

Bienvenido a Centra

Manual del paciente



CENTRA



Bienvenido a Centra

Le agradecemos que haya elegido a Centra para su cuidado hospitalario y hemos preparado este manual del paciente como una guía para responder a las preguntas generales que usted pueda tener durante su estadía en el hospital. Si necesita algo o tiene cualquier otra pregunta o inquietud, por favor hable con su enfermera u otros proveedores de cuidado de la salud.

Como un sistema de cuidado de la salud reconocido nacionalmente por su calidad, seguridad y excelencia, estamos orgullosos del cuidado y atención que nuestros médicos, enfermeras, proveedores de cuidado de la salud y otros miembros del personal proporcionan a nuestros pacientes, sus familias y seres amados. También nos enorgullecemos grandemente de la cantidad de premios y galardones que Centra ha obtenido.

Una vez más, le agradecemos por elegir a Centra y sepa que siempre estamos trabajando para mejorar nuestros servicios de cuidado de la salud para usted y su familia.

Su alojamiento

- 2 Su habitación
- 2 Llamado a su enfermera
- 2 Sus comidas
- 2 El teléfono
- 3 Acceso a Internet
- 3 Los teléfonos celulares
- 3 La televisión

Información general

- 4 Correo, flores y correo electrónico
- 4 Custodia de sus objetos de valor
- 5 Para su seguridad
- 5 Prevención de infecciones
- 5 Bebidas intoxicantes, fumar y drogas
- 6 Acerca de las visitas
- 6 Las cafeterías
- 6 Tiendas de obsequios
- 7 Cuando es hora de ir a casa

Servicios especiales

- 7 Administradores de caso
- 7 Servicios de salud mental de Centra
- 7 Habitaciones de hospitalidad para las visitas
- 8 Notario público
- 8 Nuestros voluntarios
- 9 Servicios de especialidad para pacientes
- 9 Cuidado espiritual

Servicios de rehabilitación y cuidado para personas de la tercera edad

- 8 Centro de Rehabilitación Aguda de Centra
- 10 Servicios de cuidado de la salud en el hogar de Centra
- 10 Programa de excelencia en el servicio de Centra
- 10 Centro de cuidados paliativos de Centra
- 10 Casa de cuidados paliativos de Centra
- 11 PACE de Centra
- 11 Programas de rehabilitación y salud que proporcionan rehabilitación y

enfermería especializada

- 12 Servicios de rehabilitación de pacientes ambulatorios
- 12 El Centro para el cuidado de recuperación y rehabilitación

Facturación y seguro médico

- 12 Su factura del hospital
- 12 Seguro médico
- 13 Opciones de pago
- 13 Ayuda financiera
- 13 Información de contacto

Derechos del paciente

- 13 Aceptación/rechazo de un tratamiento
- 14 Instrucciones anticipadas
- 14 Quejas e inquietudes
- 14 Comunicación
- 14 Cargos del hospital
- 15 Identidad del personal del hospital
- 15 Información acerca del diagnóstico, tratamiento y pronóstico y su derecho para participar en las decisiones con respecto a su cuidado
- 15 Manejo del dolor
- 16 Seguridad personal
- 16 Plan de cuidado
- 16 Privacidad y confidencialidad
- 17 Respeto y dignidad
- 17 Visitas

Responsabilidades del paciente

- 17 Proporcionar la información exacta
- 17 Participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado
- 17 Hacer preguntas
- 17 Seguir las instrucciones del tratamiento
- 18 Responsabilidades del manejo del dolor
- 18 Rechazo del tratamiento
- 18 Cargos del hospital
- 18 Reglas y reglamentos del hospital
- 18 Respeto y consideración

Números de teléfono útiles

Su habitación

Durante su estadía, queremos que usted se sienta tan cómodo como sea posible. Su habitación se limpiará diariamente. Si durante su estadía usted necesita servicios adicionales de limpieza, llame a los servicios de medio ambiente (LGH extensión 3141/VBH extensión 4136) o dígaselo a su enfermera.

Si su cama, botón de llamado a la enfermera, teléfono, televisión, control de temperatura de la habitación, luces o baño necesitan atención, puede comunicarse con el departamento de ingeniería de planta (LGH extensión 7356/VBH extensión 4591) o dígaselo a su enfermera.

Llamado a su enfermera

El cuidado de enfermería se brinda las 24 horas del día. Cuando usted esté admitido en su habitación, se le explicará el sistema de timbre de llamado a la enfermera.

Si necesita llamar a su enfermera, utilice el botón de llamado a la enfermera que se encuentra localizado en la baranda lateral de su cama, en un cable sobre su cama o en un botón portátil conectado a un cable. Cuando usted presiona su botón para llamar a una enfermera, el llamado se responde en la estación de enfermería a través de un altavoz que se encuentra localizado en su habitación. Espere una respuesta y, luego, hable con una voz normal. Si necesita ayuda mientras usted está en el baño, tire del cable que se encuentra en la pared. Esto se registra como una emergencia en la estación de enfermería. Alguien vendrá inmediatamente.

Sus comidas

Como parte de su tratamiento, su médico ha ordenado una dieta regular o una dieta especial. En el Virginia Baptist Hospital de Centra, cada mañana usted recibirá un menú para elegir sus comidas del siguiente día. Por favor haga sus elecciones y nuestros asistentes en nutrición recogerán su menú. Ellos gustosamente le explicarán acerca de cualquier necesidad dietética especial que usted pueda tener o referirán las preguntas adicionales a un experto en dietética registrado. El Centro de nacimientos (Birth Center) y la Unidad de pediatría (Pediatric Unit) en el Virginia Baptist Hospital de Centra ofrecen opciones de servicio de comida especial.

En el Lynchburg General Hospital de Centra, cada mañana usted recibirá un menú para elegir sus comidas del siguiente día; los asistentes en nutrición se comunicarán con usted por teléfono para que les indique dichas elecciones. Algunos pacientes pueden tener la opción de nuestro menú de servicio a la habitación. Por favor pregúntele a su enfermera.

Consulte con su enfermera antes de comer cualquier alimento o antojo que su familia o amigos traigan.

