



PennState Health
St. Joseph Medical Center



Información para el paciente

PARA SU ESTANCIA CON NOSOTROS





PennState Health

St. Joseph Medical Center



Instrucciones

Desde Exeter y el sur: Tome la 422 al oeste/la 222 al norte/en la salida a Route 183, gire a la derecha. Aproximadamente a media milla, gire a la derecha hacia la entrada al hospital.

Desde la ciudad de Reading: Tome Schuylkill Avenue hasta Route 183, gire a la izquierda en el semáforo de la entrada al hospital para entrar al campus.

Desde el oeste: Tome la 422 al este/la 222 al norte/en la salida a Route 183, gire a la derecha. Aproximadamente a media milla, gire a la derecha hacia la entrada al hospital.

Desde el norte: 222 Sur/salida a Route 183, gire a la izquierda. Aproximadamente a media milla, gire a la derecha hacia la entrada al hospital.



Índice

Bienvenida	2
Antes de la estancia	
Pruebas antes del ingreso	4
Consejería financiera	4
Formularios de consentimiento para el tratamiento	5
Dé a conocer lo que quiere	5
Qué llevar al hospital	6
Qué dejar en casa	6
Estacionamiento	6
Durante la estancia	
Procedimiento de ingreso	7
Atención espiritual y servicios de apoyo	8
Servicios de interpretación	8
Wi-Fi	9
Teléfono y televisión	9
Correspondencia, flores y regalos	10
Comidas	10
Habitaciones de pacientes	11
Visitas	11
Cultura de seguridad	12
Prevención de infecciones	14
Activación familiar del equipo de respuesta rápida	17
Seguridad de los medicamentos	17
Prevención de caídas	19
Manejo del dolor	21
Servicios de administración de casos/Trabajo social	21
Planificación para irse a casa	22
Servicios de farmacia - entrega junto a la cama	22
Sus derechos y responsabilidades	
Derechos del paciente	23
Responsabilidades del paciente	26
Quejas formales del paciente	27
Procedimiento de facturación	28
¿Qué opina de nuestra atención?	29
Teléfonos y mapas del campus	30

Bienvenido



Bienvenido y gracias por elegir Penn State Health St. Joseph para sus necesidades médicas y de bienestar. Nuestra misión es darle una atención compasiva, segura y de calidad para su cuerpo, mente y espíritu.

Nuestro compromiso está impulsado por nuestros valores fundamentales de veneración, integridad, compasión y excelencia, que nuestros médicos y miembros del personal clínico y de apoyo dedicados practican cada día. Es una tradición de atención que ha permanecido en el centro de nuestro sistema en constante evolución desde nuestra fundación por las Hermanas de San Francisco en 1873.

Nuestros servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios se diseñaron para cumplir las necesidades médicas y de bienestar, y los estilos de vida actuales. Los profesionales médicos de St. Joseph Medical Center están altamente capacitados y tienen mucha experiencia, y usan estrategias clínicamente innovadoras y tecnología líder para tratar las necesidades individuales de cada paciente.

Esta guía le da información que le será útil cuando use nuestros servicios. Tómese el tiempo necesario para leerla con atención. Si tiene alguna pregunta, pregunte a su médico, enfermero u otros miembros de su equipo de atención.

Nuestra misión

La misión de St. Joseph Medical Center es fomentar el ministerio de sanación de la Iglesia, con el respaldo de la educación y la investigación. La fidelidad al Evangelio nos lleva a priorizar la dignidad humana y la justicia social mientras creamos comunidades más sanas.

Nuestros valores fundamentales

Veneración

Profundo respeto y admiración por toda la creación; esta es la base que define nuestra espiritualidad, nuestras relaciones con los demás y nuestro recorrido con Dios

Integridad

Integridad moral, congruencia, fidelidad y confianza en todo lo que hacemos

Compasión

Solidaridad con los demás; capacidad de compartir la alegría y el pesar ajeno

Excelencia

Convertirse en el punto de referencia, dar lo mejor posible en términos personales y profesionales

Nuestra política de ingresos abiertos

St. Joseph Medical Center admite a todas las personas sin distinción de raza, color, credo, sexo, preferencia sexual, edad, discapacidad física o mental, país de origen, situación social o económica. Todas las instalaciones del centro médico están disponibles para los pacientes y las visitas sin discriminación.

Antes de la estancia

Pruebas antes del ingreso

Nuestro experimentado personal de Pruebas antes del ingreso sirve de punto central de comunicación entre usted y todos los médicos y profesionales de atención médica que participan en su atención antes de su ingreso. Como parte del proceso de las pruebas antes del ingreso, verificarán la información de su seguro, registrarán su historia médica y harán las pruebas médicas de rutina que sean necesarias, incluyendo radiografías, análisis de sangre y electrocardiogramas. Además, un miembro de nuestro personal de enfermería lo llamará para revisar el procedimiento, su historia médica, y responder las preguntas que usted pueda tener.

Su cita para las pruebas antes del ingreso

Nuestro enfermero lo llamará para revisar cualquier prueba que sea necesaria. Algunas pruebas pueden completarse hasta un máximo de 30 días antes del procedimiento quirúrgico programado, pero todas las pruebas deben completarse por lo menos 72 horas antes de la fecha de ingreso. Durante la llamada, un enfermero analizará cualquier opción de anestesia pertinente y responderá las preguntas que usted pueda tener.

Si necesita hablar con un enfermero de Pruebas Anteriores al Ingreso, llame al 610-378-2451.

Consejería financiera

Antes de la fecha de ingreso, se deberán hacer los arreglos necesarios para el pago de todos los costos que su seguro no cubra. Si lo ingresamos en una situación de emergencia, un representante de Patient Access Financial Counseling (Departamento de Consejería Financiera para Pacientes) se reunirá con usted o su familia para analizar los arreglos económicos para cualquier costo que el seguro no cubra.

De acuerdo con nuestros principios del ministerio de atención médica basada en la fe católica, St. Joseph Medical Center tratará a todo paciente que necesite atención de urgencia o emergencia sin importar su capacidad para pagarla. Nosotros también damos ayuda económica tanto a pacientes hospitalizados como a pacientes ambulatorios sin seguro, que tienen un seguro insuficiente o que cumplan los criterios de elegibilidad. Si necesita ayuda económica, comuníquese con nuestros asesores económicos llamando al 610-378-2351. El horario de atención del departamento es lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Formularios de consentimiento para el tratamiento

Usted o su representante designado deben completar y firmar los Formularios de consentimiento para el tratamiento, terapia o procedimientos. Los formularios se diseñaron para su protección y la de St. Joseph Medical Center. Lea estos formularios con atención y no dude en hacer cualquier pregunta antes de firmar.

Dé a conocer lo que quiere

Según la ley de Pensilvania, usted tiene derecho a tomar decisiones informadas sobre la atención médica, pero es importante que las comunique antes de que se puedan hacer. Piense seriamente en el tratamiento que prefiere y quién será responsable de asegurarse de que se cumpla lo que quiere. Hable sobre sus preferencias con sus familiares y médicos. Estas preferencias se expresan en dos tipos de documentos - las directivas anticipadas y un poder permanente para la atención médica.

Directiva anticipada - es un documento legal que establece lo que quiere sobre su atención médica en caso de que usted, como paciente, no sea capaz de comunicarlo.

Poder notarial (POA) permanente para la atención médica - Es un documento legal en el que se designa a otra persona para que tome decisiones médicas en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo.

Donación de órganos - La ley estatal exige que los hospitales y los centros médicos pidan donaciones de órganos y tejidos cuando corresponda. St. Joseph Medical Center apoya la donación de órganos y tejidos. Los pacientes deben informar a sus familiares y médicos si firmaron una tarjeta de donante de órganos o si quieren ser donantes de órganos o tejidos.

