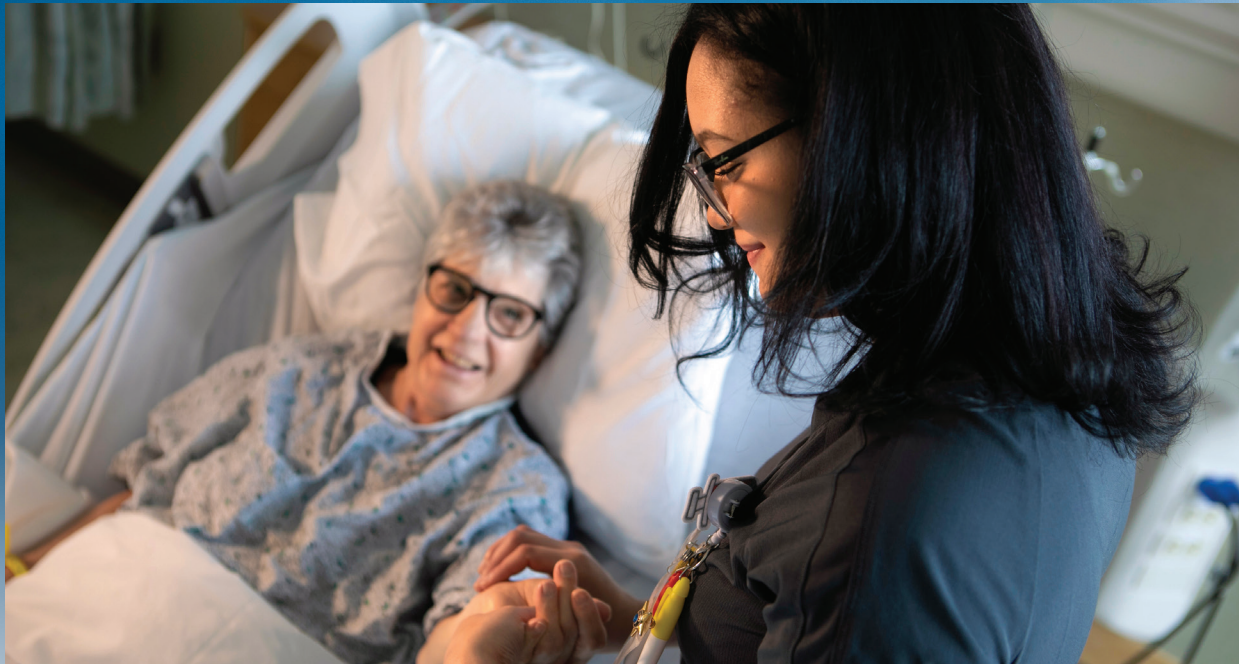


# Guía de bienvenida: lo que debe saber durante su estancia en el hospital



**PennState Health**  
St. Joseph Medical Center



**English Translation:** Point to your language. An interpreter will be called. The interpreter is provided at no cost to you.

|   |  |
|---|--|
| <b>American Sign Language</b> 69<br>Point to your language. An interpreter will be called.<br>The interpreter is provided at no cost to you.  | <b>Korean</b> 한국어<br>귀하께서 사용하는 언어를 지정하시면 해당 언어 통역 서비스를 무료로 제공해 드립니다.   |
| <b>Arabic</b> عربي<br>أشر إلى لغتك. وسيتم الاتصال بمترجم فوري. كما سيتم إحضار المترجم الفوري مجاناً.  | <b>Mandarin</b> 國語<br>請指認您的語言，以便為您提供免費的口譯服務。   |
| <b>Bengali</b> বাংলা<br>আপনার ভাষার দিকে নির্দেশ করুন। একজন দোভাষীকে ডাকা হবে। দোভাষী আপনি নিখরচায় পাবেন।                                    | <b>Nepali</b> नेपाली<br>आफ्नो भाषातर्फ आँल्याउनुहोस्। एक दोभाषेलाई बोलाइनेछ। तपाईंको विना कुनै खर्चको, एकजना दोभाषे उपलब्ध गराइनेछ।                      |
| <b>Burmese</b> မြန်မာ<br>သင့်ဘာသာစကားကို ညွှန်ပြပါ။ စကားပြန် ခေါ်ပေးပါမည်။<br>သင့်အတွက် စကားပြန် အခမဲ့ ပေးပါမည်။                              | <b>Polish</b> Polski<br>Proszę wskazać swój język i wezwiemy tłumacza. Usługa ta zapewniana jest bezpłatnie.   |
| <b>Cantonese</b> 廣東話<br>請指認您的語言，以便為您提供免費的口譯服務。  | <b>Portuguese</b> Português<br>Indique o seu idioma. Um intérprete será chamado. A interpretação é fornecida sem qualquer custo para você.               |
| <b>Farsi</b> فارسی<br>زبان مورد نظر خود را مشخص کنید. یک مترجم برای شما درخواست خواهد شد. مترجم بصورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرد.      | <b>Punjabi</b> ਪੰਜਾਬੀ<br>ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ। ਜਿਸ ਮੁਤਾਬਕ ਇਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਦੀ ਮੁਫਤ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।              |
| <b>French</b> Français<br>Indiquez votre langue et nous appellerons un interprète. Le service est gratuit.                                    | <b>Romanian</b> Română<br>Indicați limba pe care o vorbiți. Vi se va face legătura cu un interpret caare vă este asigurat gratuit.                       |
| <b>Haitian Creole</b> Kreyòl<br>Lonje dwèt ou sou lang ou pale a epi n ap rele yon entèprèt pou ou. Nou ba ou sèvis entèprèt la gratis.       | <b>Russian</b> Русский<br>Укажите язык, на котором вы говорите. Вам вызовут переводчика. Услуги переводчика предоставляются бесплатно.                   |
| <b>Hindi</b> हिंदी<br>अपनी भाषा को इंगित करें। जिसके अनुसार आपके लिए दुभाषिया बुलाया जाएगा। आपके लिए दुभाषिया की निशुल्क व्यवस्था की जाती है। | <b>Somali</b> Af-Soomaali<br>Farta ku fiiqluqadaada... Waxa laguugu yeeri doonaa turjubaan. Turjubaanka wax lacagi kaaga bixi mayso.                     |
| <b>Hmong</b> Hmoob<br>Taw rau koj hom lus. Yuav hu rau ib tug neeg txhais lus. Yuav muaj neeg txhais lus yam uas koj tsis tau them dab tsi.   | <b>Spanish</b> Español<br>Señale su idioma y llamaremos a un intérprete. El servicio es gratuito.  |
| <b>Italian</b> Italiano<br>Indicare la propria lingua. Un interprete sarà chiamato. Il servizio è gratuito.                                   | <b>Tagalog</b> Tagalog<br>Ituro po ang inyong wika. Isang tagasalin ang ipagkakaloob nang libre sa inyo.   |
| <b>Japanese</b> 日本語<br>あなたの話す言語を指してください。<br>無料で通訳サービスを提供します。  | <b>Vietnamese</b> Tiếng Việt<br>Hãy chỉ vào ngôn ngữ của quý vị. Một thông dịch viên sẽ được gọi đến, quý vị sẽ không phải trả tiền cho thông dịch viên. |