Esperamos que sus comidas y el servicio sean satisfactorios. Sin embargo, si tiene algún problema con su comida o el servicio, por favor llame a los servicios de nutrición (LGH extensión 3043/VBH extensión 4672) para que puedan encargarse de sus inquietudes.

El teléfono

Hacer llamadas: Los teléfonos están disponibles en todas las habitaciones de los pacientes. Para hacer llamadas, haga lo siguiente:

- Llamadas locales: Marque el 9, luego el número
- Llamadas de larga distancia: No están permitidas a menos que utilice una tarjeta de llamada con un número de teléfono de llamada gratuita
- Llamadas gratuitas (llamadas al número 800): Marque 9, 1 y el número de 10 dígitos

Recepción de llamadas: Proporcione el número de teléfono de su habitación a su familia y a sus amigos para que puedan llamarlo directamente. Para asegurar su descanso, los teléfonos de los pacientes se desactivan para recibir llamadas entre las 10 p.m. y las 7 a.m. Los pacientes pueden hacer llamadas las 24 horas del día. Los teléfonos de cortesía están disponibles en todos los pisos para el uso de la familia y las visitas. Para hacer llamadas, utilice las mismas instrucciones indicadas anteriormente.

Acceso a Internet

Instrucciones para el acceso al Internet inalámbrico:

Este servicio es sin costo adicional. Tome nota que no es seguro ni está codificado. Por favor trate este servicio como trataría a otro punto de acceso inalámbrico sin costo adicional. Las instrucciones a continuación deberían hacer más fácil su conexión:

- Active su tarjeta de red inalámbrica.
- Busque las redes inalámbricas. Su computadora debería detectar “Centra Guest” (“Visitante de Centra”).
- Abra su navegador y conéctese a cualquier sitio Web.
- Se le presentará una página de bienvenida con un botón de inicio de sesión.
- Haga clic en el botón de inicio de sesión. Usted será dirigido a www.centrahealth.com.
- Inicie la navegación en Internet.

Los teléfonos celulares

Los teléfonos celulares pueden utilizarse en las instalaciones de Centra, pero no se deberían utilizar a una distancia de tres pies de cualquier equipo médico dentro de cualquiera de las unidades de cuidado crítico, departamento de emergencia o áreas quirúrgicas. La enfermera a cargo de la unidad, el administrador de la unidad de enfermería o la administración tienen el criterio de permitir o no permitir el uso del teléfono celular dentro de cualquier habitación de un paciente.

Se recomienda que todas las conversaciones por teléfono celular se lleven a cabo afuera de los hospitales, en las salas de espera o en las cafeterías. La cobertura (señal) del teléfono celular sólo está disponible desde proveedores externos y no está garantizada en ningún área. Al utilizar cualquier teléfono dentro del hospital, por favor recuerde los buenos modales con el teléfono celular y la privacidad de la información del paciente.

La televisión

La televisión en su habitación se le brinda sin costo adicional para su disfrute. Hemos ampliado el servicio de cable a aproximadamente 60 canales. Todas las televisiones tienen control remoto. Su control remoto inalámbrico de televisión está ubicado convenientemente en su habitación. El encendido de la televisión así como la elección de canales y volumen se puede controlar con botones individuales en el control remoto. La banda sonora del programa

de televisión se escuchará desde las bocinas localizadas en el aparato de televisión.

Algunas habitaciones están equipadas con un lector de DVD. Si usted no puede controlar el lector de DVD con el control remoto de la televisión, es posible que haya un control remoto separado para el lector de DVD. Si no se puede localizarlo dentro de la habitación, por favor llame a su enfermera para que lo ayude.

Si su control de televisión está en el control remoto de su altavoz de almohada, presione el botón TV (televisión) para encender la televisión. El botón TV (televisión) está localizado debajo del botón de llamado a la enfermera. Los canales de televisión se pueden avanzar desde el control remoto del altavoz de almohada al presionar nuevamente el botón TV (televisión). El control del volumen está localizado a un costado del control remoto del altavoz de almohada. La banda sonora del programa se escuchará a través del altavoz de almohada.

Como siempre, si tiene alguna pregunta con respecto a su televisión o algo más en su habitación, hable con su enfermera.

Información general

Correo, flores y correo electrónico

De lunes a viernes, nuestros voluntarios entregarán sus flores y correo en su habitación. El correo que llegue después de que se le dio de alta se enviará a la dirección indicada en su registro del hospital a menos que usted solicite que se le envíe a otro lugar.

Los pacientes y las visitas pueden obtener acceso a Internet:

- La mayoría de las unidades de enfermería tienen computadoras portátiles disponibles para su uso. Para utilizar esta computadora portátil, solicite las instrucciones a su enfermera. Estas computadoras portátiles están conectadas automáticamente a Internet como “Centra Guest” (“Visitante de Centra”).
- Si usted tiene su propia computadora portátil, haga doble clic en el ícono de inalámbrico en la parte inferior derecha de la pantalla. Elija “Centra Guest” (“Visitante de Centra”) y haga clic en “Terms and Conditions” (“Términos y condiciones”).

Custodia de sus objetos de valor

Se le insta a no traer objetos de valor al hospital. Si debe hacerlo, por favor dígaselo a su enfermera para que ella pueda guardarlos bajo llave en custodia. Centra no se responsabiliza por cualquier objeto hasta que esté realmente colocado en la caja de seguridad. Centra tiene derecho a retener artículos en su posesión hasta que determine quién tiene legalmente el derecho de los mismos. Centra sólo será responsable después de una prueba afirmativa de negligencia grave si las posesiones se perdieron o dañaron mientras Centra las tuvo en su posesión. No podemos ser responsables por objetos de valor que guarde en su habitación. Nunca deje un objeto de valor debajo de su almohada. Antes de una cirugía o parto, entregue sus anillos, relojes y otros objetos de valor a un miembro de la familia o a su enfermera. Mantenga sus anteojos y dentaduras postizas en un lugar seguro.

Una taza especial está disponible para las dentaduras postizas. Nunca envuelva los anteojos o dentaduras postizas ni los deje sobre una mesa, bandeja de comida o sobre la cama. No traiga dinero.