Consulta de ética

Si una persona enferma gravemente sin que se sepa lo que quiere, pueden surgir preguntas sobre las opciones de tratamiento. Una consulta de ética es una oportunidad para que un paciente o sus familiares hablen sobre esta difícil pregunta con los médicos, los enfermeros y otros miembros del personal, incluyendo los miembros del Comité de ética para tener la mayor cantidad de información posible que ayude a decidir el mejor tratamiento. Para hacer una consulta de ética, llame al 610-378-2000.

Qué llevar al hospital

- Artículos personales: pijama, bata, pantuflas y artículos de higiene personal como peine, cepillo para el pelo, pasta dental y cepillo de dientes.
- Se recuerda a las pacientes de maternidad que traigan ropa para el bebé para irse a casa. No olvide la silla para el auto.
- Una lista de TODOS los medicamentos que está tomando, incluyendo medicamentos con receta, de venta libre, remedios a base de hierbas, vitaminas, píldoras dietéticas, etc. La información debe incluir el nombre exacto del medicamento, la concentración, la dosis y la frecuencia con la que lo toma. Consulte la etiqueta del medicamento para obtener esta información.
- Anteojos y estuche.
- Aparato auditivo y estuche.
- Taza para depositar la dentadura postiza y suministros.
- Dispositivo de apoyo para caminar, si es necesario.
- \$10 o menos de dinero en efectivo.

Qué dejar en casa

- Joyas, billeteras, bolsos, tarjetas de crédito y dinero en efectivo mayor de \$10.
- Dispositivos electrónicos como DVD, computadoras portátiles, tablets, etc.
- Productos de tabaco. Como tenemos un compromiso con una comunidad sana, St. Joseph Medical Center es una institución libre de humo en el campus Bern, en el campus del centro y en todas las oficinas de las sucursales. Se prohíbe fumar en los edificios y en los alrededores.

El centro médico no se hará responsable por los artículos personales que se extravíen o se dañen. El dinero en efectivo, los cheques personales y los artículos de valor o con valor sentimental se deben dejar en casa.

Estacionamiento

Puede estacionar gratis y de manera conveniente en el campus de Bern en nuestros amplios estacionamientos exteriores, situados justo al lado de la entrada principal. Las visitas del campus del centro deben estacionarse en el estacionamiento en la esquina de 6th y Walnut Street o en el Walnut Medical Pavilion fuera de Walnut Street y entrar por la entrada principal situada en 6th Street.

Durante la estancia

Procedimiento de ingreso

El ingreso de pacientes hospitalizados y ambulatorios está situado en el acceso de pacientes, a la izquierda del vestíbulo principal en el Medical Center.

Un miembro de nuestro personal de ingresos se asegurará de que la información personal, médica y del seguro sea correcta. Le daremos una pulsera especial de identificación, la que debe usar en todo momento hasta su alta. También le asignarán una habitación en el proceso de ingreso.

Nota: *La información de su expediente médico quedará registrada de manera permanente y solo se revelará con su consentimiento por escrito, excepto cuando la ley lo exija.*



Atención espiritual y servicios de apoyo

St. Joseph Medical Center tiene un equipo capacitado de atención espiritual, que fomenta nuestra visión de atención integral de la persona. Nuestra misión es darle a usted y a su familia la oportunidad de recibir atención espiritual. Cuando se sienta separado de sus familiares y amigos, o cuando se enfrente a retos y decisiones difíciles y sienta ansiedad, nuestro personal de atención espiritual tendrá el privilegio de ayudarlo a conectarse con sus fuentes de apoyo y sentido, ya sea que se basen en la fe o no. Le ofrecemos:

- Darle apoyo espiritual y emocional respetando sus valores y creencias personales
- Alguien que lo escuche que sea la presencia amorosa y atenta de Dios
- Ánimo cuando se enfrente a retos y decisiones difíciles

Los sacramentos católicos están disponibles para los pacientes durante su estancia. También hay una capilla interconfesional en el campus Bern (planta baja al jardín) y en el campus del centro de Penn State Health St. Joseph (segundo piso) en 6th y Walnut Street.

Con gusto lo ayudaremos avisando a su pastor, rabino u otro líder espiritual que usted está aquí. Comuníquese con nosotros:

Lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

Sábado, de 9:30 a. m. a 3:00 p. m.

610-378-2297

Por emergencias fuera del horario de atención, cuando se necesite apoyo moral y espiritual, llame al 610-378-2000.

Para una consulta de ética, llame al 610-378-2000 y el operador del hospital se comunicará con un miembro del equipo de ética para que le devuelva la llamada. El gerente de la unidad también lo puede ayudar a resolver cualquier preocupación o a coordinar una consulta de ética.

Servicios de interpretación

Los servicios de interpretación de St. Joseph Medical Center incluyen intérpretes para idioma español. Los intérpretes están capacitados para mantener la filosofía de veneración, integridad, compasión y excelencia, apreciar el espíritu de la dignidad humana y respetar la diversidad cultural y religiosa. También tenemos la capacidad de interpretar una amplia variedad de idiomas mediante un intérprete por video a distancia y una línea telefónica especial para idiomas.

Para garantizar una atención médica de calidad, St. Joseph Medical Center también presta servicios de interpretación a nuestros pacientes con problemas de audición sin costo alguno para el paciente. Informe a su cuidador si necesita servicios de interpretación.

Wi-Fi

St. Joseph Medical Center se complace en ofrecer wi-fi de banda ancha gratis. Conéctese a **attwifi**, ¡y listo!

Teléfono y televisión

Los servicios de teléfono y televisión se coordinan para cada paciente en el momento del ingreso según las preferencias personales. Tenga en cuenta la siguiente información sobre el uso del teléfono:

- Para **llamadas locales** - llame al "9" seguido del número local.
- Para **llamadas de larga distancia** - llame al "0" para comunicarse con el operador del hospital. El operador del hospital lo comunicará con un operador externo para hacer la llamada. El operador de larga distancia le preguntará si quiere que la llamada se facture a una tarjeta de crédito, a una línea de teléfono de casa o por cobro revertido.
- Por respeto a los demás pacientes, las llamadas telefónicas en su habitación deben hacerse entre las 7:00 a. m y las 10:00 p. m.
- Si necesita un teléfono especial o un teletipo, informe a su cuidador.

Teléfonos de uso frecuente

Operador	Llame al 0
Asesor económico	Llame al 2000
Información.....	Llame al 2000
Farmacéutico.....	Llame al 2130
Limpieza	Llame al 2424
Comida/Nutrición	Llame al 2700
Consulta de ética.....	Llame al 2000
Administrador de casos/Trabajador social	Llame al 2360
St. Joseph Medical Center Foundation	Llame al 2477

Pida a su proveedor de atención que se comuniquen con los servicios de interpretación, si lo necesita.

Canales de televisión internos

76 Canal de información de St. Joseph Medical Center

77 Canal de atención

78 Capilla

Consulte la tarjeta de su habitación para ver los números de los canales de televisión de Comcast.

Correspondencia, flores y regalos

Toda la correspondencia, las flores y los regalos que le envíen se entregarán directamente en su habitación. La dirección es:

Penn State Health St. Joseph Medical Center
2500 Bernville Road
Reading, PA 19605

No se permiten flores en la Unidad de Cuidados críticos ni en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales y es posible que no se permitan para pacientes con determinadas condiciones. Si tiene alguna pregunta, consulte con su cuidador. Si quiere enviar correspondencia a una persona fuera del hospital, ponga la cantidad de franqueo correspondiente y entréguesela a su cuidador.

