con la enfermera sobre el uso de máscaras.
- La puerta debe estar cerrada.
- Usted usará una máscara cuando salga del cuarto.

Precauciones para el contagio por gotículas para enfermedades que se propagan al estornudar o toser (gotículas), tales como algunos tipos de meningitis o neumonía, tos ferina o gripe.

- Las visitas tienen que hablar con la enfermera sobre el uso de máscaras.
- Usted usará una máscara cuando salga del cuarto.

Precauciones para el contagio por contacto para enfermedades que se propagan por el toque, tales como varicela y ciertos tipos de infecciones de la piel y heridas.

- Se les pide a las visitas que usen guantes y posiblemente batas, según las circunstancias.
- Antes de irse se deben quitar la bata y los guantes en la habitación y se deben lavar las manos.

Precauciones especiales de contacto para las enfermedades que se propagan al tocar tales como microbios resistentes a los antibióticos.

- Se les pide a las visitas que usen guantes y batas cuando estén en la habitación.
- Antes de irse se deben quitar la bata y los guantes en la habitación y se deben lavar las manos.

PERTENENCIAS PERSONALES

Objetos de valor u objetos perdidos

Se les pide a los pacientes que no traigan objetos de valor al hospital. Si tiene dinero en efectivo, joyas especiales o cualquier otro objeto de valor, debe ser colocado en nuestra caja de valores. Se le dará un recibo para todos los objetos, el cual tiene que presentar cuando vaya a retirarlos. Pídale a la enfermera que le ayude con sus pertenencias.

SwedishAmerican **no** acepta responsabilidad por los objetos de valor a menos que estén en nuestra caja de valores. Entienda que esto incluye dinero y todos los objetos electrónicos, tales como celulares, dispositivo personal digital (PDA), computadoras portátiles o juegos de vídeo portátiles. Si pierde algo, infórmele a la enfermera inmediatamente, y haremos todo lo que podamos por ayudarle a encontrarlo. Los artículos no reclamados se entregan a la oficina de objetos perdidos y se guardan por 30 días. Para averiguar sobre artículos perdidos, llame al (815) 489-4092.

Dentaduras postizas, prótesis auditivas y lentes

Tenga mucho cuidado con estos objetos personales. Guárdelos siempre en un estuche adecuado en la mesita al lado de la cama. Los artículos que se dejen en las bandejas de comida, se dejen en la cama o debajo de la almohada se pueden perder, y no son responsabilidad del hospital.

PAUTAS PARA LAS VISITAS

Horas de visita

Su familia y amigos son bienvenidos como visitantes. Generalmente, las horas de visita son de 10:30 a.m. hasta las 9:00 p.m. Sugiera a todas las visitas que se informen con la oficina de información o con la enfermera cuáles son las pautas específicas de su unidad. Entienda que todos los miembros de la familia y las visitas tienen que cumplir con las precauciones de Control de infecciones que se coloquen en su puerta o se les impedirá que visiten.

Los niños menores de 12 años deben estar acompañados y supervisados por un adulto responsable mientras se encuentren en el hospital. Entienda que los niños menores de 12 años no pueden visitar la unidad de pediatría o la unidad de maternidad a menos que sean hermanos del paciente.

Preferimos que no tenga más de dos visitas por paciente en nuestras habitaciones semiprivadas para evitar molestar a los demás. Habrá momentos en que las visitas serán limitadas debido a la gravedad o naturaleza de la enfermedad. Las unidades de cuidado intensivo de adultos tienen protocolos de visitas únicos disponibles en la unidad de enfermería. Las visitas breves de los familiares están permitidas, sin embargo, nuestra primera prioridad es ofrecer la mejor atención médica y de enfermería para estos pacientes gravemente enfermos. El personal de enfermería o médico podría también limitar las visitas en caso de emergencia o durante ciertos procedimientos médicos. Agradecemos la cooperación de su familia.

No se permiten los globos de látex dentro del hospital. Se permiten los globos de Mylar, a excepción de la unidad pediátrica. Además, no se permiten plantas ni flores vivas en las áreas de cuidado intensivo ni en la unidad de atención médica del cáncer en el 7° piso.