Para su seguridad

Por razones de seguridad, se debe comprobar el cumplimiento con el reglamento del hospital con respecto a los artículos de cuidado personal como las máquinas de afeitarse eléctricas, secadoras de pelo y otro equipo eléctrico. Si usted tiene cualquier artículo eléctrico, por favor dígaselo a su enfermera. Durante su estadía, es posible que escuche varios timbres de alarma. Como parte de nuestra inquietud por su seguridad y bienestar, llevamos a cabo simulacros regulares de desastre e incendios. Su cuidado no se interrumpirá durante estos simulacros. Si surgiera una situación, usted puede estar seguro que será trasladado inmediatamente hacia un lugar seguro.

Prevención de infecciones

Todos necesitan practicar el hábito de una buena higiene de manos. Una de las mejores maneras de proteger a sus amigos y seres amados es al lavar sus manos. Les solicitamos a todas las visitas, médicos, enfermeras y otros trabajadores del cuidado de la salud que realicen una higiene de manos antes y después de la visita o de atender a nuestros pacientes. Una higiene de manos apropiada es una manera muy importante de prevenir la propagación de enfermedades y afecciones. Simplemente lave sus manos con jabón y agua o utilice un desinfectante de alcohol sin agua para las manos. Pregúntele a su proveedor de cuidado si ellos se han lavado sus manos antes de atenderlo a usted. Los estudios de los Centros para el control de enfermedades (Centers for Disease Control) muestran que la higiene de manos disminuye el porcentaje de infecciones en los pacientes hospitalizados.

Cualquiera con signos o síntomas de una infección respiratoria debería seguir estos simples pasos para la protección de los demás:

- Al toser o estornudar, cúbrase la boca y nariz.
- Utilice pañuelos de papel para contener las secreciones respiratorias y, después de utilizarlos, colóquelos en el basurero más cercano.
- Realice una higiene de manos después de haber tenido contacto con las secreciones respiratorias.

A los pacientes se les puede solicitar que utilicen una máscara mientras permanezcan en la sala de espera o durante su transporte de un área a otra dentro del hospital.

Exposiciones a su sangre. Si uno de nuestros trabajadores de cuidado de la salud estuviera expuesto directamente a su sangre o a los fluidos de su cuerpo en una manera en que pueda transmitir una enfermedad, su sangre será examinada para comprobar la infección con el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH, el virus que causa SIDA) y la presencia del virus de la hepatitis B y la hepatitis C. Si es necesario este tipo de prueba, sus médicos le informarán de cualquier resultado positivo.

Bebidas intoxicantes, fumar y drogas

Las bebidas intoxicantes y las drogas ilícitas no están permitidas en la propiedad del hospital. Fumar no está permitido en la propiedad del hospital. Dígale a su enfermera acerca de sus medicamentos recetados y de venta libre y envíelos a su casa.

Si usted fuma tabaco y está interesado en dejar de fumar, puede llamar al programa “Be Tobacco Free” (“Sea libre del tabaco”) al 434.200.3812 para obtener información de las

programaciones de clases y otros recursos disponibles. También, pídale a su enfermera por una copia gratuita del manual de la American Lung Association (Asociación americana del pulmón) “Quitting for Life” (“Dejando de fumar para vivir”).

Acerca de las visitas

Animamos a que vengan las visitas, pero les solicitamos que sigan estos lineamientos:

- La cantidad de visitas se puede restringir con base a la afección del paciente.
- Obedezca la señal de “No visitas” cuando está en su puerta.
- A las visitas se les puede solicitar que se retiren de la habitación cuando usted está con su médico o enfermera.
- Para obtener las horas de visita específicas, consulte en la estación de enfermería.
- Cada noche, a las visitas se les solicita que se retiren a las 8:30 p.m.
- Si cuentan con la autorización firmada, las visitas pueden fotografiar al paciente. El formulario lo puede obtener con su enfermera. En ciertas unidades, es posible que la grabación en video esté restringida.
- En el momento de la visita, los visitantes deberían estar sin síntomas de enfermedad.

Las cafeterías

Las visitas son bienvenidas a comer en nuestras cafeterías. El 1901 Café & Grille en el Lynchburg General de Centra está abierto de 6 a.m. hasta la media noche y está localizado en el primer nivel, Torre este. En el Virginia Baptist de Centra, la cafetería está localizada en el segundo nivel del edificio Mundy y está abierta de 6 a.m. hasta la media noche excepto cuando se realiza la limpieza entre las 2:30 y 3:30 p.m.

Se ofrece una variedad de alimentos, desde platos principales calientes hasta sopas, bar de ensaladas, bar de embutidos y artículos a la parrilla. Los platos principales calientes están disponibles para el desayuno, almuerzo y cena. En ambos hospitales, las comidas, refrigerios y emparedados están disponibles en las máquinas expendedoras.

Tiendas de obsequios

Las tiendas de obsequios en ambos hospitales están localizadas adyacentes a los vestíbulos principales. La tienda de obsequios para bebés en el Virginia Baptist Hospital de Centra está localizada cerca de la entrada al Centro de nacimientos (Birth Center) en el cuarto nivel. Las flores, los dulces, los artículos de cuidado personal y los regalos están disponibles para la compra. Al llamar a la tienda de obsequios, los amigos y familia pueden ordenar flores y regalos para que se entreguen en las habitaciones de los pacientes (LGH extensión 3139/VBH extensión 4667). El horario de atención al público está publicado en las puertas.

La tienda de obsequios del Lynchburg General Hospital de Centra está en línea en www.CentraHealth.com. Sólo haga clic en “Patient & Visitor Information” (“Información del paciente y visita”), luego haga clic en “Online Gift Shop” (“Tienda de obsequios en línea”) o en “Send a Gift” (“Envíe un obsequio”). Usted podrá enviar un obsequio a los pacientes o a los miembros del personal.

Nuestros voluntarios administran las tiendas de obsequios. Todas las ganancias se devuelven a los hospitales para varios programas y proyectos.

Cuando es hora de ir a casa

Su médico ordenará su alta. Su enfermera revisará alguna papelería con usted antes que le den de alta. Si usted necesita cuidado de seguimiento como cuidado de salud en el hogar o tratamiento de paciente ambulatorio, ayudaremos para hacer los arreglos. Por favor esté consciente de que esto puede tomar algún tiempo para completarlo. Si es necesario, su enfermera llamará a su familia o a un amigo cercano para que venga por usted. Para obtener más información, por favor vea la información de los arreglos financieros en la página 11.