Muchas personas, incluyendo el personal, tienen alergias que ponen en peligro su vida, le pedimos que pida globos de **Mylar** en lugar de **látex**.

Comidas

Para prestar un mejor servicio a nuestros pacientes, desarrollamos un sistema innovador de preparación y entrega de comidas que se llama **At Your Request – Room Service Dining (A su pedido-comida a su habitación)**. Esto significa que puede pedir cualquiera de sus comidas en cualquier momento entre las 6:30 a. m. y las 6:30 p. m., los siete días de la semana. El proceso de pedido es muy simple:

- Llame a la extensión 2700 desde su teléfono junto a la cama.
- Uno de nuestros especialistas en preparación de comida tomará su pedido.
- Su pedido se comparará con su plan de dieta aprobado, se preparará según sus especificaciones y se entregará junto a la cama.

Dado que toda la comida se prepara por encargo, le pedimos que considere un tiempo de entrega de 45 minutos.

Comidas/snacks para visitas

Las visitas del campus principal pueden comer en nuestra cafetería, que está situada en la planta baja al jardín junto a la capilla. Está abierta los siete días de la semana, de 6:30 a. m. a 7:00 p. m. También ofrecemos bandejas para los amigos y los familiares de nuestros pacientes. Las visitas pueden pedir comidas del menú de At Your Request – Room Service Dining que está en la habitación del paciente llamando a la extensión 2700. La bandeja de visitas se entregará con la comida del paciente, si se pide y si es posible. Hay un cargo de \$8 por bandeja de visitas, que se puede pagar con tarjeta de crédito o dinero en efectivo al personal del servicio de habitación cuando se entregue la bandeja. Se prefiere el pago con tarjeta de crédito. El personal de entrega del servicio de habitación no puede aceptar cheques.

Habitaciones de pacientes

Esperamos que encuentre su habitación en muy buen estado. Nuestro personal de Environmental Services (Servicios Ambientales) limpia y desinfecta minuciosamente todas las habitaciones de nuestros pacientes. Sin embargo, si tiene alguna preocupación específica, llame a la extensión 2424 y deje un mensaje si no hay nadie que responda la llamada de inmediato. Responderemos sus preocupaciones rápidamente.

Visitas

Política de visitas de pacientes por COVID-19

Penn State Health está comprometido con la seguridad de los pacientes, del personal, las visitas y del público general. Estas directrices de visitas se aplican a todos los entornos de atención médica de Penn State Health, con excepción de las unidades de COVID-19. Las visitas deben comunicarse con el equipo de atención del paciente antes de hacer la visita si tienen preguntas sobre cómo se aplica la política al paciente. El personal de Penn State Health continuará monitoreando el COVID-19 y ajustará adecuadamente su política de visitas.

- Con algunas excepciones, el sistema de salud permitirá todas las visitas para pacientes hospitalizados y ambulatorios, adultos y de pediatría, de las 8:00 a. m. a las 8:00 p. m. Las unidades pueden restringir la cantidad de personas junto a la cama del paciente para asegurar la seguridad y privacidad.
- No pueden visitar más de dos personas a la vez a los pacientes de Cuidados críticos. La unidad del hospital coordinará las visitas para las personas menores de 18 años.
- Solamente dos familiares o personas de apoyo mayores de 18 años pueden visitar a los pacientes de Trabajo de parto y Parto.

- No se permiten más de dos visitas a la vez en los departamentos de procedimientos y operación para pacientes ambulatorios adultos y de pediatría, el departamento de emergencias y las clínicas de pacientes ambulatorios.
- **Las visitas deben usar mascarillas de nivel 1 (grado quirúrgico).** Las visitas que entren a una habitación especial de aislamiento con precauciones por patógenos (por ejemplo, COVID-19) deben usar una mascarilla N-95.

El sistema de salud ya no hará pruebas de COVID-19 a las visitas en las entradas. Las unidades con pacientes de alto riesgo o inmunodeprimidos pueden hacer pruebas a las visitas, si determinan que es lo mejor para los pacientes.

Se invitará a todos los pacientes a designar una persona de apoyo que lo acompañe durante su estancia. Si el paciente estuviera incapacitado, la persona de apoyo puede tomar decisiones sobre las visitas para el paciente con el consentimiento anterior del paciente y el apoderado o persona designada para tomar decisiones. El paciente también tiene derecho a no recibir visitas, si lo quiere.

Consulte con su cuidador o comuníquese con el mostrador de información para obtener más información sobre las visitas llamando al 610-378-2000.

Salas de espera para visitas

Las visitas pueden esperar en la sala de recepción del segundo piso. En la sala de recepción hay máquinas expendedoras, y también café y té gratis. Las visitas deben avisar al personal de enfermería sobre sus planes de esperar en esta área.

La cafetería del hospital, situada en la planta baja al jardín, también está disponible para todas las visitas.

La sala de espera de Cuidados críticos está situada en el segundo piso y también se usa para las visitas y las familias que esperan a pacientes que se están haciendo procedimientos cardíacos u otros procedimientos ambulatorios. Las visitas también deben avisar al personal sobre sus planes de visitar a un paciente después de un procedimiento.

Cultura de seguridad

St. Joseph Medical Center se esfuerza por crear un entorno que promueva la seguridad del paciente mediante prácticas de seguridad y la educación del personal. Le pedimos que colabore con nuestro objetivo revisando y siguiendo estas sugerencias simples.

¿Qué puede hacer?

- Hable y haga preguntas cuando tenga preocupaciones o dudas sobre su atención.
- Sea un miembro activo de su equipo de atención médica. Comunique lo que quiere. Nunca sienta vergüenza por hacer preguntas y expresar sus preocupaciones si no entiende algo.
- Las reglamentaciones estatales exigen que St. Joseph Medical Center haga simulacros periódicos de incendios y catástrofes. No se alarme ni tome medidas innecesarias cuando escuche estos anuncios. Siga las instrucciones de nuestro personal.
- Consulte al enfermero antes de usar cualquier dispositivo electrónico personal.
- Las leyes de privacidad del paciente y el uso de equipos especiales para monitorear y atender a los pacientes son los motivos principales por los que los teléfonos celulares, incluyendo los que tienen cámaras, biper y otros dispositivos similares, podrían estar prohibidos en muchas áreas del centro médico. Consulte con el personal del hospital de su localidad para determinar si puede usar alguno de estos dispositivos electrónicos.
- Asegúrese de que todos los profesionales de atención médica que participen en su atención tengan toda su información médica pertinente.
- Si lo van a operar, asegúrese de que usted, el médico y el cirujano estén de acuerdo en lo que se hará exactamente.
- Obtenga información sobre su condición y las maneras en las que puede tratarse. Puede hacerlo hablando con el médico, los enfermeros y leyendo bibliografía médica adecuada o recursos en línea fiables.
- Cuando le den el alta del hospital, pídale al médico o al enfermero que le explique las instrucciones para el alta minuciosamente.
- Una cama de hospital es diferente a la cama en casa. *Para su protección, no baje las barandas de seguridad sin ayuda ni intente pasar por encima de las barandas. Quédese en la cama, si es lo que el médico le indicó. Si intenta levantarse demasiado pronto, podría tener como consecuencia una condición insegura o afectar su recuperación. No dude en llamar a un enfermero si necesita ayuda para acostarse o levantarse de la cama.*
- Es probable que todo el personal verifique su identidad de dos maneras cada vez que interactúe con usted. Generalmente, le preguntarán su nombre y fecha de nacimiento. Esto es para asegurarse de que tengan el tratamiento y los medicamentos correctos para cada paciente.
- Es posible que le den una pulsera de color además de su identificación, para alertar al personal sobre ciertos problemas relacionados con la seguridad. No se quite las pulseras.