El descanso es un componente importante de su atención médica. Si en algún momento no se siente dispuesto para tener visitas, dígame a la enfermera. Colocaremos un letrero en la puerta y limitaremos las llamadas telefónicas en su habitación durante el período que solicite.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como un componente importante de la misión de SwedishAmerican, el personal médico, los empleados y los voluntarios conjuntamente afirman y reconocen sus derechos y responsabilidades como un paciente de nuestro hospital.

Es su derecho como paciente de SwedishAmerican:

1. Recibir atención médica, independientemente de su raza, color, nacionalidad, religión, edad, sexo, capacidades o incapacidades o estilo de vida.
2. Solicitar y recibir tratamiento y servicios médicos apropiados según lo recomiende su médico y que se encuentre dentro de la capacidad de la organización y su misión.
3. Solicitar y recibir atención médica de calidad y con respeto que refleje su cultura individual, sus valores sociales y espirituales y que sea representativa de las prácticas sólidas de enfermería y médicas. Recibir atención médica que fomente su dignidad, privacidad, seguridad y comodidad.
4. Contar con control agresivo del dolor, inclusive, la información sobre el dolor y las medidas de alivio del dolor, personal atento que están comprometidos a la prevención y control del dolor y responden cuando usted indica tener dolor.
5. No ser sometido a restricciones o reclusiones, a menos que sea la única forma de protegerle.
6. Anticipar que se hará todo lo posible por prestar servicios médicos continuos, coordinados y apropiados durante y después de la hospitalización.
7. Ser informado de la naturaleza de su enfermedad y opciones de tratamiento, incluso posibles riesgos, beneficios, alternativas y costos y participar en las decisiones de su atención médica.
8. Contar con que todo el personal se comunicará con usted en una manera que usted entienda.
9. Aceptar o rehusar tratamientos o pruebas recomendadas y ser informado de las consecuencias médicas de su decisión.
10. Completar Directivas anticipadas (Testamento en vida, poder notarial para la atención médica) y contar con que estas directivas se sigan cuando sean aplicables. Si no tiene una Directiva anticipada, puede contar con que se buscarán a las personas apropiadas para tomar las decisiones si usted no está en la capacidad de tomar decisiones.
11. Recibir información sobre los servicios de protección y abogacía cuando son una opción apropiada.
12. Presentar asuntos éticos sobre su atención médica a las personas encargadas de su atención médica o al Comité de bioética y participar en la solución de dichos asuntos.
13. Tener acceso razonable a las visitas y a la comunicación no restringida por correo y teléfono a menos que se le haya informado de que existen razones médicas o institucionales para restringir dicho acceso.
14. Ser informado de cualquier investigación propuesta o tratamiento experimental que podría ser considerado en su atención médica y consentir o rehusar la participación en ello.
15. Ser asegurado de que su información médica y personal será tratada de manera confidencial.

16. Expresar quejas o agravios sobre la calidad de atención médica o servicios o hacerlo sin miedo a represalias o discriminación y recibir respuesta rápida y con cortesía a sus inquietudes.
17. Tener acceso a su historial médico en un plazo razonable de tiempo de su solicitud.
18. Solicitar y recibir información sobre los costos del tratamiento y recibir explicación de su factura cuando así lo solicite.

Es su responsabilidad como paciente de SwedishAmerican:

1. Proporcionar toda la información personal y de familia necesaria para ofrecerle la atención médica apropiada.
2. Participar en su mejor capacidad en la toma de decisiones sobre su tratamiento médico y cumplir con el plan acordado de atención médica.
3. Hacer preguntas a las personas encargadas de atenderle cuando no comprenda la información o las instrucciones.
4. Informarle a las personas encargadas de atenderle de cualquier Directiva anticipada que pueda tener o si desea revocarla.
5. Informar a su médico si desea que su atención médica se transfiera a otro médico, persona encargada de atenderle o establecimiento.
6. Informarle a las personas encargadas de atenderle si le preocupa su seguridad personal y cree que podría necesitar ayuda.
7. Ser considerado y respetuoso de otros pacientes y del personal del hospital y de la propiedad.
8. Respetar las políticas y procedimientos del establecimiento, incluso las que se refieren a fumar, ruido, visitas y facturación.
9. Aceptar la responsabilidad financiera de sus servicios de atención médica y de trabajar de manera cooperativa para resolver sus obligaciones financieras.