Antes de que se retire del hospital:

- Hable con su médico acerca del cuidado posterior a la hospitalización, la dieta, el baño, el ejercicio y los medicamentos.
- Revise las gavetas, armarios y la mesa del lado de la cama en búsqueda de sus efectos personales.
- Para hacer más fácil su alta, envíe a su casa las flores y obsequios con un pariente.
- Si usted tiene algún objeto de valor en la caja de seguridad, solicítelo en la oficina de admisión (acceso del paciente).
- Recuerde que usted será responsable de obtener sus recetas médicas llenas en su farmacia minorista.

Servicios especiales

Administradores de caso

Durante su hospitalización, los administradores de caso del hospital calificados están disponibles para proporcionarle apoyo a usted y a su familia. Los servicios incluyen ayudarlo con la adaptación a la hospitalización, la identificación de necesidades del alta, la remisión a los servicios sociales y la planificación para darlo de alta. No hay ningún cargo por este servicio. Si desea hablar con un administrador de caso, hágase saber a su enfermera o llame al Departamento de servicio social y administración de caso (LGH extensión 7372/VBH extensión 4064).

Servicios de salud mental de Centra

Si usted está padeciendo de estrés emocional tal como ansiedad, depresión, temor, soledad, sensación de pérdida, inquietudes de tipo sexual u otros problemas, hágase saber a su enfermera o médico. Ofrecemos una gran variedad de servicios de salud mental y de abuso de sustancias para nuestros pacientes y sus familias. También puede llamar a nuestro Mental Health Intake & Resource Center al 434.200.4444.

Habitaciones de hospitalidad para las visitas

Para los miembros de la familia de nuestros pacientes de fuera de la ciudad o pacientes gravemente enfermos, el alojamiento durante la noche está disponible por un período de tiempo limitado y de noche a noche.

Estas habitaciones de hospitalidad están localizadas en las instalaciones de los hospitales Centra Lynchburg General y Centra Virginia Baptist. Cuatro habitaciones se ofrecen en el Lynchburg General de Centra. Además, hay un área compartida de sala de estar/cocina con

refrigerador, horno microondas, cafetera y televisión. El Centra Virginia Baptist ofrece tres habitaciones. Las comidas se pueden comprar en las cafeterías del hospital o de las máquinas expendedoras que se encuentran localizadas en los hospitales.

Nuestros voluntarios auxiliares proporcionan estas habitaciones de hospitalidad sin costo adicional. Usted puede hacer los arreglos para utilizar nuestras habitaciones para visitas al hablar con la enfermera a cargo de la unidad donde su paciente está ubicado. La enfermera entonces se pondrá en contacto con nuestro supervisor de enfermería quien reserva estas habitaciones para las visitas con base a la disponibilidad. Cuando usted recibe la llave de su habitación para visitas, el supervisor le proporcionará un paquete adicional e instrucciones adicionales.

Notario público

Para su comodidad, dentro del hospital, nuestras oficinas administrativas proporcionan el servicio gratuito de un notario público. Si desea utilizar este servicio, infórmesele a su enfermera o llame a LGH extensiones 3056, 3236, 3150 ó 4759 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. En el Centra Virginia Baptist, la extensión es 4512 ó 4513, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Nuestros voluntarios

Nuestros voluntarios son residentes de nuestra comunidad que dedican su tiempo, energía y talentos para hacer más agradable su estadía en nuestro hospital. Los voluntarios en el Lynchburg General de Centra están identificados por sus batas verdes (mujeres) y sus chalecos verdes (hombres). Nuestros voluntarios en el Virginia Baptist de Centra con batas rosadas deportivas (mujeres) y sacos rojos (hombres). Nuestros voluntarios universitarios visten camisas tipo polo blancas. Los voluntarios adolescentes en ambos hospitales visten camisas de golf de color verde azulado. Estos hombres, mujeres y personas jóvenes especializados ofrecen servicios que incluyen:

- Personal del mostrador de información o salas de espera
- Entrega del correo y flores
- Acompañamiento y dar de alta a los pacientes
- Ayuda con las admisiones y a dar de alta
- Administración de las tiendas de obsequios
- Tejido de gorras para los recién nacidos; hacer ositos de peluche para los niños que son tratados en el departamento de emergencia
- Ayuda en todo el hospital

Además, sus proyectos de recaudación de fondos han proporcionado el apoyo financiero para muchas de las compras del equipo vital, así como las habitaciones de hospitalidad para las visitas que están disponibles para los miembros de la familia de nuestros pacientes de fuera de la ciudad o pacientes gravemente enfermos.

Si está interesado en convertirse en un voluntario, llame al Departamento de servicio de los voluntarios en el Lynchburg General de Centra al 434.200.3094, o en el Virginia Baptist de Centra al 434.200.4695. Los nuevos voluntarios son siempre bienvenidos.

Servicios de especialidad para pacientes

Para una óptima curación y calidad de vida, los servicios de especialidad para pacientes de Centra son un método innovador para mejorar el cuidado hospitalario para todos los pacientes con la meta principal de promover los servicios que ofrecen un balance entre la mente, el cuerpo y el espíritu. Los servicios de cortesía incluyen:

- Carros y equipos de actividades: juegos, cartas, televisiones con aparato de vídeo y lector de DVD, películas, libros grabados y rompecabezas
- Visitas de humor: payasos adiestrados para hacer visitas a los pacientes
- Servicio de préstamo de computadoras portátiles y juegos de Play Station: conexión inalámbrica de Internet
- Melodías en movimiento: una variedad de música de arpa y guitarra interpretada al lado de la cama
- Visitas de mascotas: voluntarios con perros certificados para terapia visitan a los pacientes

Para solicitar cualquiera de éstos, pregunte en su estación de enfermería.