- Sepa cuáles son sus medicamentos y en qué horario debe tomarlos. Si le ofrecen un medicamento desconocido o no recibe sus medicamentos a la hora habitual, pida una explicación a su cuidador de inmediato.
- Cada vez que hable con su médico, enfermero o farmacéutico, haga estas preguntas:
 - ¿Cuál es mi problema principal?
 - ¿Qué debo hacer?
 - ¿Por qué es importante que haga esto?
- Si el médico considera el uso de un dispositivo de sujeción en una situación de emergencia, entienda que será por su propia seguridad. Los dispositivos de sujeción se usan únicamente cuando un médico lo ordena y de acuerdo con normas estrictas. Antes de usar estas medidas de seguridad, el personal usará alternativas, como ayudarlo a estar más cómodo, reducir el nivel de ruido o cambiar la iluminación de la habitación. Sus derechos y su dignidad son muy importantes para nosotros y se respetarán en todo momento. Cualquier dispositivo de sujeción necesario se quitará en cuanto disminuyan los riesgos de seguridad.

Códigos de emergencia en lenguaje simple

Penn State Health usa códigos de emergencia en lenguaje simple para anunciar alertas de salud, en el centro o con la seguridad. Como una mejor práctica a nivel nacional, los códigos simplificados les anuncian a todos en el hospital de un acontecimiento de emergencia, al mismo tiempo que reducen la confusión y mejoran el tiempo de respuesta. Como resultado de esto, los pacientes y las visitas tienen una mejor comprensión de lo que sucede y pueden responder a los profesionales de la atención médica en forma útil. Por ejemplo, puede oír el anuncio: "Alerta en el centro - derrame de producto peligroso - farmacia".

Prevención de infecciones

Todos pueden contraer una infección. Sin embargo, algunas personas tienen un mayor riesgo por su condición física o una enfermedad crónica que debilita la protección del cuerpo contra los gérmenes. Otras personas pueden estar en riesgo si se hace un procedimiento que penetre la piel como en una operación, o que necesiten usar un equipo que deba permanecer en su cuerpo durante un período de tiempo, incluyendo las terapias por vía intravenosa (IV) y los catéteres urinarios. No todas las infecciones se pueden prevenir, pero hay muchas precauciones que se pueden tomar para reducir el riesgo de desarrollar una infección relacionada con su estancia en el hospital.

Precauciones generales

- La mejor manera de evitar la transmisión de gérmenes es lavarse las manos con agua y jabón o usar desinfectante de manos con frecuencia. Lo animamos a que les recuerde a sus cuidadores que se laven las manos antes de atenderlo. Esto está bien e incluso se espera que les pida que lo hagan.
- Usted y sus visitas también deben lavarse bien las manos. Hay lavabos y desinfectantes de manos a base de alcohol en todo el hospital. Úselos.
- Si alguien se siente mal, pídale que espere hasta que se sienta mejor antes de visitarlo.
- Usted y las visitas deben seguir las instrucciones del personal sobre el aislamiento o las precauciones especiales necesarias para detener la transmisión de gérmenes. Es posible que las visitas crean que no tienen que usar la ropa de protección porque estuvieron con usted antes de su ingreso, pero deben entender que podrían transmitir gérmenes al personal y a otras visitas.
- Para prevenir la transmisión de gérmenes respiratorios, es importante que se cubra la boca y la nariz cuando tosa o estornude dirigiendo su cara hacia su manga o con un pañuelo desechable. Debe tirar el pañuelo desechable a la basura de inmediato y después lavarse las manos.

Nuestro objetivo es prevenir las infecciones. Según estudios, hay algunas medidas que pueden tomarse y que nos ayudarán a lograr este objetivo. Tres de las áreas con estrategias conocidas para la prevención de infecciones son los gérmenes resistentes, las infecciones relacionadas con dispositivos y las infecciones en el lugar de la operación. Ya que la prevención es nuestro objetivo, tomamos las siguientes medidas:

Precauciones por gérmenes resistentes

- Los gérmenes se están volviendo cada vez más resistentes a los antibióticos. Puede oírnos hablar sobre el control de gérmenes como el *Staphylococcus aureus* (MRSA) que es resistente a methicilin y el *Enterococcus* (VRE) que es resistente a vancomycin.
- Un paso importante para evitar que aumenten su resistencia es usar los antibióticos de manera correcta. Por ejemplo, no pida un antibiótico para tratar un resfriado porque no será eficaz. Además, tome todas las dosis de los antibióticos que su médico le recete, incluso si se siente mejor, hasta que los termine. El médico es responsable de elegir el antibiótico correcto para tratar la infección.
- Si se descubre que el paciente tiene un germen resistente, como MRSA o VRE, se implementarán precauciones de aislamiento para reducir la posibilidad de que el germen se transmita a otras personas.
- Departamento de Control de Infecciones (Infection Control Department) monitorea los microbios resistentes descubiertos en pacientes para detectar casos poco habituales o transmisiones.

- Como parte de la ley de Pensilvania (Ley 52 de PA), se pedirá a algunos pacientes que entreguen un cultivo nasofaríngeo para detectar MRSA. Usaremos medidas de aislamiento como precaución para atender a los pacientes positivos como parte de un intento en todo el estado de manejo de este organismo resistente.
- Si se vuelve a ingresar a un paciente que tuvo un germen resistente en el pasado, es probable que se tomen precauciones para atenderlo desde el ingreso hasta que se muestre que ya no es portador de ese germen. Esto se hace para su protección.

Infecciones relacionadas con dispositivos

- Como parte del tratamiento, podemos usar dispositivos que mostraron que son importantes para la recuperación, pero que aumentan el riesgo de desarrollar una infección. Ejemplos de algunos de estos dispositivos son catéteres urinarios, intravenosos o respiradores para ayudar con la respiración.
- El personal del hospital recibió capacitación sobre la manera adecuada de introducir y atender estos dispositivos para reducir las tasas de infección.
- El Departamento de Control de Infecciones controla las infecciones relacionadas con los dispositivos y usa la información recogida para poner más énfasis en el uso y el mantenimiento adecuados.
- Los dispositivos se monitorean de manera habitual para saber si es necesario seguir usándolos y mantener así su uso al mínimo.

Infecciones en el lugar de la operación

- El personal del hospital está capacitado sobre los procedimientos adecuados para reducir el riesgo de infecciones asociadas con la operación.
- Las dosis perioperatorias de antibióticos se monitorean para su uso correcto, incluyendo que sea el antibiótico apropiado, en la hora antes de comenzar la operación y que se suspenda en las 24 horas siguientes a la operación.
- No se usan afeitadoras para eliminar el pelo o vello.
- El azúcar en la sangre y la temperatura corporal se monitorean para determinadas operaciones.
- El Departamento de Control de Infecciones controla las infecciones relacionadas con las operaciones y usa la información recogida para fomentar el uso de técnicas quirúrgicas adecuadas.

Le pedimos que nos ayude a prevenir las infecciones: siga las indicaciones de su médico y sepa cuáles son las estrategias que usamos para su protección. Puede obtener más información sobre el control de infecciones en preventinfection.org. También puede preguntarle a su enfermero, al médico o al equipo de Control de Infecciones llamando a la extensión 2295 o 2298.

Activación familiar del equipo de respuesta rápida

Los familiares son una parte importante del equipo de atención médica de un paciente. Los instamos a que avisen de inmediato a un cuidador en caso de que noten algún deterioro en la condición de su ser querido.