Estamos comprometidos a respetar sus derechos como paciente. Además, apreciamos sus esfuerzos de colaboración con nosotros para abordar lo mejor posible sus necesidades de atención médica. Si tiene alguna duda sobre su atención médica o cree que sus derechos no han sido respetados, infórmenos. El intercambio de información de manera puntual nos ayuda a asegurarnos de que estamos cumpliendo con sus necesidades. Cuando tenga una duda, infórmele a la persona encargada de atenderle o al gerente del departamento. También se puede poner en contacto con la oficina de relaciones con el cliente al 489-4008 para obtener ayuda. Si prefiere, también puede comunicarse con el Departamento de salud pública del estado de Illinois al 1-800-252-4343 para reportar su queja.

CANALES DE TELEVISIÓN

Para que su estadía sea más cómoda, ofrecemos una gama amplia de canales de televisión como se mencionan a continuación:

<u>Canal</u>	<u>Nº de Canal</u>
CNN	2
Fox (WQRF 39)	3
ESPN	4
PBS (WHA 21)	5
Arts & Entertainment	6
WTVO 17 (ABC)	7
IND (WGN 9)	9
Headline News	10
CBS (WIFR 23)	11
TNT	12
WREX 13 (NBC)	13
Patient Education	14
USA Network	15
Newborn Channel (Canal con información sobre el recién nacido (inglés))	16
Disney	17
Three Angels Broadcasting	18
Cartoon Network	19
Discovery Channel	20
Learning Channel	21
Nickelodeon	22
Nick At Nite	23
Newborn Channel (Canal con información sobre el recién nacido (español))	24
Animal Planet	25
Fox Family Channel	26
American Movie Classics	27
Home and Garden (HGTV)	28
Food Network	29
Lifetime	30
Travel Channel	31
Fox News	32
Weather Channel	33
TBS Superstation	34
Univision (español)	35
Galavision (español)	36
Trinity Broadcasting	37

SERVICIOS DE COMIDA

Comidas del paciente

Las comidas nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su tratamiento y recuperación. SwedishAmerican hace todo lo posible por ofrecer comidas nutritivas que están preparadas de acuerdo a las órdenes del médico.

Es posible que un algún momento no se traiga la comida a la hora de costumbre si usted va a tener una prueba o tratamiento especial. Siempre que sea posible, se le dará comida después de la prueba o tratamiento.

La bandeja con el desayuno incluirá un menú en el cual puede pedir sus comidas para el próximo día. Marque el menú y asegúrese de que esté listo para cuando lo vengán a buscar en la mañana. Si tiene dificultad en seleccionar del menú, el personal de los servicios de comida estarán dispuestos a ayudarle. Dígale a la enfermera y un miembro del personal de los servicios de comida se comunicará con usted. Si tiene una dieta especial prescrita por el médico, recibirá menús adaptados para su necesidad médica específica. Si tiene preguntas o necesidades alimenticias especiales, comuníquese con su enfermera o llame al departamento de servicios de comida a la extensión 4665.

Comidas de los visitantes

Si quisiera que un miembro de la familia o amigos coma con usted en su habitación, se puede coordinar la entrega en su habitación de una bandeja con comida para huéspedes a un precio razonable. Comuníquese con el personal alimenticio para obtener ayuda en la extensión 4660.

La Cafetería Commons, abierta al público, está ubicada en el cuarto piso. Este servicio está disponible de 6:30 de la mañana a 6:30 de la noche.

Se sirven comidas calientes, así como también sopas, ensaladas, sándwiches a la parrilla y platos especiales. También están disponibles las frutas frescas, diferente postres, yogur helado y una variedad de bebidas frías y calientes. Todos los productos se sirven a la carta para su conveniencia.

Las máquinas expendedoras están siempre accesibles y están disponibles en el primer y segundo piso. La tienda de regalos Jenny también tiene refrigerios, ésta se encuentra cerca de la entrada principal en el tercer piso.

CUIDADO ESPIRITUAL

SwedishAmerican reconoce la importancia de la dimensión espiritual en la atención médica, y tiene un Departamento activo de servicios pastorales disponible para ayudarle las 24 horas del día. Estos capellanes con capacitación clínica están listos para ayudarle a que su estadía en el hospital sea un momento de crecimiento personal y espiritual, así como también una curación física. Nuestro personal pastoral puede hacer visitas a su habitación, para escucharle, rezar con usted o darle apoyo y una palabra de aliento.