# Qué incluye esta guía

|  |    |  |    |
|--|----|--|----|
| <b>Bienvenida</b> .....                              | 2  | Grupos de apoyo .....                                  | 11 |
| Atención centrada en el paciente y la familia .....  | 2  | Servicios de terapia .....                             | 11 |
| Teléfonos importantes .....                          | 2  | Voluntarios .....                                      | 11 |
| Misión de Penn State Health .....                    | 3  | <b>Servicios del hospital</b> .....                    | 11 |
| Misión y valores de St. Joseph Medical Center .....  | 3  | Cajeros automáticos .....                              | 11 |
| <b>Ayuda con idiomas</b> .....                       | 3  | Tienda de regalos .....                                | 11 |
| Interpretación médica .....                          | 3  | Objetos perdidos .....                                 | 11 |
| Traducciones no médicas .....                        | 3  | Estacionamiento .....                                  | 11 |
| <b>Conozca a su equipo de atención</b> .....         | 4  | Teléfonos e Internet .....                             | 11 |
| <b>Preparación para su estancia</b> .....            | 5  | Seguridad de los objetos de valor .....                | 12 |
| Ingreso .....  | 5  | <b>Regreso a casa</b> .....                            | 12 |
| Qué llevar al hospital .....                         | 5  | Día del alta .....                                     | 12 |
| Dónde pueden hospedarse las visitas .....            | 5  | Servicios médicos en casa .....                        | 12 |
| Expresé sus deseos .....                             | 5  | Medicamentos .....                                     | 13 |
| <b>Su atención en el hospital</b> .....              | 6  | Portal para pacientes My Health .....                  | 13 |
| Reporte de cambio de turno junto a la cama .....     | 6  | Sus comentarios .....                                  | 13 |
| Rondas diarias .....                                 | 6  | <b>Facturación y seguros</b> .....                     | 13 |
| Sistema interactivo de atención para pacientes ..... | 6  | Información sobre la factura .....                     | 13 |
| Comidas .....  | 6  | Ayuda económica .....                                  | 13 |
| Manejo del dolor .....                               | 6  | <b>Para las visitas</b> .....                          | 14 |
| Equipo de respuesta rápida .....                     | 6  | Lugares para comer .....                               | 14 |
| Respétenos .....                                     | 7  | Cómo encontrar su camino .....                         | 14 |
| <b>Cuidado de su seguridad</b> .....                 | 7  | Aromas fuertes .....                                   | 14 |
| Identificación .....                                 | 7  | Horario de visita .....                                | 14 |
| Prevención de infecciones .....                      | 8  | Áreas de espera .....                                  | 14 |
| Seguridad de los medicamentos .....                  | 8  | <b>Derechos y responsabilidades del paciente</b> ..... | 15 |
| Prevención de caídas .....                           | 8  | Sus derechos .....                                     | 15 |
| Seguridad .....                                      | 9  | Sus responsabilidades .....                            | 17 |
| Política sobre fumar .....                           | 9  | <b>Avisos de privacidad y no discriminación</b> .....  | 18 |
| EXPRESÉSE .....                                      | 9  | Privacidad del paciente .....                          | 18 |
| <b>Servicios de apoyo</b> .....                      | 10 | Aviso de no discriminación .....                       | 19 |
| Coordinación de la atención .....                    | 10 | <b>Mapas del St. Joseph Medical Center</b> .....       | 20 |
| Servicios de salud ambiental .....                   | 10 | <b>Notas</b> .....                                     | 24 |
| Servicios de lactancia .....                         | 10 |  |    |
| Salud mental .....                                   | 10 |  |    |
| Cuidados paliativos y cuidados de hospicio .....     | 10 |  |    |
| Defensoría para los pacientes .....                  | 10 |  |    |
| Programa de terapia con mascotas .....               | 10 |  |    |
| Trabajo social .....                                 | 10 |  |    |
| Atención espiritual .....                            | 11 |  |    |

# Bienvenido a Penn State Health St. Joseph Medical Center

Bienvenido y gracias por elegir a Penn State Health St. Joseph Medical Center para su atención.

Tenga la seguridad de que está en buenas manos. Estamos orgullosos de ser parte de Penn State Health, un sistema médico académico integrado reconocido a nivel nacional por su calidad y seguridad. Usted es un miembro vital de su equipo de atención médica, y lo animamos a usted y a su familia a que participen en su atención para ayudarnos a cubrir sus necesidades específicas.

Esta guía del paciente está diseñada para responder a muchas de sus preguntas y hacer que su experiencia sea lo más positiva y sin estrés posible. Si tiene alguna pregunta, no dude en hablar con algún miembro de su equipo de atención.

Agradecemos la confianza que deposita en nosotros y esperamos que tenga una estancia cómoda y sanadora.

## Teléfonos importantes

|                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Ingreso/registro de pacientes | 610-378-2320                  |
| Facturación                   | 610-378-2350 o 1-800-254-2619 |
| Administración de la atención | 610-378-2360                  |
| Departamento de Emergencias   | 610-378-2330                  |
| Comida/nutrición              | 610-378-2700                  |
| Tienda de regalos             | 610-378-2357                  |
| Biblioteca de imágenes        | 610-378-2247                  |
| Hospital principal            | 610-378-2000                  |
| Registros médicos             | 610-378-2380                  |
| Defensoría para los pacientes | 610-378-2675                  |
| Información de pacientes      | 610-378-2000                  |
| Pruebas previas al ingreso    | 610-378-2451                  |
| Seguridad                     | 610-378-2500                  |
| Atención espiritual           | 610-378-2297                  |

## Atención centrada en el paciente y la familia

En Penn State Health, consideramos que usted y su familia son el centro del equipo de atención médica. Usted puede opinar sobre la manera en que prestamos y administramos la atención. Esto se llama atención centrada en el paciente y la familia. Esta estrategia, llamada atención centrada en el paciente y la familia, da lugar a que los pacientes tengan mejores resultados médicos y una mejor experiencia.

Una familia se define como dos o más personas que están relacionadas de alguna manera: biológica, legal o emocional. Estos son los cuatro valores que guían la atención centrada en el paciente y la familia:

- **Dignidad y respeto.** Nuestros equipos de atención médica los escuchan a usted y a su familia, y respetan sus valores y decisiones.
- **Intercambio de información.** Nuestros equipos de atención médica se comunican y comparten información oportuna e imparcial con usted y su familia.
- **Participación.** Fomentamos que usted y su familia participen en la atención y en la toma de decisiones hasta donde ustedes quieran.
- **Colaboración.** Nuestros líderes de atención médica colaboran con los pacientes y las familias para desarrollar políticas y programas, diseñar nuestras instalaciones y educar a nuestro personal.

Los invitamos a usted y a sus familiares a colaborar con nosotros para lograr que los pacientes tengan una experiencia excelente. No podemos hacerlo sin usted.