Los familiares deben llamar si ven cualquiera de los siguientes cambios:

- Cambio en el ritmo cardíaco
- Problemas para respirar
- Cambio repentino en el estado mental (confusión o agitación)
- Algo “no está bien”

Si los familiares notan un cambio en su condición, **deben informar a un enfermero de inmediato** o llamar al **Equipo de respuesta rápida a la extensión 7777**.

Cuando llamen, den el nombre del paciente, el número de habitación y una breve descripción de la emergencia. Un miembro del equipo de respuesta rápida llegará de inmediato para ayudar al paciente.

Seguridad de los medicamentos

St. Joseph Medical Center dedica mucho tiempo y esfuerzo a mejorar la seguridad de los medicamentos para todos nuestros pacientes. Por ello, hemos desarrollado sistemas para ayudar a asegurarnos de que siempre se cumplan las “cinco cosas correctas” (“five rights”): el paciente correcto, el medicamento correcto, la dosis correcta, la vía correcta y en el tiempo correcto. Algunos ejemplos de estos procesos de seguridad incluyen:

- Nuestros clínicos tienen acceso a la información de los medicamentos electrónicamente desde cualquier terminal de computadora en St. Joseph Medical Center. Esto les da la información más actualizada de todos los medicamentos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), incluyendo los efectos secundarios y las interacciones.
- Se evalúa la seguridad de todos los pedidos de medicamentos antes de administrar la primera dosis. Los farmacéuticos revisan específicamente por adelantado los pedidos de medicamentos con receta en todo el centro, incluyendo en el Departamento de Emergencias (Emergency Department). Además, los sistemas informáticos especialmente diseñados ayudan a los farmacéuticos a detectar interacciones potenciales entre los nuevos medicamentos recetados y los existentes. Una vez que se aprueba el pedido, este se transmite de manera electrónica a un sistema automatizado de medicamentos en la unidad de enfermería. Los enfermeros solo tienen acceso a los medicamentos recetados por su médico.

- Para ciertos medicamentos, se hacen verificaciones dobles. Además de revisar su pulsera para asegurarse de que lo identificaron correctamente, los enfermeros también verifican dos veces la configuración de la bomba de la vía intravenosa en ciertos medicamentos para garantizar la seguridad de su uso. Una de las maneras más importantes en que podemos aumentar la seguridad de los medicamentos es mediante la participación de los pacientes y sus familias en el proceso de atención.

Lo que pueden hacer usted y su familia para mejorar la seguridad de los medicamentos

- Asegúrese de que todos sus médicos y cuidadores estén al tanto de todos los medicamentos, suplementos dietéticos y fármacos que toma. Esto incluye medicamentos con receta y artículos de venta sin receta, vitaminas, hierbas y otros suplementos.
- Envíe los medicamentos que está tomando a casa con su familia, a menos que su enfermero le indique otra cosa. Mientras esté en el hospital, es posible que no necesite los mismos medicamentos.
- Asegúrese de informar a su médico de cualquier alergia y reacción adversa que tuviera a los medicamentos.
- No permita que nadie le dé medicamentos sin que antes revisen su pulsera de identificación del hospital y verificado su nombre y fecha de nacimiento.
- Mire todos los medicamentos antes de tomarlos. Si no se parecen a los que habitualmente toma, pregunte por qué. Puede ser un medicamento genérico o uno nuevo.
- Antes de cualquier prueba o procedimiento, pregunte si se necesitarán tintes o medicamentos. Recuérdelo al enfermero y al médico si tiene alergias.
- Cuando pueda irse a casa, pídale al médico, al enfermero o al farmacéutico que repase cada medicamento con usted y un familiar. El personal del hospital le dará una lista actualizada de medicamentos antes que deje el centro.
- Asegúrese de tener información básica sobre todos los medicamentos nuevos que le receten mientras esté en el hospital. Algunas preguntas que debe asegurarse de preguntar son:
 - ¿Qué marcas y nombres genéricos tienen los medicamentos?
 - ¿Qué aspecto tiene?
 - ¿Por qué lo tomo?
 - ¿Cuánto debo tomar y con qué frecuencia?
 - ¿Cuándo es el mejor momento para tomarlo?
 - ¿Cuánto tiempo tendré que tomarlo?

- ¿Qué efectos secundarios debo esperar y qué debo hacer si aparecen?
- ¿Qué debo hacer si omito una dosis?
- ¿Esto interactúa con mis otros medicamentos o con alguna comida?
- ¿Reemplaza a algún medicamento que estaba tomando?
- ¿Dónde y cómo lo guardo?

Si tiene alguna pregunta sobre sus medicamentos, no dude en pedir una revisión de medicamentos de un farmacéutico registrado. Solo llame al 610-378-2130.

Prevención de caídas

Ciertas condiciones pueden hacer que sea más propenso a las caídas y a otras lesiones accidentales. Estos son algunos ejemplos:

- Estar en un hospital, en un entorno desconocido y no sentirse bien.
- Tomar muchos medicamentos. Cuantos más medicamentos tome, habrá más probabilidades de que tenga mareos u otros efectos secundarios de riesgo. Informe a todos sus proveedores de atención médica de los medicamentos que toma. Pregúnteles sobre cualquier efecto secundario que pueda ponerlo en riesgo de sufrir caídas.
- Problemas para caminar, como arrastrar los pies, debilidad, postura encorvada, incapacidad para caminar en línea recta, entumecimiento u hormigueo en los dedos de los pies. Pregúntele a su médico sobre dispositivos de apoyo, como un bastón o un andador y aprenda a usarlos correctamente. Un fisioterapeuta también puede enseñarle técnicas correctas para caminar con estos dispositivos.
- Condiciones crónicas que afectan el pensamiento, como la enfermedad de Alzheimer, un derrame cerebral u operación recientes, dolor crónico y dependencia del alcohol o de drogas.
- Problemas de vista o audición.
- Dos o más caídas en los últimos seis meses.

Lo que puede hacer USTED para evitar las caídas

Siga siempre las órdenes de su médico y las instrucciones de los enfermeros sobre si debe quedarse en la cama o si necesita ayuda para ir al baño.

- Cuando necesite ayuda, use el timbre que está junto a su cama o en el baño para llamar a un enfermero, y espere a que llegue un enfermero o un asistente para ayudarlo. No dependa de una visita o familiares para que lo ayuden. Es importante que se quede acostado o sentado mientras espera ayuda. Tenga paciencia. Alguien responderá su llamada lo antes posible.
- Pida ayuda al enfermero o a un asistente si se siente mareado o débil cuando se levante de la cama. Recuerde que es más probable que se sienta débil o mareado después de estar sentado o acostado durante mucho tiempo. Si debe levantarse sin esperar ayuda, siéntese en la cama unos minutos antes de ponerse de pie.
- Una alarma en su cama se activa para dar la señal que se está levantando. Para su seguridad le daremos una pulsera amarilla para que su equipo de atención médica sepa que necesita más ayuda.
- Use calcetines antideslizantes de tipo pantufla cuando camine en el hospital. Si no tiene, pídale a un enfermero o un asistente que le dé un par.
- Camine despacio y con cuidado cuando se levante de la cama. No se incline ni se apoye en objetos con ruedas, como soportes de vía intravenosa o mesitas junto a la cama.
- No use los muebles para ayudarse, excepto en caso de emergencia.