“Medicina para el alma”, es una ceremonia religiosa de quince minutos que se lleva a cabo en la capilla todos los domingos a las 10 de la mañana. Notifique a su enfermera si desea asistir. La capilla se encuentra en el primer piso en el lado sur y está abierta siempre para la meditación.

El Departamento pastoral patrocina la televisión religiosa las 24 horas al día. Los programas tienen su origen en la red “Three Angels Broadcasting Network” en el canal 18 y los selecciona el personal del departamento para su comodidad e inspiración.

Si desea comunicarse con un capellán, dígale a la enfermera o marque el 4620. Si desea dejar una solicitud de rezo confidencial, marque el 4330.

CONTROL DEL DOLOR

Nuestro personal está comprometido a prevenir y controlar su dolor. Como paciente, usted puede contar con que recibirá información sobre el dolor y las opciones para aliviar el dolor y que

sus informes del dolor serán tomados en serio y que se responderá a ellos. Tenemos especialistas dedicados al alivio del dolor los cuales ayudarán a su médico. Sin embargo, ellos necesitan de su cooperación para mantenerle lo más cómodo posible. Su médico y enfermera darán por sentado que usted pedirá que le den algo para el alivio del dolor apenas comience el dolor, ayudará a evaluar el dolor, le dirá al personal si no se ha pasado el dolor y le dirá a su médico o enfermera sobre cualquier inquietud que tenga sobre los medicamentos del dolor. Nuestra meta es colaborar en conjunto con usted para controlar el dolor y ayudarle a que se encuentre lo más cómodo posible.

SERVICIOS ESPECIALES PARA LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS

Tienda de regalos

La tienda de regalos Jenny está ubicada cerca de la entrada principal en el tercer piso y ofrece una variedad de regalos, tarjetas, revistas, caramelos y artículos personales. La tienda está abierta por lo general de 7:00 a.m. a 7:30 p.m. los días de semana, de 9:00 a.m. a 2 p.m. los sábados y del mediodía a 5:00 p.m. los domingos.

Estancia para la familia y amigos

Para la comodidad de su familia y amigos que desean hospedarse cerca, tenemos un hotel de huéspedes ubicado en el cuarto piso. Comuníquese con Admisión al 4694 para informarse sobre la disponibilidad de este hotel.

En la unidad pediátrica, uno de los padres puede quedarse con el paciente. La enfermera se encarga de ello.

Cajero automático

Para su conveniencia el cajero automático está ubicado en el cuarto piso cerca de la Cafetería Commons.

Notaria pública

Se pueden ofrecer los servicios de notaria pública durante su estancia en el hospital. Comuníquese con la oficina de relaciones con el cliente en la extensión 4008 para informarse al respecto.

Correo y flores

Los voluntarios entregan correo de lunes a viernes por la mañana y flores de lunes a sábado de 10 de la mañana a 4 y media de la tarde, a medida que llegue el correo o las flores. Para comprar flores o tarjetas, obtenga información de la tienda de regalos Jenny en el tercer piso, cerca de la entrada principal.

Periódicos

El periódico diario Rockford está disponible para la venta cada mañana para los pacientes en los pisos generales. También puede llamar a la tienda de regalos Jenny a la extensión 4320 para que le lleven un periódico a su habitación.

Habitación para los animales

¿Extraña a su animal doméstico? Si quisiera ver a su animal durante su estadía, pregúntele a la enfermera sobre nuestra habitación para animales. Si el médico le permite ir a la unidad de enfermería y un amigo o pariente trae el animal al hospital, puede verlo en un cuarto especial reservado para este propósito. La habitación para animales está ubicada en el primer piso del hospital.

Servicio de aparcamiento de vehículos

El servicio gratuito de aparcamiento de vehículos está disponible en la entrada principal del hospital en la State Street de lunes a viernes de 6 de la mañana a las 7 de la noche. Puede obtener su vehículo después de estas horas por medio de seguridad, llame a la extensión 4092.