## Misión de Penn State Health

- Nuestra misión es mejorar constantemente la salud y el bienestar de las personas de Pensilvania y de otras partes.
- Les damos a los pacientes una atención excelente, compasiva, equitativa y respetuosa de su cultura.
- Instruimos y capacitamos a profesionales de la atención médica.
- Fomentamos la innovación médica basada en hechos mediante la investigación y el descubrimiento.

## Misión y valores fundamentales del Centro Médico St. Joseph



### Misión

Arraigado en la tradición franciscana y guiado por la doctrina social católica, el Centro Médico St. Joseph está comprometido a ofrecer atención médica católica compasiva a todas las personas que acuden a nosotros en momentos de necesidad. A través de la colaboración, la innovación, la fe, la defensa y la acción, nos esforzamos por satisfacer las necesidades de nuestros pacientes —cuerpo + mente + espíritu— promoviendo nuestros valores fundamentales: Reverencia, Integridad, Compasión y Excelencia.

### Valores

En nuestro servicio y nuestra atención, nos comprometemos con estos valores:

- **Respeto.** Profundo respeto y admiración por toda la creación; la base que forma nuestra espiritualidad, nuestras relaciones con los demás y nuestro camino con Dios
- **Integridad.** Integridad moral; sensatez, fidelidad y confianza en todo lo que hacemos
- **Compasión.** Solidaridad entre nosotros; la capacidad de compartir la alegría y el dolor de los demás
- **Excelencia.** Darnos a conocer como el punto de referencia; dar lo mejor de nosotros mismos, tanto a nivel personal como profesional

## Ayuda con idiomas

### Interpretación médica

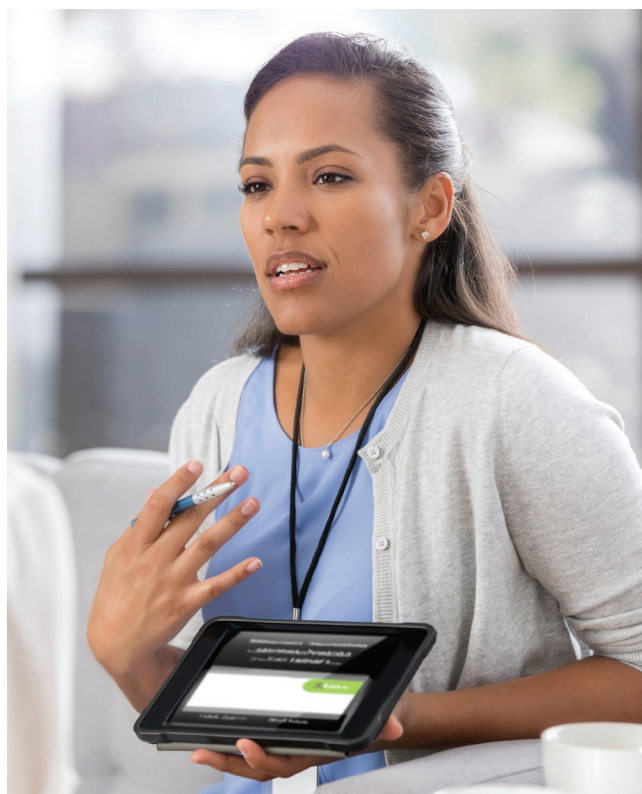
Siempre tenemos servicios gratuitos de interpretación médica disponibles para los pacientes y sus familiares, en más de 150 idiomas y dialectos, y en lenguaje de señas americano. Las opciones de interpretación incluyen chat por video y servicio telefónico. Los servicios de intérpretes de lenguaje de señas en las instalaciones se pueden coordinar con antelación. Avise a cualquier miembro del personal si quiere un intérprete. En ninguna circunstancia se debe usar un intérprete médico no certificado. Para obtener información, vea la cubierta interna de esta guía.

### Traducciones no médicas

Puede usar Google Translate para traducir carteles, menús y documentos no médicos y conversaciones en más de 130 idiomas. Descargue la aplicación de Google Play o de la App Store.



Para usar Google Translate en una computadora portátil, tablet o computadora de escritorio, visite [translate.google.com](https://translate.google.com).



# Conozca a su equipo de atención

Como paciente, usted tiene su propio equipo de atención que trabajan juntos. Tómese el tiempo para buscar la tarjeta de identificación que tiene cada miembro del equipo de atención. Pida que le muestren la tarjeta si no se ve claramente.

Su equipo de atención podría estar formado por cualquier combinación de lo siguiente:

## Personal médico

- **Médico de atención directa:** el médico de atención primaria asignado a su atención.
- **Médico residente/fellow:** médico que se graduó de la facultad de medicina, está completando su formación médica y trabaja directamente con el médico de atención directa.
- **Estudiantes médicos:** St. Joseph Medical Center es un hospital universitario, por lo que los estudiantes de medicina pueden ser parte de su equipo de atención. Consultan con los médicos sobre las decisiones de atención.
- **Proveedores de práctica avanzada (APP):** profesionales médicos certificados con estudios superiores que trabajan bajo la supervisión de un médico autorizado. Estos pueden incluir asistentes médicos, enfermeras parteras autorizadas, enfermero registrado certificado en anestesiología y enfermeros clínicos especialistas.

## Personal de enfermería

- **Jefe de enfermería:** supervisa la administración y atención del paciente que presta una unidad de enfermería y es responsable del personal de enfermería las 24 horas.
- **Enfermero encargado:** supervisa la atención del paciente que prestar una unidad de enfermería durante un turno de trabajo específico.
- **Enfermero registrado (RN):** presta atención profesional, evalúa la atención al paciente y administra medicamentos. También proporciona información al paciente y a los familiares durante el proceso de tratamiento y curación, evalúa la condición médica y mantiene a los pacientes informados sobre las pruebas y los procedimientos.
- **Enfermero orientador:** RN que trabaja con el equipo de atención para ayudar a coordinar la atención del paciente hospitalizado y cualquier transición al próximo nivel de atención.
- **Enfermero de práctica autorizado (LPN):** trabaja bajo la supervisión de médicos y RN, y presta atención médica básica, como comprobar los signos vitales, administrar medicamentos y ayudar con las actividades diarias.
- **Asistente de atención al paciente (PCA):** trabaja bajo la supervisión de un RN y presta atención habitual, como tomar los signos vitales, ayudar con las comidas, dar baños, obtener muestras de sangre y de otro tipo, o hacer algunos tipos de pruebas, según lo que delegue el RN.

## Coordinación de la atención

- **Trabajador social (MSW):** ayuda a los pacientes y a sus familiares a comprender el entorno del hospital; da orientación sobre cuestiones emocionales, económicas y sociales; ayuda con las preguntas sobre el seguro; y coordina los servicios del alta para garantizar que los pacientes tengan un regreso a casa seguro y oportuno o reciban atención de seguimiento.
- **Coordinador de atención (RN):** enfermero que ayuda a facilitar la transición del hospital a la casa, basándose en planes de atención personalizados centrados en el paciente y la familia. Los coordinadores de atención colaboran con los trabajadores sociales para coordinar los recursos médicos y de la comunidad para el alta.