Manejo del dolor

Estamos comprometidos con la excelencia del servicio en el manejo del dolor. Nuestro objetivo es asegurarnos de que se sienta lo más cómodo posible durante su estancia. La siguiente información es importante sobre el manejo del dolor:

- Como parte de su tratamiento, los miembros de su equipo de atención le pedirán que califique el dolor en una escala del 0 al 10. El 0 significa que no tiene dolor, y el 10 representa el nivel de dolor más intenso. También le preguntarán cuánto lo alivia el tratamiento que recibe para el dolor.
- No espere a que alguien le pregunte si siente dolor. Si tiene malestar, dígalos.
- Es posible que le den analgésicos. Le recomendamos que hable sobre sus opciones con su médico.
- Hay alternativas a los medicamentos para el tratamiento del dolor. Díganos si alguna le resultó útil en el pasado. Algunas incluyen calor, frío, fisioterapia, masajes, técnicas de relajación, etc.
- Si los analgésicos que está recibiendo no están funcionando, puede pedir una consulta con un enfermero especialista en dolor.

Servicios de administración de casos/Trabajo social

Poco después de su ingreso al hospital, es posible que un administrador de casos o trabajador social se comunique con usted para hablar sobre la planificación del alta. Estos son profesionales comprometidos y compasivos que están muy informados sobre los servicios y los centros en el condado de Berks y las áreas cercanas. Con gusto lo ayudarán para que su alta del hospital se haga de la manera más segura posible.

Si tiene preguntas o preocupaciones, informe a su enfermero, que se comunicará con un administrador de casos o trabajador social en su nombre. Usted, un familiar o su cuidador designado también pueden dejar un mensaje personalmente en el correo de voz del departamento llamando al 610-378-2360.

Si usted es un familiar o el cuidador designado que llama en nombre de un paciente, deje su nombre, el nombre del paciente, el número de habitación, el mejor momento para llamarlo. Si necesita información de servicios sociales o de la comunidad, nuestro personal de Servicios Sociales puede ayudarlo.

Planificación para irse a casa

Al igual que con los tratamientos, las pruebas y los procedimientos, su médico ordenará el alta. El médico o el personal de enfermería hablará sobre su alta con usted y su cuidador, si se designó uno. La información importante incluye instrucciones sobre medicamentos nuevos que tomará y de los medicamentos que estaba tomando antes de su hospitalización, cualquier requisito dietético, actividad física, visitas médicas de seguimiento y otra información para lograr su recuperación. Su administrador de casos/trabajador social lo ayudará coordinando los servicios médicos en casa, servicios de rehabilitación o equipo médico duradero, si se recomienda. **Pregunte si hay algo que no entiende.** Cuando todo esté listo, un asistente lo ayudará a irse de St. Joseph Medical Center. Su administrador de casos le dará una lista de proveedores locales para que la revise en caso de que necesite más servicios.

Servicios de farmacia - entrega junto a la cama

Como un servicio para nuestros pacientes, la farmacia ambulatoria de St. Joseph Medical Center puede surtir y entregarle los medicamentos para el alta junto a la cama. Si lo prefiere, usted (o un familiar o cuidador) también puede recoger sus medicamentos en la farmacia ambulatoria situada en el primer piso, justo saliendo del vestíbulo principal. Si necesita más información antes de tomar una decisión, comuníquese con un farmacéutico al 610-378-2863.

Este es un programa opcional que se ofrece para su conveniencia. Tiene el derecho de elegir cualquier farmacia que quiera que le surta los medicamentos recetados por su médico.



Sus derechos y responsabilidades

Derechos del paciente

Como centro de atención médica, nos comprometemos a ofrecer una atención médica de calidad y hacer que su estancia sea lo más agradable posible. El Departamento de Salud de Pensilvania (Pennsylvania Department of Health) elaboró la siguiente Declaración de derechos del paciente, que cuenta con el respaldo de la administración y del personal de St. Joseph Medical Center. Nuestro objetivo es dar una atención médica eficaz y considerada de acuerdo con nuestra capacidad, misión, filosofía, y las leyes y las reglamentaciones aplicables. Le presentamos estos derechos como una declaración de nuestra política. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- **Atención respetuosa prestada por personal competente**, que refleje la consideración de sus sistemas de valores y creencias personales, y que optimice su comodidad y dignidad.
- **Saber qué normas y reglamentaciones del hospital** se aplican a su conducta como paciente.
- **Exigir que los procedimientos de emergencia** se implementen sin demoras innecesarias.
- **Recibir atención de calidad y estándares altos de profesionales** que se mantengan y se revisen continuamente.
- **Esperar buenas técnicas de manejo** implementadas en el hospital, que se eviten las demoras innecesarias y, en lo posible, a no tener el malestar personal mediante un manejo eficiente del dolor.
- **Servicios médicos y de enfermería sin discriminación** por raza, color, religión, sexo, preferencia sexual, edad, discapacidad, país de origen o fuente de pago.
- **Tomar decisiones sobre su atención médica** en colaboración con su médico. Este derecho se aplica a la familia o a los tutores de bebés recién nacidos, niños y adolescentes.
- **Tomar decisiones sobre la suspensión de los servicios de reanimación** o sobre abstenerse de o retirar el tratamiento de soporte vital, en los límites de las leyes y de las políticas de esta institución.

- Puede pedir **que le den el nombre de su médico de atención directa**, los nombres de todos los demás médicos o profesionales médicos de atención primaria que participen directamente en su atención, y los nombres y la situación profesional de otros miembros del personal de atención médica cuando lo pida.
- **Todas las consideraciones de privacidad** relacionadas con su programa de atención médica. Los debates del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento se consideran confidenciales y deben hacerse con discreción dando privacidad visual y auditiva razonable cuando sea posible.
- **Pedir un traslado de habitación** si otro paciente o una visita en la habitación lo está molestando injustificadamente y hay otra habitación disponible que se adapte a sus necesidades de atención.
- **Que toda la información, incluyendo el expediente de su atención médica**, se trate de manera confidencial, excepto cuando la ley o los acuerdos contractuales de terceros dispongan lo contrario.
- **Que su expediente médico lo lean únicamente las personas que participan directamente en su atención, las personas que monitorean la calidad de su atención** o las personas autorizadas por la ley o las reglamentaciones. El hospital le dará a usted o su representante designado/legal, cuando se solicite, acceso a toda la información de su expediente médico, a menos que el acceso esté específicamente restringido por el médico de atención directa por motivos médicos.
- **Que nos comuniquemos de una manera clara**, concisa y comprensible. Si usted no habla inglés o tiene problemas auditivos, puede pedir un intérprete o un dispositivo de ayuda.
- **Que le expliquen en términos simples toda la información** relacionada con el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico, incluyendo la información sobre tratamientos alternativos y las posibles complicaciones, a usted y su representante legal o designado. Excepto en casos de emergencia, el médico debe obtener el consentimiento informado necesario antes de comenzar con cualquier procedimiento o tratamiento.
- **Que no lo incluyan en ninguna actividad experimental, de investigación, programa de donantes** ni actividades educativas, a menos que usted o su representante designado/legal diera su consentimiento informado antes de la participación real en un programa de ese tipo. Usted o su representante designado/legal pueden, en cualquier momento, negarse a continuar con dicho programa para el que ya se dio el consentimiento informado.
- **Rechazar cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento** que le ofrezca el hospital, en la medida que lo permita la ley. Un médico le informará las consecuencias médicas de hacerlo.