Cuidado espiritual

Los capellanes en Centra son clero certificado por un consejo y adiestrados profesionalmente. Su ministerio principal es hacia aquellos pacientes, residentes y miembros de la familia que necesitan apoyo en el recorrido de la enfermedad, lesión y recuperación. Nuestros capellanes sirven en todas las áreas de las instalaciones de Centra. Cualquier paciente que solicite ver a un capellán encontrará uno disponible a cualquier hora del día. Nuestros capellanes reconocen que nuestros pacientes y residentes vienen de cualquier condición social y vienen con una variedad de características religiosas y culturales. Si desea hablar con un capellán, por favor infórmesele a su enfermera o llame a la extensión 4501.

La capilla en el Lynchburg General Hospital de Centra está localizada en el primer nivel. En el Virginia Baptist Hospital de Centra, la capilla está en el tercer nivel del Edificio Ford. Ambas capillas están abiertas las 24 horas del día para los pacientes, las familias y las visitas.

Su ministro, sacerdote, rabino o proveedor de cuidado espiritual es bienvenido a nuestros hospitales. Siempre que lo solicite, nuestra oficina del capellán le notificará a su comunidad de creencia religiosa que usted es un paciente de nuestro hospital.

Servicios de rehabilitación y cuidado para personas de la tercera edad

Los servicios de rehabilitación y cuidado para personas de la tercera edad proporcionan numerosas oportunidades para que usted reciba una rehabilitación y cuidado de la salud constantes una vez que esté preparado para retirarse del hospital.

Centra Acute Rehabilitation Center (Centro de Rehabilitación Aguda de Centra)

Localizado en el Virginia Baptist Hospital de Centra, nuestro centro de rehabilitación es un área especializada del hospital diseñada para atender a los pacientes afectados por enfermedades y lesiones limitantes que incluyen apoplejía, amputación, lesión en la cabeza y afecciones ortopédicas como los reemplazos de las articulaciones y fracturas múltiples. El programa de

rehabilitación intensiva y completa es para los pacientes que necesitan diariamente varias horas de terapia. A pesar de que la mayoría de pacientes se admiten directamente del hospital cuando su afección médica se estabiliza, algunos pacientes inician su rehabilitación en un programa especializado de cuidado y se trasladan al programa de rehabilitación aguda cuando están más fuertes y son capaces de lograr obtener un beneficio completo. Su médico, el equipo de terapia en el hospital y el planificador para darlo de alta trabajarán con usted para determinar qué nivel de servicio es el más apropiado para usted.

Servicios de cuidado de la salud en el hogar de Centra

Después de que se retira del hospital, usted puede beneficiarse de una rehabilitación o cuidado de enfermería continuos en el hogar. Los Servicios de cuidado de la salud en el hogar de Centra (Centra Home Health Services) proporcionan enfermeras registradas, asistentes en el cuidado de salud en el hogar, terapeutas físicos, ocupacionales y del habla y trabajadores sociales que lo ayudan en su propia casa. Health Watch es un sistema de respuesta personal que también se puede obtener a través del cuidado de salud en el hogar. Health Watch propicia una vida independiente y seguridad personal las 24 horas del día. Los servicios de cuidado de la salud en el hogar de Centra están disponibles en Lynchburg y en varios condados en Virginia central.

En muchos casos, cuando su médico decide que se necesita el cuidado de la salud en el hogar, su seguro médico pagará por los servicios. Para que usted sepa con certeza, asegúrese que nuestro personal de cuidado de la salud en el hogar consulte con su compañía de seguro médico antes de principiar los servicios. Si usted cree que puede necesitar los servicios de cuidado de la salud en el hogar o tiene preguntas acerca del servicio, infórmele a su enfermera o su administrador de caso del hospital o llame al 434.200.4111.

Centro de cuidados paliativos de Centra

El Centro de cuidados paliativos de Centra (Centra Hospice) ofrece comodidad, cuidado confidencial, compasión y asesoría cuando más se necesita. Ya sea que esté en su casa o en una instalación de cuidado a largo plazo, en vivienda asistida o en nuestro Hospice House, el programa del centro de cuidados paliativos apoya a las personas y sus familias a preservar la calidad de vida cuando enfrentan enfermedades que limitan su tiempo de vida. Nuestros profesionales experimentados y amables atienden las necesidades físicas, emocionales y espirituales de los pacientes y sus familias. Para obtener más información acerca de los servicios del centro de cuidados paliativos, llame al 434.200.3204.

Hospice House de Centra

El Hospice House de Centra proporciona una alternativa para una instalación de cuidado a largo plazo u hospital para las personas con enfermedades terminales. Autorizado como una instalación de vivienda asistida, el entorno hogareño proporciona las comodidades especiales de un hogar con personal adiestrado especialmente del Centro de cuidados paliativos de Centra. Las personas pagan conforme a su capacidad; a nadie se le niega el cuidado en base a su imposibilidad de pagar. Puede obtener más información acerca del programa al llamar al 434.200.3204.

PACE de Centra

El PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) (Programa de cuidado con todo incluido para los ancianos) de Centra está localizado en la 407 Federal Street en Lynchburg. Este programa innovador es para los adultos de más de 55 años de edad con retos físicos, médicos o cognitivos que quieren vivir en el hogar. El equipo de PACE de médicos, enfermeras y terapeutas profesionales ofrecen cuidado médico primario. Otros servicios incluyen el cuidado diurno de adultos, medicinas recetadas, servicios médicos de pacientes ambulatorios y transporte. Para conocer más acerca de PACE de Centra, llame al 434.200.6516.

Programas de rehabilitación y salud que proporcionan rehabilitación y enfermería especializada

Después de su hospitalización, se puede necesitar una rehabilitación y cuidado de la salud constantes antes de retornar directamente a su hogar o estar preparado para el Acute Rehabilitation Center. Centra proporciona varias opciones para la rehabilitación y cuidado de la salud en un programa de atención especializada o un programa de atención intermedia.

- La unidad de atención especializada del Virginia Baptist Hospital de Centra, localizada en el Edificio English, proporciona una instalación especializada basada en el hospital para pacientes que necesitan servicios especializados.
- El Fairmont Crossing Health & Rehabilitation Center de Centra, el Guggenheimer Health & Rehabilitation Center de Centra y el Summit Health & Rehabilitation Center proporcionan una rehabilitación prolongada y a corto plazo.