INQUIETUDES SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA Y EL SERVICIO

Estamos comprometidos a prestarle un servicio excelente. Nuestra meta constante es prestar servicio de atención médica considerado y respetuoso que abarca sus necesidades personales, espirituales y culturales. Si tiene alguna duda sobre su atención médica o cree que no se han satisfecho sus necesidades completamente, no deje de informarnos. Queremos hacer todo lo posible por asegurarnos de que su estadía en el hospital sea lo más placentera posible.

Tenga la seguridad de que si decide expresar sus quejas, se mantendrán sus inquietudes confidenciales y que no afectará su atención médica presente y futura.

Le recomendamos que hable sobre sus inquietudes con la persona que ofrece su atención médica. Si no se trata el asunto a su satisfacción, pida hablar con un supervisor, gerente de departamento o gerente de enfermería. Si prefiere, puede dirigir su problema o queja directamente a Relaciones con el cliente, para ello llame al 489-4008 y el defensor del paciente le ayudará. Se hará todo lo posible por satisfacer sus necesidades lo mejor que podamos. Puede reportar sus inquietudes sobre su tratamiento en el hospital al Departamento de salud pública del estado de Illinois al 1-800-252-4343.

Asuntos éticos

Es posible que llegue el momento en que usted o un miembro de su familia esté gravemente herido o gravemente enfermo.

En el medio de su crisis, se le podría pedir que tome decisiones difíciles sobre el tipo de tratamiento médico, tal como uso o retiro del sistema de sustento de vida, y estas decisiones podrían presentar dilemas éticos para usted.

Los dilemas éticos, por lo general, ocurren cuando existe un conflicto de lealtades, valores personales, culturales o religiosos. Por ejemplo, el valor de preservar la vida podría estar en conflicto con otros valores, tales como alivio del sufrimiento y respeto de los deseos del paciente. Cada valor es bueno por sí mismo, pero situaciones complicadas podrían ponerlos en conflicto.

El Comité de bioética de SwedishAmerican está disponible para usted, su familia y nuestro personal para ofrecer asistencia. Los miembros del comité pertenecen al sector de medicina, enfermería, trabajo social, cuidado pastoral, ética, ley y psicología. La meta de este grupo es la de ayudarle a usted y a su equipo de atención médica a entender los temas pertinentes con el fin de que usted y las otras personas afectadas por esta situación difícil puedan llegar a una decisión. La información ofrecida por el comité es únicamente una sugerencia y usted no tiene que poner en práctica la recomendación del comité.

A pesar de que el Comité de bioética puede servir como una junta sólida útil, no reemplaza su relación con su médico. Su médico ofrece información sobre los aspectos de la atención médica y los riesgos y beneficios de su tratamiento.

Cualquier persona, ya sea el personal médico o clínico, los pacientes o la familia, que quisieran ayuda para resolver un dilema ético pueden comunicarse con el Comité bioético. En algunos casos, los pacientes y familias son remitidos al Comité bioético por el personal del hospital. Todas las remisiones son confidenciales y se llevan a cabo de acuerdo a la política escrita.

Si tiene preguntas sobre si necesita una consulta, pregúntele a su enfermera, médico, capellán o trabajador social para que le ayuden al respecto. Para obtener una copia completa de nuestras políticas sobre la toma de decisión ética o médica, comuníquese con la oficina de Relaciones con el cliente al 489-4008.

Directivas anticipadas

¿Ha escuchado alguna vez sobre las directivas anticipadas? Estos son documentos legales que le permiten especificar por adelantado qué tipos de tratamiento quiere recibir y cuáles no quiere recibir, en caso de que no pueda comunicar esta información por su propia cuenta. Se le presentó la información sobre la ley de Illinois sobre las Directivas anticipadas a usted o a su familia cuando ingresó en el hospital. Le sugerimos que se informe sobre los tres tipos de documentos de Directivas anticipadas: Testamento en vida, poder notarial duradero para la atención médica y la Declaración para el tratamiento de la salud mental.

Si ya ha preparado dichos documentos, asegúrese de que alguien traiga una copia al hospital para incluirla en su historial. Si no está seguro sobre lo que las Directivas anticipadas significan para usted, si necesita tener una o cómo instituir una, pídale a la enfermera que lo remita a un capellán, trabajador social o a la oficina de relaciones con el cliente para obtener ayuda. Uno de estos miembros del personal estarán dispuestos a darle una copia de estos formularios, responder a las preguntas que tenga y si así lo desea, ayudarle a completarlos durante su estadía en el hospital.

EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y DE LA FAMILIA

SwedishAmerican reconoce que es necesaria la educación para su recuperación exitosa. Durante su estadía, varios profesionales de atención médica le darán información educativa a usted y a su familia sobre su enfermedad o lesión o cómo cuidarse una vez que regrese a casa. SwedishAmerican también tiene suscripción para el Canal del paciente (Patient Channel) una red disponible las 24 horas del día con información educativa fácil de entender, exacta y al día para pacientes y los familiares del paciente. La meta de este canal es educarle a usted y a su familia para que esté más consciente de los asuntos médicos, sugerir que tenga comunicación con conocimiento de circunstancias con todo el personal de atención médica, mejorar la capacidad de tomar decisiones con conocimiento de las circunstancias y fomentar un sentido de poder durante los momentos en que se necesita más la información exacta. Le alentamos a que vea el Patient Channel, en el canal 4 en la televisión de su habitación para aprender más sobre las enfermedades y para identificar maneras de mejorar su salud.

El sitio web de SwedishAmerican también es una fuente valiosa para educarse. Para obtener información, vaya al sitio web: www.swedishamerican.org. Además, la biblioteca de atención médica está disponible para que usted y su familia se conecten a Internet, lea sus mensajes personales de correo electrónico o ubique recursos educacionales adicionales. La biblioteca está ubicada en el primer piso. Para comunicarse con el personal de la biblioteca, llame al (815) 489-4563.

El centro para las mujeres es nuestro recurso para todos los aspectos de la salud de la mujer. Nuestro personal de enfermería y las enfermeras de salud de la mujer están disponibles para escuchar sus necesidades individuales. Llame al (815) 961-2294 para obtener más información.

CAMINO A CASA

Planificación de la dada de alta

SwedishAmerican ofrece los servicios de las enfermeras con capacitación especializada y trabajadores sociales para ayudarle a crear su plan individual para después de la dada de alta. El personal colabora conjuntamente con usted y su familia para evaluar sus necesidades, ofrecer opciones y coordinar los recursos de la comunidad. Los miembros del personal están también disponibles para ayudarle a usted y a su familia a afrontar las demandas físicas y emocionales de la atención médica después de la estadía en el hospital. Si tiene preguntas, llame al (815) 489-4175.

Preparación para irse del hospital

Reconocemos que la mayoría de los pacientes están ansiosos de ir a casa después de la estadía en el hospital, sin embargo, le pedimos que tenga paciencia una vez que el médico le haya informado que puede irse a casa. Es posible que sea necesario finalizar unas pruebas o tratamientos antes de irse, darle instrucciones de medicamentos y auto cuidado y concertar citas. Consulte con la enfermera antes de pedirle a alguien que venga a buscarlo el día de darle de alta.

Indicaciones para después de recibir el alta

El médico y la enfermera le darán instrucciones sobre la atención médica para después de que salga del hospital. Esta copia escrita le ofrece una referencia para usted una vez que esté en casa. Se incluye la información sobre medicamentos, dieta y seguimiento con el médico. No dude en hacer preguntas para que entienda cómo cuidarse por sí mismo.

Servicios de apoyo

El hospital de SwedishAmerican ofrece un número de programas y servicios diseñados para ayudarle a usted y a su familia entender su enfermedad y sus efectos físicos, emocionales y espirituales. Nuestros trabajadores sociales con capacitación especializada le pueden ayudar con información sobre las agencias de la comunidad, programas de asistencia financiera, asesoramiento de apoyo, programas educacionales y grupos de apoyo y las remisiones a ellos. Para solicitar ayuda, pregúntele a su médico o enfermera o llame al (815) 489-4175.

Encuesta al paciente

Después de que se vaya del hospital, es posible que se le envíe una encuesta al paciente o se le llame a casa para pedirle que evalúe su estadía aquí. La empresa encargada de dicha encuesta es Arbor Associates. Valoramos su opinión y esperamos que tome el tiempo para completar la encuesta. Usted es nuestra mejor fuente de información para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Además, encontrará tarjetas de comentarios que usted o su familia pueden completar. Estas tarjetas, en las que le pedimos que nos diga que piensa, tienen el franqueo pagado y están disponibles en varias ubicaciones públicas en el hospital o pídale una a la enfermera.