- **Hacer una consulta de ética** sobre las cuestiones éticas en torno a su atención en el marco establecido por esta organización.
- **Formular, presentar una copia o pedir información de las directivas anticipadas**, o a designar un sustituto para que tome decisiones de atención médica en su nombre.
- **Recibir ayuda para obtener una consulta con otro médico**, a su cargo y costo.
- **Que lo trasladen a otro centro** cuando sea médicamente permitido. El traslado se hará únicamente después de que usted o su representante designado/legal reciba la información completa y una explicación relacionada con la necesidad y las alternativas de dicho traslado. El traslado debe ser aceptable para la otra institución.
- Revisar y recibir una **explicación sobre la información de su factura**.
- Información completa y **orientación sobre la disponibilidad de recursos financieros** para su atención médica.
- Esperar que el centro de atención médica tenga un procedimiento para **informarlo, en el momento del alta, de los requisitos de continuidad de la atención médica** después del alta y de los medios para cumplirlos.
- **No pueden negarle el derecho de acceso a una persona o una agencia** que esté autorizada a actuar en su nombre para ejercer o proteger los derechos que se establecen en esta sección.
- **Esperar que le den acceso razonable e igualitario a las instalaciones, los servicios y los programas de este hospital si usted está discapacitado**.
- **Recibir la información sobre sus derechos como paciente** en el proceso de ingreso o en cuanto sea adecuado y posible durante el transcurso de su hospitalización.
- **Expresar sus quejas sobre su atención**, que estas se revisen y, cuando sea posible, se resuelvan, sin recriminación.
- **No sufrir maltrato físico o verbal** ni acoso.
- **Que no se usen métodos de reclusión ni sujeción a manera de coerción**, por comodidad ni como represalia del personal. El hospital impondrá medidas de sujeción o reclusión solo cuando sea necesario para prevenir lesiones al paciente o a otras personas, y cuando no haya otros medios suficientes para lograr este objetivo.
- Recibir una **evaluación y un manejo del dolor adecuados**.

St. Joseph Medical Center se enorgullece de su misión de prestar un excelente servicio a todos nuestros pacientes y a sus familias. Si le preocupa el pago de su factura médica, es posible que podamos ayudarlo. Damos ayuda económica para recibir servicios médicamente necesarios y de emergencia según los ingresos, el número de integrantes de la familia y los bienes. A los pacientes que sean elegibles para recibir ayuda económica no les cobraremos más de las cantidades generalmente facturadas a los pacientes que tienen seguro médico. Visite nuestro sitio web pennstatehealth.org para acceder a nuestra Política de ayuda económica y a las solicitudes de ayuda económica.

Los documentos están traducidos a varios idiomas y puede conseguirlos en el sitio web o en persona. Para su comodidad, los miembros del personal de Servicios financieros para pacientes se sitúan en el campus principal de Penn State Health St. Joseph, en 2500 Bernville Road, Reading, PA 19605 y también están disponibles llamando al teléfono **610-208-4629**.

Responsabilidades del paciente

Como paciente, usted adquiere las siguientes responsabilidades:

- Que usted o su familia dé información sobre su historia de enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su historia médica para tratar su enfermedad de manera eficaz.
- Que usted colabore con todo el personal del hospital y haga preguntas si no entiende claramente las instrucciones o los procedimientos.
- Que sea considerado con los demás pacientes y con el personal del hospital, y que ayude a manejar el ruido, el uso de cigarrillos y la cantidad de personas que lo visitan en su habitación en cierto momento. También esperamos que respete las pertenencias de otras personas y la propiedad del Medical Center.
- Para facilitar su atención y los esfuerzos del personal del hospital, esperamos que ayude a los médicos, a los enfermeros y al personal médico auxiliar que se esfuerzan por atenderlo siguiendo las instrucciones y las órdenes médicas.
- Se espera que solo sus familiares autorizados estén disponibles para el personal del hospital para revisar su tratamiento, en caso de que usted no pueda comunicarse de manera adecuada con los médicos o los enfermeros.
- Se entiende que usted adquiere la responsabilidad económica de pagar todos los servicios prestados, ya sea mediante un tercero pagador (su compañía de seguros) o adquiriendo la responsabilidad personal del pago de cualquier servicio que sus pólizas de seguro no cubran.

- Que no tome medicamentos que no le recetó su médico de atención directa y que el personal del hospital no le administró. Que no complicará ni pondrá en peligro el proceso de restablecimiento consumiendo bebidas con alcohol o sustancias tóxicas durante su estancia en el hospital.

Quejas formales del paciente

Nuestra misión nos anima a priorizar la dignidad humana y la justicia social a medida que avanzamos hacia la creación de comunidades más sanas. El respeto por la dignidad humana incluye respetar sus derechos como persona. Como profesionales médicos, nos enorgullecemos de dar una atención de alta calidad de una manera compasiva.

Las reclamaciones, las preocupaciones y las quejas formales siempre se tratan con seriedad, e intentamos resolverlas en el nivel más cercano al paciente, siempre que sea posible. Si cree que se violó alguno de sus derechos:

- Lo animamos a que usted o un familiar se comuniquen con el defensor de pacientes en cuanto sea posible llamando al 610-378-2675 o escribiendo a St. Joseph Medical Center, 2500 Bernville Road, Reading, PA 19605.
- Usted tiene derecho a presentar una queja ante la agencia estatal de encuestas, independientemente de que antes eligió usar el proceso de quejas formales de St. Joseph Medical Center. Contacto:

**Pennsylvania Department of Health Division
of Acute and Ambulatory Care
Room 532
Harrisburg, PA 17108-0090
800-254-5164**

O en línea en health.pa.gov/pages/default.aspx

- The Joint Commission ofrece a los pacientes, sus familias, cuidadores y otras personas la oportunidad de compartir sus preocupaciones con respecto a los problemas de la calidad de atención en organizaciones de atención médica acreditadas. Contacto:

**Office of Quality and Patient Safety The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
800-994-6610**

Puede encontrar un vínculo para el Formulario de quejas de pacientes en línea en jointcommission.org/contact-us/.

Procedimiento de facturación

Los servicios profesionales que prestan los anestesiólogos, los cardiólogos, los médicos de servicios de emergencia, los neurólogos, los patólogos, los radiólogos y los cirujanos vasculares de St. Joseph Medical Center se facturan por separado de los demás cargos del hospital, según lo exige la Ley de Medicare, PL 89-87. Esto significa que, si usted necesita estos servicios específicos, recibirá facturas separadas por cada uno. Una factura por separado incluirá la porción no médica de St. Joseph Medical Center, como el uso de equipos, películas, suministros, servicios del personal técnico, etc. Si tiene alguna pregunta sobre su factura del hospital, comuníquese con nuestra oficina de facturación al 610-378-2350, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. Para preguntas sobre facturación de servicios profesionales, comuníquese con estos departamentos individuales:

Anestesiología (Anesthesiology)	610-378-2823
Cardiología (Cardiology)	610-685-8500
Servicios de emergencia (Emergency Services)	610-378-2350
Patología (Pathology)	866-297-2320
Radiología (Radiology).....	610-378-2230
Servicios médicos de emergencia (Emergency Physician Services).....	1-888-952-6772
Servicio de atención al cliente (Health Customer Service) de Penn State	1-800-254-2619



¿Qué opina de nuestra atención?

Nos importa mucho su experiencia en St. Joseph Medical Center. Después de acceder a nuestros servicios, le pediremos que nos comparta información importante sobre su visita. NRC Health es una organización que Penn State Health contrata para que recopile de manera objetiva la información sobre la experiencia de los pacientes. Dependiendo de si tuvo una estancia como paciente hospitalizado o visitó los servicios de paciente ambulatorio, nos comunicaremos con usted por teléfono, mensaje de texto, correo electrónico o correo postal para obtener sus valiosos comentarios.

Obtener los comentarios directamente de usted es esencial para asegurarnos de seguir siendo líderes en dar una experiencia de primer nivel a nuestros pacientes.