Todos los programas de rehabilitación de Centra son dirigidos por médicos y proporcionan terapeutas físicos, ocupacionales y del habla que son experimentados y especializados, quienes trabajan de cerca con su médico personal, el personal de enfermería, trabajadores sociales, capellanes, personal de nutrición y recreación terapéutica para brindarle el servicio completo y amable que usted espera.

Recientemente Centra agregó el Servicio de administración de rehabilitación (RMS, por sus siglas en inglés) como un beneficio para los pacientes que necesitan una rehabilitación a corto plazo. El RMS es un equipo dirigido por médicos de especialistas que le dan seguimiento a los pacientes desde el hospital durante el transcurso de su estadía de rehabilitación de corto plazo en estas instalaciones de Centra:

- Acute Rehabilitation Center en el Virginia Baptist Hospital de Centra
- El Fairmont Crossing Health & Rehabilitation Center de Centra (20 millas al norte de Lynchburg en Amherst)
- El Guggenheimer Health & Rehabilitation Center de Centra en Lynchburg
- El Summit Health & Rehabilitation Center de Centra en la Enterprise Drive en Wyndhurst

Puede ser desafiante decidir a dónde ir después de ser hospitalizado. La ayuda con la planificación de su alta está disponible para todos los pacientes. Su administrador de caso trabajará con usted para determinar sus necesidades, opciones y preferencias de cuidado y lo ayudará con los arreglos necesarios.

Servicios de rehabilitación de pacientes ambulatorios

Los Servicios de rehabilitación de Centra proporcionan programas de terapia física, ocupacional y del habla en varias ubicaciones convenientes en Virginia central. Al proporcionar programas especializados y de terapia tradicionales, nuestros terapeutas experimentados y calificados trabajarán con usted para desarrollar un plan individualizado con el propósito de que usted regrese a sus actividades normales tan pronto como sea posible. Ya sea que se recupere de una hospitalización o se lesione en el trabajo o en un juego, una vez que esté en su casa, los Servicios de rehabilitación de Centra están disponibles para usted. Las clínicas para pacientes ambulatorios están ubicadas en el Edificio Carter en el Virginia Baptist Hospital de Centra, Jamerson Family YMCA en Wyndhurst, Gretna Medical Center y el Rehabilitation de Centra en Danville. Para obtener más información o para programar una cita en cualquiera de estas ubicaciones, llame al 434.200.4668.

El Center for Restorative Care and Rehabilitation

El Center for Restorative Care and Rehabilitation (CRCR, por sus siglas en inglés) es un tipo especial de hospital para un tipo especial de paciente. El CRCR se especializa en el cuidado de pacientes con necesidades médicas prolongadas complejas. Los pacientes son referidos al CRCR para la continuación del cuidado médico agudo debido a que la gravedad y complejidad de sus afecciones médicas evitan que sean dados de alta a sus casas o sean transferidos a una unidad de rehabilitación o centro de enfermería especializada. El CRCR ofrece un entorno de cuidado de la salud y medio ambiente que permite el tiempo para que los pacientes sanen.

En el CRCR, los pacientes y sus familias son miembros activos y esenciales del equipo. Consideramos que es muy importante que el paciente y su familia tengan la información necesaria para participar en el proceso de recuperación, al tomar decisiones, fijar metas y trabajar junto al equipo de cuidado de la salud para hacerlos una realidad.

Mucho más importante, nunca nos olvidamos que cada paciente es una persona individual con necesidades e inquietudes únicas. Es para nosotros una prioridad conocer a la persona de manera que podamos satisfacer más rápidamente sus necesidades especiales. Para obtener más información acerca del CRCR, llame al 434.200.1960.

Facturación y seguro médico

Su factura del hospital

Además de proporcionarle el mejor cuidado de la salud disponible, Centra está comprometido a brindar servicios de facturación confiables y convenientes. Es importante que tome nota que su factura del hospital cubre los servicios proporcionados por el hospital, como la habitación, cuidado de enfermería, comidas, servicio de limpieza y ropa blanca. Estos servicios están incluidos en el cargo de alojamiento diario. La factura también puede incluir servicios ordenados por su médico, como rayos X, pruebas de laboratorio, suministros médicos y oxígeno. La factura no incluye cargos de su médico personal, cirujano, anestesiólogo, patólogo, médico de emergencia, radiólogo u otros servicios relacionados con médicos. Usted recibirá las facturas separadas de estos profesionales.

Seguro médico

Presentaremos un reclamo a su compañía de seguro médico y haremos todos los esfuerzos

razonables para cobrar el pago. Por favor avísenos si hay alguna información incorrecta en la factura, tal como su dirección o la compañía de seguros. La información incorrecta puede causar retrasos innecesarios.

Le aconsejamos que se ponga en contacto con su compañía de seguro médico para verificar sus beneficios y cobertura. Es posible que existan cargos que su compañía de seguro médico no cubrirá (por ejemplo, los copagos, los deducibles, los gastos de desembolso directo o los cargos no cubiertos). Si tiene preguntas con respecto al pago o incumplimiento de pago de su compañía de seguro médico con respecto a su reclamo, por favor llame directamente a su compañía de seguros.

Opciones de pago

Ofrecemos tres formas convenientes de pago:

- Efectivo, cheque o una tarjeta de crédito principal. No se aceptan cheques con fecha posterior. Si los cheques son rechazados, se hará un cargo de \$30 por honorarios administrativos.
- Pagos mensuales sin intereses con base a la necesidad financiera.
- Ampliación de los pagos mensuales a través de una compañía financiera independiente. No obstante del historial crediticio, después de completar una corta solicitud, están disponibles planes de pago mensuales flexibles. Se cargará una tasa de interés competitiva para cubrir los costos administrativos.

Ayuda financiera

Queremos reducir su preocupación financiera lo más posible. Un asesor financiero lo puede ayudar a entender el proceso de facturación y de seguro médico. Ellos también lo pueden ayudar a solicitar ayuda financiera. Los programas de asistencia están disponibles para ayudarlo a pagar su factura médica. Si usted cumple con los lineamientos federales y del estado, puede ser elegible para los programas como Medicaid, Social Security Administration (SSA, por sus siglas en inglés), Supplemental Security Income (SSI, por sus siglas en inglés) o el programa de caridad de Centra. Para obtener información adicional durante su estadía, llame al 434.200.3010 en el Lynchburg General de Centra, al 434.200.4545 en el Virginia Baptist de Centra o al 434.200.3777 para hablar con un representante del servicio al cliente.