# Preparación para su estancia

## Ingreso

Cuando lo ingresen en el hospital, un miembro del personal hablará con usted para pedirle su información personal. Si no tiene esta reunión cuando llegue, un representante del hospital podría visitarlo en su habitación. Obtener la información de registro correcta nos permitirá procesar su reclamo hospitalario de manera rápida y precisa o remitir el caso a un asesor financiero si no tiene seguro médico.

## Qué llevar al hospital

- Identificación con foto y tarjetas del seguro, incluyendo cualquier cobertura de recetas.
- Artículos básicos de atención personal, como desodorante, cepillo y pasta de dientes, y lentes de contacto, anteojos, aparatos auditivos y prótesis dentales, con estuches.
- Bastón, muletas o andador, según sea necesario.
- Celular, si tiene, y cargador. Nota: En algunas habitaciones no se permiten teléfonos celulares porque pueden interferir con equipos médicos.
- Una lista de TODOS los medicamentos que toma actualmente, con receta o de venta libre, vitaminas y suplementos de hierbas, píldoras de dieta, etc. Incluya el nombre exacto del medicamento, la concentración, la dosis y la frecuencia con la que lo toma. Esto está en la etiqueta del medicamento. Deje los medicamentos en casa a menos que el médico le haya pedido que los traiga.

Si puede etiquete los artículos personales con su nombre. No traiga joyería, grandes cantidades de dinero en efectivo u otros objetos de valor.

## Dónde pueden hospedarse las visitas

Algunas habitaciones de St. Joseph Medical Center tienen espacio para los familiares junto a la cama del paciente. En las unidades que ofrecen lugares para dormir, puede pedir al personal de enfermería sábanas, almohadas y mantas limpias.

Las visitas pueden buscar hoteles y otros lugares donde alojarse a poca distancia en auto.

## Expresa sus deseos

Según la ley de Pensilvania, usted tiene derecho a tomar decisiones informadas sobre la atención médica. Es importante que nos diga sus opciones para que podamos ejecutarlas. Piense seriamente y con antelación en qué tratamiento prefiere y quién será responsable de asegurarse de que se cumplan sus deseos. Hable sobre sus preferencias con su familia y sus médicos. Sus decisiones de atención médica se pueden escribir en dos tipos de documentos: un documento de directivas anticipadas y un poder duradero.

### Directivas anticipadas

Un documento de directivas anticipadas es un documento legal que expone sus deseos sobre su atención médica en caso de que esté demasiado enfermo para comunicarlo.

Si ya tiene un documento de directivas anticipadas, entregue una copia a su médico para que lo agregue a su expediente médico. Si no tiene una directiva anticipada y quiere completar una, llame al **610-378-2297**, o hable con su equipo de atención. St. Joseph Medical Center anima a todos los pacientes adultos a completar una directiva anticipada.

El centro médico no discrimina a los pacientes por tener o no una directiva anticipada. Puede cancelar una directiva anticipada o modificarla en cualquier momento.

### Poder duradero

Un poder duradero, o POA, es un documento legal que designa a la persona que quiere que tome decisiones médicas o económicas en su nombre si no puede hacerlo usted mismo.

Recuerde traer una copia de su directiva anticipada o POA permanente al hospital cada vez que lo ingresen.

### Donación de órganos

La ley estatal exige que los hospitales y centros médicos pidan donaciones de órganos y tejidos cuando corresponda. Los pacientes deben informar a sus familiares y médicos si han firmado una tarjeta de donante de órganos o si quieren ser donantes de órganos o tejidos.

### Consulta ética

Pueden surgir dudas sobre las opciones de tratamiento si una persona se enferma gravemente y no se conocen sus deseos. Un paciente o sus familiares pueden hablar con los médicos, los enfermeros y otros miembros del personal, incluyendo los miembros del Comité de Ética, sobre estas difíciles cuestiones. Queremos que tenga toda la información posible sobre el mejor curso de tratamiento. Su equipo de atención puede ayudarlo a programar una consulta ética si es necesario.

# Su atención en el hospital

## Reporte de cambio de turno junto a la cama

Nuestros pacientes y sus familiares tienen un papel activo en su atención médica. El reporte de cambio de turno junto a la cama ocurre cuando el equipo de atención se reúne junto a la cama para hablar de su atención. En ese momento, conocerá a los nuevos enfermeros en el cambio de turno. Durante el reporte de cambio de turno junto a la cama, escuche para asegurarse de tener información completa y actualizada sobre su atención. Es un buen momento para hacer preguntas o plantear preocupaciones. No dude en pedirle a su equipo que le explique cualquier cosa que pueda resultar confusa.

## Rondas diarias

Un miembro del equipo de atención al paciente visita con regularidad a cada paciente durante el día. Lo hacemos para asegurarnos de que sus necesidades estén cubiertas. Asimismo, un enfermero líder visita a cada paciente para tratar sus preocupaciones, responder sus preguntas y asegurarse de que le estamos dando una atención de calidad.

## Sistema interactivo de atención para pacientes

Nuestro hospital se construyó con los últimos avances en tecnología de atención médica. Queremos que nuestros pacientes se sientan cómodos, reconfortados y atendidos.

Su timbre de llamada lo conecta directamente con el celular de su enfermero. Puede usar esta tecnología interactiva para comunicarse con su equipo de enfermería, para obtener más información sobre sus condiciones y su plan de tratamiento, y para relajarse con varias opciones de entretenimiento.

Esto incluye películas nuevas y clásicas, videos de relajación, audiolibros, televisión por cable o incluso fotos enviadas por sus seres queridos fuera del hospital.

## Comidas

Nuestro programa de servicio de comida para pacientes llamado **A petición suya - Servicio de comidas en la 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. Recibirá tres comidas al día, a menos que haya motivos médicos por los que no deba comer o esté en una dieta líquida.

Un dietista registrado creará su plan de comidas según cuestiones médicas. Dígame al enfermero si tiene alguna necesidad o restricción dietética especial.

El proceso de pedido es muy sencillo:

- Llame al **610-378-2700 o 2700** desde el 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.

Debido a que toda la comida se cocina por encargo, el tiempo de entrega es de 45 minutos.

## Manejo del dolor

Nos comprometemos a prevenir y aliviar el dolor. Si tiene dolor, hable con su médico o enfermero. Cuando explica lo que está sintiendo, ayuda a su equipo de atención a encontrar el motivo de su dolor y a corregirlo por medio de un buen plan de manejo del dolor. Tenemos muchos tipos diferentes de medicamentos y tratamientos sin medicamentos para aliviar el dolor y el malestar.

## Equipo de respuesta rápida

Los familiares deben informar inmediatamente a un cuidador si observan algún empeoramiento en la condición de su ser querido. Llame inmediatamente si observa los siguientes cambios:

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

Los familiares pueden comunicarse con un equipo de proveedores de atención médica en cualquier momento si están preocupados de que la condición médica del paciente esté empeorando y el equipo de atención primaria del paciente no está respondiendo:

1. Hable con el enfermero o médico sobre sus preocupaciones.
2. Si no recibe una respuesta oportuna, pida un **CÓDIGO DE AYUDA** llamando al **7777** desde el teléfono más cercano del hospital.
3. Diga al operador que está pidiendo un **CÓDIGO DE AYUDA**.
4. Dé el nombre completo del paciente y el número de habitación.