La información que comparta cuando NRC Health se comunice con usted es crucial para mejorar la atención que prestamos y para ayudarnos a lograr los objetivos de valor que establecen las organizaciones que regulan los hospitales.

NRC Health resume todos los contactos y comparte los resultados. Esta información nos indica qué estamos haciendo bien y cuáles son las oportunidades de mejora.

Apreciaremos mucho que nos dé sus comentarios tomándose unos minutos para interactuar o hablar con nuestros socios de NRC Health.

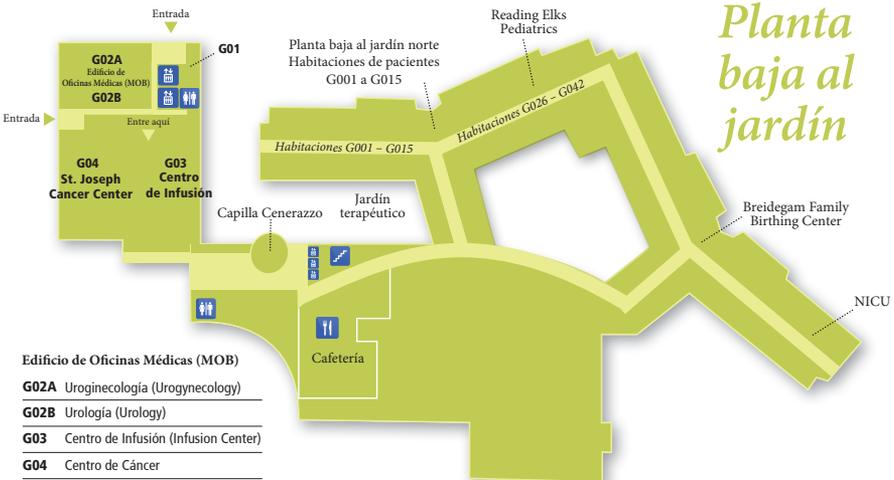


Si camina por el pasillo principal, a su izquierda verá las habitaciones de pacientes y, a su derecha, las áreas de diagnóstico y tratamiento.

Número general.....	610-378-2000
Departamento de Emergencias.....	610-378-2330
Centro de Cáncer (Cancer Center).....	610-378-2117
The Heart Institute.....	610-378-2340
Quality Medical Laboratory.....	610-378-2200
Breidegam Family Birthing Center.....	610-378-2042
Diagnóstico por imágenes (Diagnostic Imaging).....	610-378-2240
Servicios cardiovasculares/EEG no invasivos (Noninvasive Cardiovascular/EEG Services).....	610-378-2113
Medicina respiratoria/pulmonar (Respiratory/Pulmonary Medicine).....	610-378-2155
Servicios vasculares (Vascular Services).....	610-378-2113

2500 Bernville Road
Reading, PA 19605
pennstatehealth.org

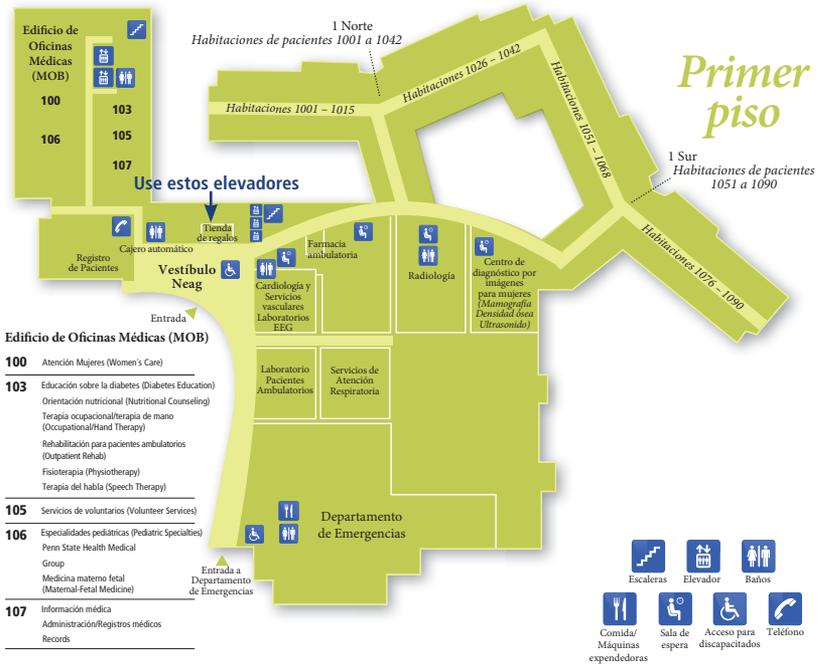
Planta baja al jardín



*Planta
baja al
jardín*

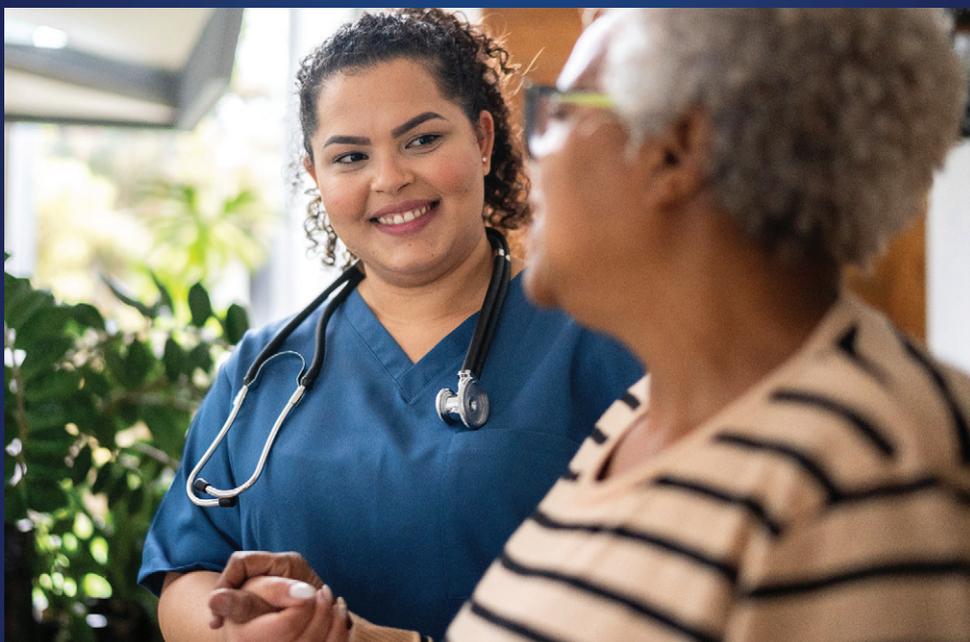


Primer piso



Segundo piso





DECIR **gracias** NUNCA SIGNIFICÓ TANTO.

En St. Joseph Medical Center, nuestros profesionales de atención médica se dedican al bienestar de cada paciente que atendemos. Nuestros profesionales honran el legado de atención del hospital asegurándose de que, independientemente de los avances clínicos y tecnológicos de la medicina, nuestros pacientes siempre reciban atención de cuidadores que entiendan la importancia de la compasión.

Apreciamos mucho que dé las gracias a un médico, enfermero, miembro del personal o voluntario que marcó una diferencia en su visita o estancia. Su donación a nuestro Programa Ángeles de la Guarda (Guardian Angel Program) nos ayudará a seguir dando una atención médica innovadora y compasiva a usted, a sus familiares, amigos y a otras personas de nuestra comunidad.

Si quiere honrar a una persona o departamento, comuníquese con **la Oficina de Desarrollo** al **610-378-2477** o visite **engage.pennstatehealth.org/supportstjoseph**.



PennState Health
St. Joseph Medical Center