Información de contacto

Si tiene preguntas o inquietudes con respecto a los pagos o la facturación, por favor comuníquese con el Departamento de servicio al cliente al 434.200.3777 o por fax al 434.200.4932. El horario de atención del servicio al cliente es de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. hora del este. La correspondencia y los pagos se pueden enviar por correo a: Servicios de contabilidad del paciente de Centra, P.O. Box 2496, Lynchburg, VA 24501.

Derechos del paciente

Como un paciente, usted tiene los siguientes derechos:

Aceptación/rechazo de un tratamiento

Usted puede aceptar o rechazar un cuidado médico o un tratamiento, en la medida que lo permita la ley, y ser informado de las consecuencias médicas de su rechazo.

Instrucciones anticipadas

Usted tiene derecho a hacer una instrucción anticipada que nos indique cómo desea que se le trate si se enferma gravemente y quién quiere que tome las decisiones médicas por usted si usted mismo no puede hacerlas o si elige no tomar decisiones. Además tiene el derecho de tener profesionales de la salud y personal que proporciona cuidado que sea consistente con estas instrucciones. Para obtener más información sobre las instrucciones anticipadas, solicite un folleto de “Your Right to Decide” (“Su derecho a decidir”) o solicite que uno de nuestros capellanes del hospital lo ayude a realizar su instrucción anticipada.

Quejas e inquietudes

Si necesita ayuda de alguna clase, dígaselo al personal o al administrador de su unidad para que se atiendan sus inquietudes. Si usted siente que sus inquietudes no se han solucionado, comuníquese con un representante del programa Service Excellence. Ellos están disponibles de lunes a viernes en el 434.200.5602 y el 434.200.7439 o a través del teléfono celular en el 434.420.4586 y 434.420.4587. Las inquietudes urgentes en horario después de la hora de trabajo se pueden discutir con el supervisor de enfermería administrativo.

Para comunicarse con el supervisor de enfermería administrativo, llame al operador del hospital al 434.200.3000 y solicite que llamen al supervisor.

Los pacientes pueden llamar a la Línea de atención (Código H) si tienen una inquietud inmediata acerca de su afección médica. Ellos pueden iniciar el Código H al llamar al *33 desde un teléfono del hospital. Las Quality Improvement Organizations (QIO, por sus siglas en inglés) (Organizaciones de mejoramiento de calidad) son contratistas de Medicare encargados de la revisión de la calidad y buen uso de la atención. Los pacientes pueden comunicarse con la QIO para registrar una queja al llamar al 804.289.5320. Los pacientes también pueden llamar a la Office of Licensure and Certification (OLC, por sus siglas en inglés) (Oficina de licencia y certificación) al 1.800.955.1819; o bien, puede escribirles a 9960 Mayland Drive, Suite 401, Richmond, VA 23233.

La Comisión conjunta realiza encuestas de acreditación de Centra. Ellos tratan con asuntos de calidad de la atención organizacional y la seguridad del ambiente en que se proporciona la atención. El público puede comunicarse con la Oficina de supervisión de calidad de la Comisión conjunta para informar cualquier inquietud o registrar las quejas acerca de la organización al llamar al 1.800.994.6610 o al enviar un correo electrónico a complaint@jointcommission.org.

Comunicación

Usted tiene derecho a obtener información de una manera comprensible para usted. Los servicios de interpretación sin costo adicional están disponibles para los pacientes y las familias que hablan un idioma diferente al inglés o que son sordos o tienen dificultad para escuchar. El personal del hospital arreglará esta ayuda.

Cargos del hospital

Usted tiene derecho a solicitar y a recibir una explicación detallada y desglosada de su factura total por los servicios proporcionados por Centra. Usted también tiene derecho a que se le notifique previa terminación de su elegibilidad de un reembolso por cualquier pagador a

terceros por el costo de su cuidado.

Identidad del personal del hospital

Usted tiene derecho a conocer la identidad y papel profesional de las personas que le proporcionan el cuidado. También tiene derecho a saber qué médico u otro profesional de la salud es el principal responsable de su cuidado.

Información acerca del diagnóstico, tratamiento y pronóstico y su derecho para participar en las decisiones con respecto a su cuidado

Usted tiene derecho a obtener la información actual y completa con respecto a su diagnóstico (en el grado que se conozca), tratamiento y cualquier pronóstico que se conozca. Esto incluye la información acerca de todo el cuidado, tratamientos y procedimientos técnicos propuestos, que incluye los riesgos que involucran, los problemas relacionados con la recuperación y la probabilidad de éxito. También tiene derecho a estar informado acerca de los resultados de su cuidado, incluso de los resultados no esperados.

Esta información se le debería compartir en los términos que usted comprenda. Si usted no puede tomar decisiones acerca de su cuidado o tratamiento o si usted elige no tomar esas decisiones, el hospital involucrará a alguien que usted designe o a un sustituto para tomar decisiones para que tome esas decisiones por usted de acuerdo con la ley y los reglamentos.

Usted (o su representante designado) tiene el derecho a la participación informada en la toma de decisiones acerca de su cuidado de la salud y en la solución de asuntos éticos que surjan durante su cuidado. Su médico está disponible para ayudarlo a tomar estas decisiones. Si es necesario, el Comité de bioética también está disponible para ayudarlo a solucionar los asuntos éticos. Los pacientes que están interesados en hablar con el Comité de bioética deberían decirselo a su médico o a uno de los capellanes del hospital.

Con la excepción de las situaciones de emergencia, usted no será sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento informado y voluntario o el de su representante autorizado legalmente.

Su participación en los programas de adiestramiento clínico o en la recopilación de datos con propósitos de investigación es voluntaria. Además, su participación en la producción de grabaciones, películas u otras imágenes es voluntaria.

Manejo del dolor

Como un paciente, usted tiene derecho a:

- Que se atienda su reporte de dolor
- Que se evalúe y trate inmediatamente su dolor
- Estar informado de los tratamientos disponibles
- Tener personal experto dedicado al manejo de su dolor
- Que se respondan sus preguntas acerca del dolor y del alivio del dolor
- Tener la sensación de que el personal se preocupa por su dolor

Seguridad personal

Usted tiene derecho a ser cuidado en un medio ambiente seguro. La información acerca de los servicios de protección está disponible a través del Departamento de servicio social y administración de casos en el 434.200.7372.