## Respétenos

Le pedimos que nos respete mientras lo atendemos. La conducta agresiva hacia nuestro personal u otras personas no es aceptable en Penn State Health. Algunos ejemplos de comportamientos agresivos incluyen:

- Lenguaje abusivo
- Agresión verbal, incluyendo malas palabras
- Insinuaciones sexuales, verbales o físicas
- Amenazas
- Agresión física

Por la seguridad de todos, no están permitidas las armas (incluyendo pistolas o cuchillos) en nuestras instalaciones. Se avisará al personal de seguridad si el comportamiento agresivo continúa después de que el personal intente detenerlo. El maltrato y la agresión son delitos y pueden dar como resultado una condena por delito grave. Nuestro personal tiene derecho a prestar servicios de atención médica sin temer por su seguridad.

### Nos comprometemos a:

- Atraer a las mejores personas para prestar la mejor atención a nuestras comunidades diversas.
- Asegurarse de que todas las personas que prestan o reciben nuestra atención reciban un trato digno y respetuoso

Penn State Health no permite la discriminación contra ninguna persona según su diversidad – su raza, origen étnico, identidad de género o religión.

Comprenda que no permitimos el cambio de los miembros del equipo de atención según su diversidad. Los pacientes pueden pedir que un miembro del equipo de atención sea de su mismo sexo debido a ciertas situaciones personales o médicas específicas.

Gracias por compartir nuestro compromiso con una cultura de respeto mutuo.

## Cuidado de su seguridad



## Identificación

Debe esperar que todo el personal le pregunte su nombre y fecha de nacimiento cada vez que interactúe con usted. Esto es para asegurarse de que cada uno de los miembros del equipo de atención está relacionando los medicamentos, tratamiento, o procedimientos adecuados con el paciente correcto, en todo momento.

Cuando hable con su médico, enfermero o farmacéutico, siempre deberían poder responder sus preguntas:

- ¿Cuál es mi problema principal?
- ¿Qué debo hacer para tratarlo?
- ¿Por qué es importante que haga esto?

## Prevención de infecciones

### Lavado de manos

El lavado de manos es lo más importante que hacemos para prevenir la transmisión de gérmenes. Hay lavabos y dispensadores de desinfectante de manos situados en todo el centro médico para que todos los usen. Todos los trabajadores de la atención médica, los familiares y las visitas deben usar desinfectante de manos o lavarse las manos con agua tibia y jabón, durante 15 a 20 segundos:

- Antes de comer o tocar la comida
- Después de usar el baño
- Después del contacto con fluidos corporales (sangre, orina, vómito)
- Después de cambiar pañales
- Después de tocar animales
- Después de visitar a alguien que está enfermo
- Cuando las manos parezcan sucias

Le recomendamos que les recuerde a sus cuidadores que se laven las manos antes de atenderlo. Está bien e incluso se espera que les pida que lo hagan.



### Salas de aislamiento

Los pacientes con infecciones transmisibles pueden asignarse a una habitación en la que se hayan colocado carteles de precaución. Estos carteles pueden decir que hay que usar batas, guantes y mascarillas. Asegúrese de que todas las visitas lean las instrucciones en la puerta y las sigan antes de entrar en la habitación. La información sobre por qué los pacientes necesitan más precauciones es confidencial y no se compartirá con otros pacientes ni con las visitas.

Si tiene alguna pregunta, consulte con su enfermero o proveedor de atención.

## Seguridad de los medicamentos

Es importante conocer sus medicamentos y saber cuándo debe tomarlos. Si le ofrecen un medicamento o tratamiento que no reconoce, pida al personal que se lo explique. Si no recibe los medicamentos a la hora habitual, consulte con su proveedor de atención.

### Prevención de caídas

Las caídas pueden ocurrir por muchos motivos, como:

- Tomar muchos medicamentos o efectos secundarios de los medicamentos
- Dificultad para caminar
- Condiciones crónicas que afectan el pensamiento, como la enfermedad de Alzheimer, un derrame cerebral o una operación recientes, dolor crónico y dependencia del alcohol o de drogas
- Problemas de la vista o de audición
- Historia de dos o más caídas en los últimos seis meses
- Miedo a caerse

#### Lo que USTED puede hacer para prevenir las caídas:

- Siga siempre las instrucciones de su equipo de atención sobre si debe quedarse en la cama o si necesita ayuda para caminar hasta el baño, por los pasillos, etc.
- Asegúrese de que las luces de su habitación estén encendidas para que pueda ver por dónde camina.
- Mantenga el botón de llamada donde pueda alcanzarlo y llame para pedir ayuda cuando necesite levantarse de la cama.
- Pida ayuda al enfermero si se siente mareado o débil cuando se levante de la cama.
- Aunque no necesite ayuda, siéntese en la cama unos minutos antes de ponerse de pie para tener menos probabilidades de sentirse mareado.
- Use su bastón, muletas, silla de rueda o andador si los necesita.
- Use calcetines antideslizantes de tipo pantufla cuando camine en el hospital. No camine descalzo.
- Camine despacio y con cuidado cuando salga de la cama. No se incline ni se apoye en objetos con ruedas, como soportes de vía intravenosa o mesas de luz junto a la cama.
- No use los muebles para ayudarse, excepto en caso de emergencia.

Durante su estancia, es posible que nuestro personal le asigne la categoría de “precaución contra caídas”, para que tengan más cuidado y se aseguren de que está a salvo. El enfermero le dará más información si esto es necesario.



## Seguridad

Nuestro Departamento de Seguridad (Security Department) está disponible 24/7 y protege el bienestar y las pertenencias de todos los pacientes, las visitas y los empleados.

- Para pedir ayuda relacionada con la seguridad, llame al **610-378-2500**.
- Desde los teléfonos internos, el número de emergencia es la extensión **7777**.



## Política sobre fumar

Somos una institución libre de tabaco. Se prohíbe fumar, incluyendo el uso de cigarrillos electrónicos y otros productos de tabaco, tanto en interiores como en exteriores, en todos los centros de St. Joseph Medical Center.

## EXPRESÉSE

### La seguridad de nuestros pacientes es lo primero

Animamos a los pacientes a participar en su atención y a EXPRESARSE (SPEAK UP):

**S**Exprésese haciendo preguntas y hablando con el personal sobre sus preocupaciones. Es su salud y tiene derecho a saber.

**P**reste atención a los tratamientos y a la atención que recibe. Avísele a alguien si no está de acuerdo con algo o si cree que es incorrecto.