SEGURO, FACTURACIÓN Y POLÍTICA DE CRÉDITO

Nuestra misión es "por medio de la excelencia en atención médica y el servicio de compasión, atendemos a nuestra comunidad". Ofreceremos servicios médicamente necesarios, dentro de nuestra capacidad, a nuestros pacientes independientemente de la capacidad de ellos para pagar. Si cree que podría necesitar ayuda para pagar los servicios prestados en el hospital, comuníquese, con nuestra oficina de negocios, con confianza al 815-391-7380 para solicitar información acerca de nuestro programa de asistencia a la comunidad.

Para continuar el compromiso de atención médica de SwedishAmerican en nuestra comunidad, el hospital tiene que mantener una posición financiera sólida. Su cooperación con nuestras políticas de crédito ayudan a asegurar este éxito.

SwedishAmerican enviará factura a todas las compañías de seguro que nos presente en la admisión. También debe recordar, que su póliza de seguro es un contrato entre usted y su compañía de seguro. Usted es el responsable final del pago de su factura del hospital. Todos los pacientes deben familiarizarse con los términos de la cobertura del seguro. Esto le ayudará a entender los procedimientos de facturación y los cargos del hospital. Cooperaremos con usted y su seguro para acelerar el pago de cualquier reclamo.

Recuerde que muchas empresas de trabajo, compañías de seguro y HMO o PPO (Organizaciones de mantenimiento de la salud u organizaciones de proveedores preferidos) ahora requieren notificación del paciente, miembro de la familia o del médico antes de la admisión al

hospital o inmediatamente después de haber sido admitidos. Si no cumple con este requisito, podría poner en peligro sus beneficios médicos o la compañía de seguro podría rehusar pagar la factura completa o parcialmente. Para su propia protección, consulte con el proveedor de sus beneficios si tiene que comunicarse con ellos.

Si no se recibe el pago de la compañía de seguro en un plazo de 45 días desde la fecha de la facturación, contaremos con que usted hará el pago. Puede pagar en efectivo, con cheque, cheque de gerencia o con una tarjeta de crédito. Si la cuenta no puede ser pagada completamente, la oficina de negocios analizará su situación financiera y le ayudará a determinar cómo pagar la factura.

Los asesores financieros están disponibles para ayudarle. El asesor podría comunicarse con usted para obtener información de seguro adicional, explicarle sus beneficios o ayudarle con los arreglos de pago.

Si tiene preguntas sobre sus beneficios de seguro o la política de crédito o financiera de SwedishAmerican, llame a la oficina de negocios al (815) 391-7380.

Para obtener respuestas a sus preguntas sobre el costo de los servicios que se ofrecen en SwedishAmerican, llame al (815) 966-2695. Nuestro personal financiero le ofrecerá encantadamente un costo presupuestario preliminar de un posible procedimiento o explicarle su factura del hospital.

CÓMO PUEDE AYUDAR USTED

La fundación médica SwedishAmerican (SwedishAmerican Foundation)

Un regalo a la fundación médica SwedishAmerican es una manera excelente de honrar la vida o conmemorar una familia, miembro de la familia o un amigo, o por medio de la creación de un fondo de donación en el nombre de esa persona. El ingreso anual del fondo de donación puede ser restringido a un programa o servicio que usted seleccione.

Para informarse más sobre el honrar o conmemorar la vida de un ser querido a través del fondo de donación de SwedishAmerican Foundation, llame al (815) 961-2496.

Hágase voluntario

Un voluntario es un tipo de persona especial que por cuenta propia decide dar su tiempo y talento para ayudar a otros. En SwedishAmerican, nuestros voluntarios son una parte vital del grupo de atención médica, ayudan a los pacientes y a la persona de diferentes maneras. Los voluntarios ayudan con la dada de alta, con la entrega de flores y correo, información de la familia, servicios de escolta, transporte, asuntos administrativos y muchas otras tareas. Si está interesado en ser voluntario, comuníquese con la oficina de voluntarios al (815) 489-4310.