Plan de cuidado

Usted tiene derecho a estar informado acerca del estado, diagnóstico y pronóstico de su salud y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado que incluye su plan de cuidado para darlo de alta.

Privacidad y confidencialidad

Dentro de la ley, usted tiene derecho a la privacidad personal y de información, que incluye el derecho a:

- Negarse a hablar con o ver a alguien que no esté relacionado oficialmente con el hospital, incluso visitantes o personas relacionadas oficialmente con el hospital, pero que no están involucradas directamente en su cuidado.
- Vestir ropa personal apropiada y a portar otros artículos simbólicos o religiosos, siempre y cuando no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o el tratamiento.
- Ser entrevistado y examinado en entornos diseñados para asegurar la privacidad visual y auditiva. Esto incluye el derecho a que una persona del mismo sexo esté presente durante ciertas partes del examen físico, tratamiento o procedimiento realizado por un profesional de la salud del sexo opuesto, y el derecho a no permanecer sin bata por más tiempo del necesario para el propósito médico para el cual al paciente se le solicitó que se quitara la bata.
- Esperar que cualquier discusión o consulta con respecto a su caso se realice de manera discreta y que las personas que no estén involucradas directamente en su cuidado no estén presentes sin su permiso.
- Que el expediente médico lo lean sólo aquellas personas que necesitan la información para proporcionar el tratamiento, arreglo de pago o llevar a cabo otras operaciones de cuidado de la salud, como supervisar la calidad de la atención. Dentro de los límites de la ley, usted o su representante designado legalmente pueden tener acceso a la información contenida en su expediente médico.
- Esperar que se traten como confidenciales todas las comunicaciones y otros registros relativos a su cuidado, incluso la fuente de pago para el tratamiento.
- Tener acceso, solicitar una corrección y obtener información en la divulgación de su información de salud, de acuerdo con la ley y el reglamento.

Todos los registros que contienen información confidencial se conservarán, controlarán y protegerán de manera segura para prevenir el acceso no autorizado. Centra utiliza un proceso seguro de destrucción (hacer tiras) y recopilación para disponer de todos los documentos y registros en papel. Este proceso seguro evita el acceso no autorizado a la información confidencial.

Respeto y dignidad

Usted tiene derecho a una atención respetuosa y considerada siempre y bajo todas las circunstancias. Esto incluye el derecho a no permanecer restringido o aislado a menos que sea necesario para su protección y seguridad.

Respetamos sus valores personales y culturales, sus creencias y preferencias. Es importante que comparta con nosotros sus valores y creencias de manera que comprendamos mejor los factores que afectan el comportamiento de su salud y la toma de decisiones.

Visitas

Por favor consulte con su enfermera la información de las horas de visita y entregue la información a su familia y amigos.

Responsabilidades del paciente

Como un paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

Proporcionar la información exacta

Usted tiene la responsabilidad de proporcionar una información completa y exacta acerca de sus quejas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud. También debería informar a su médico o enfermera de los cambios imprevistos en su afección.

Participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado

- Prestar atención al cuidado que usted recibe. Asegurarse que recibe los tratamientos y medicamentos correctos de los profesionales de cuidado de la salud correctos. No asumir nada.
- Educarse acerca de su diagnóstico, las pruebas médicas a las que se somete y su plan de tratamiento.
- Solicitar a un miembro de la familia o amigo de confianza para que sea su defensor.
- Conocer qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores en los medicamentos son las equivocaciones más comunes en el cuidado de la salud.
- Participar en todas las decisiones acerca de su tratamiento. Usted es el centro del equipo de cuidado de la salud.

Hacer preguntas

Pregúntenos si tiene alguna duda o inquietud o si algo no está claro y, si no comprende, pregunte nuevamente.

Seguir las instrucciones del tratamiento

Usted es responsable de cumplir con el plan de tratamiento recomendado por el médico principal responsable de su cuidado. Esto puede incluir las instrucciones de las enfermeras y del personal aliado de la salud a medida que llevan a cabo el plan de cuidado que las órdenes de su médico establecen. Si no comprende el plan de tratamiento o qué es lo que se espera de usted, solicite ayuda.

Responsabilidades del manejo del dolor

Para ayudar a manejar su dolor, usted debería:

- Decirle a su médico o enfermera dónde tiene dolor y cuánto le duele con base en la Escala de dolor (0=sin dolor, 10=el peor dolor posible).
- Describir qué hace que su dolor mejore o empeore.
- Decirle a su médico o enfermera acerca de los tratamientos anteriores contra el dolor.
- Trabajar con el médico o enfermera para desarrollar un plan de manejo del dolor.

Rechazo del tratamiento

Si rechaza el tratamiento o no cumple el plan de cuidado que las instrucciones de su médico establecen, usted es responsable de sus acciones.

Cargos del hospital

Usted es responsable de asegurar que las obligaciones financieras de su cuidado de la salud se cumplan tan pronto como sea posible. También es responsable de proporcionar la información correcta acerca de su seguro de gastos médicos y de cómo podemos comunicarnos con usted.

Reglas y reglamentos del hospital

Usted es responsable de cumplir las reglas y reglamentos del hospital.

Respeto y consideración

Usted es responsable de considerar los derechos de los otros pacientes y del personal del hospital y de ayudar en el control del ruido, fumar y la cantidad de visitas. Es responsable de respetar la propiedad de las otras personas y la propiedad del hospital.

Números de teléfono útiles

Operador del hospital: 434.200.3000

Preguntas de facturación: 434.200.3777

Capellán: 434.200.4501

Representantes del programa Service Excellence

- 434.200.5602: LGH
- 434.200.7439: VBH

Servicios de nutrición

- 434.200.3373: LGH
- 434.200.7643: VBH

Servicio social y administración de caso: 434.200.7372



6.10.S.265



CENTRA

1920 Atherholt Road, Lynchburg, VA 24501 434.200.4730

CentraHealth.com