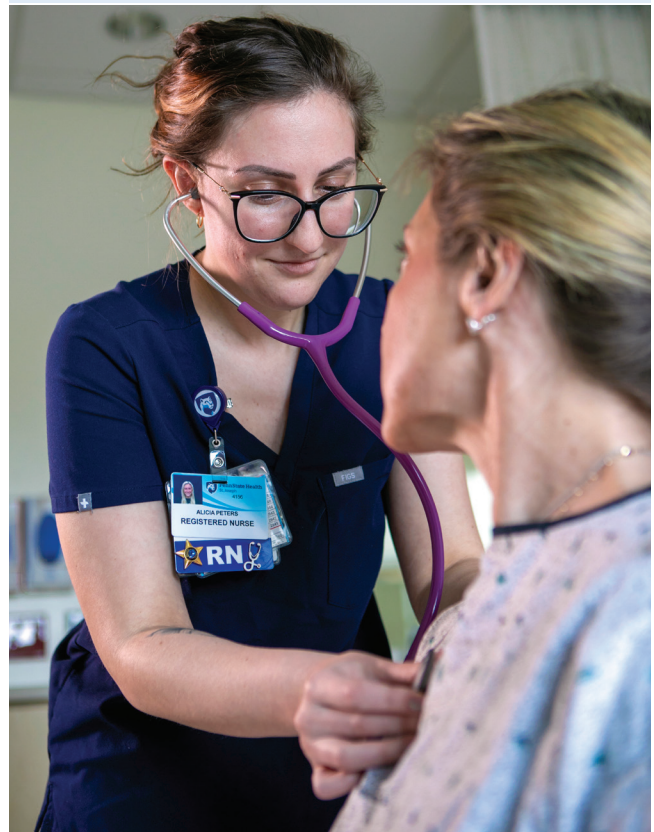
**E**Infórmese sobre su diagnóstico, tratamiento, pruebas y medicamentos.

**A**Pida a alguien en quien confíe que sea su defensor (consejero o benefactor).

**K**Conozca qué medicamentos toma, por qué y cuáles son los efectos secundarios.

**U**se un centro de atención médica que se haya comprobado que cumple los estándares de calidad y seguridad.

**P**articipe en su atención. Usted es el corazón de su equipo de atención médica.



## Servicios de apoyo

### Coordinación de la atención

Los coordinadores de atención trabajan con usted para asegurarse de que tiene todo lo que necesita cuando esté listo para recibir el alta. Los coordinadores de atención son su conexión para cualquier otro servicio externo que pueda necesitar después de salir del hospital.

### Servicios de salud ambiental

Nuestro personal de Servicios de salud ambiental mantiene el hospital limpio, seguro y agradable. Si tiene alguna preocupación sobre la limpieza, hable con un enfermero. Los servicios están disponibles 24/7.

### Servicios de lactancia

El Programa de medicina para la lactancia materna (Breastfeeding Medicine Program) tiene asesores de lactancia certificados por la junta que ayudan a las madres primerizas para amamantar.

Los extractores de leche de grado hospitalario están disponibles por medio de nuestro programa. También hay una sala de lactancia para la extracción de leche o la lactancia materna en la planta baja, junto a la capilla.

### Salud mental

Estar en el hospital puede ser estresante. Cuando sea necesario, podemos programar una cita con un psicólogo para que lo ayude con sus preocupaciones psicológicas y emocionales.

### Cuidados paliativos y cuidados de hospicio

Ofrecemos servicios de cuidados paliativos para pacientes hospitalizados para prevenir y aliviar el sufrimiento mientras damos a los pacientes y sus familiares la mejor calidad de vida. Los cuidados paliativos pueden ayudarlo a comprender mejor su condición y sus opciones de atención médica.

Los cuidados de hospicio también prestan cuidados paliativos. Sin embargo, se centra en pacientes terminales que ya no buscan tratamientos.

## Defensoría para los pacientes

Un miembro de nuestro equipo de Defensoría para los pacientes puede ayudarlo con:

- Preguntas, elogios y quejas sobre el personal o los departamentos del hospital
- Soluciones a problemas y preocupaciones
- Instrucciones para obtener servicios y recursos adecuados
- Explicación de procedimientos y servicios del hospital, y los derechos y responsabilidades del paciente
- Comunicación de información con departamentos y servicios para identificar oportunidades de cambio y para mejorar la satisfacción del paciente

Horario: Lunes–viernes, de 8:00 a. m.–4:30 p. m.  
Teléfono: **610-378-2675**

## Programa de terapia con mascotas

La terapia con mascotas puede dar a los pacientes y a sus familiares una grata distracción y comodidad en el entorno del hospital. Cuando un equipo de terapia con mascotas esté en las instalaciones, puede pedir al equipo de atención una visita. Las visitas pueden tener lugar en la mayoría de las unidades para pacientes hospitalizados adultos, pero no en las habitaciones según las restricciones de aislamiento.

Puede identificar a los perros de terapia con mascotas por sus placas de identificación de Penn State Health.



## Trabajo social

Nuestros trabajadores sociales dan apoyo emocional y ayuda con los recursos económicos y otros servicios durante su tratamiento. También pueden ayudarlo a obtener otros recursos que necesite para su atención en casa.



## Atención espiritual

Sabemos que la curación viene de varias áreas. Nuestros servicios de Atención espiritual dan apoyo espiritual y emocional a los pacientes y a sus familias cuando se pida. Los pacientes también pueden invitar a sus propios líderes espirituales para cubrir sus necesidades espirituales y emocionales.

Cuando se sienta separado de su familia y amigos o cuando se enfrente a decisiones difíciles y sienta ansiedad, nuestro personal de atención espiritual está dispuesto a ayudarlo a conectar con sus fuentes de apoyo y significado, ya sean religiosas o no. Ofrecemos:

- Apoyo espiritual y emocional de manera que respete los valores y creencias personales
- Alguien que sea la presencia amorosa y atenta de Dios
- Animo cuando se enfrenta a retos y decisiones difíciles

Los sacramentos católicos están disponibles para los pacientes durante su estancia.

Podemos informar a su pastor, rabino u otro líder espiritual sobre su presencia aquí. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., y los sábados, de 9:30 a. m. a 3:00 p. m. Llame al **610-378-2297** o marque 0 desde el teléfono de su habitación.

### Capilla interreligiosa

Hay una capilla interreligiosa en la planta baja del centro médico y en el segundo piso de Penn State Health St. Joseph Downtown Campus, en 6th y Walnut Streets.

## Grupos de apoyo

Ofrecemos una variedad de grupos de apoyo. Puede buscar más información en [pennstatehealth.org/support-groups](http://pennstatehealth.org/support-groups).

## Servicios de terapia

Nuestros terapeutas físicos, ocupacionales, del habla y respiratorios pueden ayudarlo a trabajar en la recuperación y a volver a una rutina normal.

## Voluntarios

Los voluntarios prestan varios servicios en todo el hospital, incluyendo acompañantes, recepcionistas en las salas de espera, servicio de entrega de flores y apoyo para la orientación. Si tiene preguntas sobre los servicios de voluntariado, o si está interesado en ser voluntario, llame al **610-378-2617**.

## Servicios del hospital

### Cajero Automático

Como servicio para nuestros pacientes y visitas, hay un cajero automático disponible en el lobby principal del primer piso.

### Tienda de regalos

Encontrará flores, tarjetas, libros, revistas, dulces, joyería, artículos de higiene personal y más en la tienda de regalos, situada en el primer piso del centro médico. Todas las ganancias de la tienda de regalos benefician directamente a los programas del centro médico. Los horarios pueden cambiar según la disponibilidad del personal.

Tenga en cuenta: Por el espacio limitado y para mantener el control de infecciones, no se permiten flores, plantas ni globos en algunas áreas de atención de pacientes. Consulte con el enfermero del paciente antes de pedir estos artículos. Como algunos pacientes tienen alergias, elija globos de Mylar en lugar de los de látex.

Para comprar un regalo y coordinar la entrega en la habitación de un paciente, llame a la tienda de regalos al **610-378-2357**.

### Objetos perdidos

Si deja algo en un área de atención al paciente, nuestro personal lo etiquetará y lo guardará por siete días. Nos comunicaremos con usted y tendrá que recoger el artículo en el plazo de tiempo indicado. Es buena idea etiquetar todas sus cosas.

Los artículos que no se puedan identificar se llevan al mostrador principal de información. Según lo exige la ley, los artículos de valor, como joyas y dinero, se entregan anualmente al Departamento de Rentas (Department of Revenue) de Pensilvania. Llame al mostrador principal de información al **610-378-2000** sobre cualquier artículo perdido o encontrado.

### Estacionamiento

Hay estacionamiento general para pacientes y visitas disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana en el estacionamiento principal del hospital.

### Teléfonos e Internet

#### Teléfonos en la habitación

No hay cargos extra por las llamadas que haga desde la habitación.

Para llamadas locales:

- Llame al 9, 1, el código de área y el teléfono.

Para números de llamada gratuitos:

- Llame al 9, 1 y el teléfono.

## Celulares

Los celulares pueden interferir con el equipo de monitoreo clínico de los pacientes. Por ese motivo, se puede prohibir el uso de celulares en algunas habitaciones de pacientes y otras áreas de atención. Estas áreas están señalizadas.

## Acceso a Internet

En todas las áreas de St. Joseph Medical Center hay acceso a Internet gratuito disponible. Puede traer su propia computadora portátil para uso personal. Para conectar su computadora portátil o dispositivo móvil:

1. Conéctese a ATTWIFI desde su computadora portátil o dispositivo móvil.
2. Abra su navegador.
3. Acepte los términos del servicio.

No es necesario que se registre.

## Seguridad de los objetos de valor

El centro médico no se hace responsable de las cosas perdidas, por lo que lo animamos a que deje todos los objetos de valor en casa o pida a un familiar que los lleve a casa. Si tiene dinero en efectivo u objetos de valor, comuníquese con su enfermero para saber cómo guardarlos de manera segura.

## Regreso a casa

Los planes para el alta comienzan cuando ingresa en el centro médico. Su equipo de atención médica se reunirá con usted para analizar los planes y servicios para el alta, incluyendo, entre otros, la atención médica en casa, la rehabilitación y los equipos médicos. Si está preocupado por su seguridad en casa, hable con su equipo de atención.

## Día del alta

Su médico decidirá cuándo está listo para salir del hospital. Cuando el médico le dé la hora prevista del alta, comuníquese con los familiares o amigos que lo llevarán a casa o a otro centro de atención médica.

Si tiene que viajar en ambulancia, su equipo de atención coordinará el transporte por usted. Solo podrá llevar un bolso pequeño en la ambulancia. La familia debe llevarse todas las demás cosas.

Diga a su equipo de atención si tiene problemas para organizar el transporte.

El personal de Administración de la atención puede ayudarlo si necesita transporte especial para ir a casa o a otro centro de atención.

El día del alta, recoja sus cosas, incluyendo los objetos de valor que haya guardado en el centro médico.

Recibirá instrucciones para el alta que incluyen una lista de medicamentos, cualquier receta, directrices de actividad y dieta, cuidado de las heridas, cualquier visita de seguimiento con sus proveedores de atención médica y otra información relacionada con su diagnóstico y tratamiento. Un miembro del personal de enfermería revisará las instrucciones con usted. Este es un momento importante para hacer preguntas, para entender información como:

- ¿Qué recursos necesita de nosotros antes del alta? ¿Cómo podemos ayudarlo a prepararse para el alta?
- ¿Qué equipo necesita para la atención en casa?
- ¿Sabe el nombre de la compañía que le dará atención en casa, el teléfono y a quién llamar para sus preguntas?
- ¿Conoce el plan de entrega e instalación del equipo para la atención en casa?
- ¿Sabe a quién llamar si hay una emergencia, si su salud empeora o cuando tenga preguntas?
- Si tiene programada una cita de seguimiento, ¿sabe a dónde ir?
- ¿Comprende los efectos secundarios de los medicamentos y a quién llamar si ocurren efectos secundarios?



## Servicios médicos en casa

Hay muchas agencias y servicios disponibles que pueden ayudar en casa a los que lo necesiten. Ofrecemos a todos los pacientes la posibilidad de elegir la agencia de atención médica en casa que cubra sus necesidades. También podemos coordinar la colocación en un centro de atención residencial o en un centro de rehabilitación, si es necesario.

Nuestro personal lo ayudará a programar las citas de atención primaria y atención especializada de seguimiento después de la hospitalización, antes del alta.

## Medicamentos

Si no tiene cobertura o beneficios para medicamentos con receta, un coordinador del programa de asistencia para recetas está disponible para ayudar. También pueden ayudarlo si tiene problemas para pagar sus medicamentos con receta.

### Farmacia

Para su comodidad, hay una farmacia en el primer piso, junto al lobby. El personal puede encargarse de sus recetas para el alta. Esta farmacia acepta muchos de los principales planes de medicamentos con receta. Llame a la farmacia al **610-378-2862** para asegurarse de que se aceptó su plan.

Pida a su enfermero o médico que envíe sus recetas a la farmacia con antelación para que estén listas cuando salga del hospital.

### Programa de entrega junto a la cama

Para la comodidad de nuestros pacientes, la farmacia puede surtir y entregar los medicamentos del alta junto a la cama. Si necesita más información antes de tomar una decisión, comuníquese con un farmacéutico al **610-378-2862**.

Este es un programa opcional, usted tiene derecho a seleccionar la farmacia que prefiera para que le entregue los medicamentos recetados por su médico.

## Portal para pacientes My Health

El portal para pacientes My Health de Penn State Health es un sitio web conveniente y seguro que facilita la comunicación con sus médicos, el pago de facturas y la programación de citas.

Usted puede crear una cuenta en línea mediante el proceso de registro personal. También puede registrarse con el personal administrativo en cualquier visita a Penn State Health Medical Center o a uno de nuestros centros del Grupo médico. Busque más información en [pennstatehealth.org/patient-portal](http://pennstatehealth.org/patient-portal).

## Sus comentarios

Es posible que reciba una encuesta de satisfacción del paciente después del alta. Cada encuesta a pacientes que se complete nos ayuda a asegurarnos de que estamos prestando una atención y un servicio excelentes. Sus respuestas se toman muy en serio. Tómese un momento para completar la encuesta y ayudarnos a comprender las áreas que necesitan mejoras y reconocer a los empleados que prestan atención y servicio excelentes.

## Facturación y seguros

Afrontar las facturas médicas es particularmente difícil cuando usted está haciéndole frente a un problema médico o a una enfermedad grave. Nuestro equipo de Servicio al Cliente está disponible para responder preguntas sobre su cobertura de seguro o sus facturas médicas mientras esté hospitalizado aquí o después de que vuelva a su casa.

A modo de cortesía para nuestros pacientes, enviaremos los reclamos a todos los planes de seguro médico. Le enviarán las facturas de los saldos pendientes después de que su compañía de seguros haya procesado el reclamo.

## Información sobre la factura

Nuestro hospital acepta la mayoría de los planes de seguro. Es muy importante que dé información completa, precisa y actual del seguro, incluyendo copias de las tarjetas de seguro.

Si la factura del hospital no queda cubierta en su totalidad, el pago debe hacerse en el momento del servicio. Si queda algún saldo, le enviarán una factura. St. Joseph Medical Center acepta dinero en efectivo, cheques, Visa, MasterCard y Discover. Para obtener más información sobre la factura, comuníquese con nosotros llamando al **610-378-2350** o al **1-800-254-2619**.

## Ayuda económica

Si no tiene cobertura de seguro o necesita ayuda con los saldos pendientes después del procesamiento del seguro, nuestros asesores financieros pueden ver si usted califica para un programa especial, un plan de pago o ayuda de beneficencia. Penn State Health ofrece ayuda económica para servicios médicamente necesarios y de emergencia a pacientes elegibles que no tienen seguro o tienen un seguro insuficiente. Esta ayuda está basada en los ingresos, el tamaño de la familia y los bienes.

Comuníquese con nosotros:

### Por correo

Penn State Health Patient Financial Services  
P.O. Box 854, Mail Code A410  
Hershey, PA 17033-0854

### Por teléfono

Puede comunicarse con los asesores financieros y los representantes de servicio al cliente llamando al **610-378-2828** o al **800-254-2619**.



## En persona

Los asesores financieros están disponibles para reunirse con usted en persona, con cita previa, en una oficina privada. La oficina de Orientación económica está abierta los días entre semana, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Si usted o su representante personal no están disponibles para ir a la oficina, un asesor financiero puede visitarlo en su habitación del hospital o en el área donde lo estén atendiendo para hablar de la cobertura de seguro o responder preguntas que pueda tener sobre las facturas médicas. También hay representantes en español disponibles por teléfono o en persona.

Penn State Health no cobrará a las personas sin seguro que sean elegibles o no elegibles para participar en el Programa de ayuda económica (Financial Assistance Program, FAP) más que las cantidades generalmente facturadas por atención de emergencia u otros tipos de atención médicamente necesaria. Penn State Health no retrasará ni suspenderá la atención médica de ninguna persona en una emergencia, independientemente de su capacidad de pago.

Para obtener más información de cómo se aplica al Programa de ayuda económica de Penn State Health o para obtener una copia de nuestra Política de ayuda económica y las solicitudes, visite nuestro sitio web en [pennstatehealth.org](http://pennstatehealth.org) y busque “Ayuda económica”.

La Política de ayuda económica y las solicitudes están traducidas a varios idiomas y disponibles en nuestro sitio web o en persona. Se avisará a todos los solicitantes por teléfono o mediante una carta cuando se tome una determinación sobre su elegibilidad para recibir ayuda económica.

## Para las visitas

### Lugares para comer

Las visitas pueden disfrutar de una comida o snacks en nuestra cafetería:

- Lugar: Planta baja, cerca de la capilla
- Horario: 6:45 a. m.–3:30 p. m., todos los días
- Opciones de comida: Pizza al horno, especiales del día, comida para llevar y más

Las visitas también pueden pedir bandejas desde las habitaciones de los pacientes por un cargo.

### Cómo encontrar su camino

Los pacientes y las visitas pueden pedirle instrucciones al personal del mostrador de información, a los voluntarios y a cualquier empleado que tenga una tarjeta de identificación. El hospital también tiene letreros con instrucciones en todo el edificio.

## Aromas fuertes

Para garantizar un entorno cómodo para todos nuestros pacientes y el personal, le pedimos amablemente que no use perfumes fuertes, como aceites, lociones y perfumes, durante la estancia de su ser querido. Agradecemos su cooperación y su contribución a un ambiente de sanación para todos.

## Horario de visita

El horario de visita es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. todos los días en la mayoría de las unidades. Hable con su proveedor de atención médica o visite [pennstatehealth.org](http://pennstatehealth.org) para confirmar el horario de visita.

Creemos que la familia es una parte importante de la recuperación. Sin embargo, si sus familiares o amigos tienen algún síntoma de enfermedad, incluyendo fiebre, dolor de cuerpo, dolor de garganta y tos, les pedimos que no lo visiten hasta al menos 24 horas después de que se les haya ido la fiebre.

### Horario de tranquilidad

Aunque no podemos evitar todos los ruidos, intentamos mantener de **8:00 p. m. a 8:00 a. m.** un entorno tranquilo para la recuperación de nuestros pacientes. Respete nuestro **Horario de tranquilidad diario de 8:00 p. m. a 8:00 a. m.**

Durante este tiempo, las luces se atenuarán y el personal intentará reducir los ruidos excesivos.

## Áreas de espera

Nuestras áreas de espera tienen muebles y servicios para que cada estancia sea cómoda para los familiares y las visitas. Regístrese si un voluntario atiende el área de espera.



# Derechos y responsabilidades del paciente

Como paciente de este hospital, o como familiar o tutor del paciente, queremos que conozca sus derechos según la ley federal y estatal de Pensilvania tan pronto como sea posible durante su estancia en el hospital. Nos comprometemos a respetar sus derechos y queremos que sepa que, participando en su atención médica, puede ayudar a los cuidadores del hospital a cubrir sus necesidades como paciente o familiar. Es por eso por lo que les pedimos a usted y a su familia que compartan ciertas responsabilidades con nosotros.

## Sus derechos

Como paciente, usted o la parte legalmente responsable tienen derecho a recibir atención sin discriminación por edad, sexo, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o intelectual y del desarrollo, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, o quién pagará su factura. Como paciente de nuestro centro médico, tiene derecho a recibir una atención segura, respetuosa y digna en todo momento. Recibirá los servicios y la atención que sean médicamente sugeridos y estén incluidos en los servicios del hospital, su misión declarada y las leyes y reglamentaciones que se exigen.

### Comunicación

*Usted tiene derecho a:*

- Que avisen a un familiar, otra persona de su elección o a su médico cuando lo ingresen al hospital.
- Recibir información de manera que usted pueda entenderla. Esto incluye servicios gratuitos de interpretación y traducción, en el idioma que usted prefiera para hablar sobre su atención médica. También incluye la ayuda que necesite si tiene deficiencias de la vista, auditivas, cognitivas o del habla.
- Designar a una persona de apoyo para que, de ser necesario, actúe en su nombre para hacer valer y proteger sus derechos como paciente.

### Decisiones informadas

*Usted tiene derecho a:*

- Recibir información sobre su estado de salud actual, su atención, los resultados, la recuperación, las necesidades de atención médica continua y su estado médico futuro en términos que usted pueda entender.

- Recibir información sobre las opciones de atención propuestas, incluyendo los riesgos y beneficios, otras opciones de atención, lo que podría suceder sin atención y los resultados de cualquier atención médica prestada, incluyendo los resultados que no se esperaban. Es posible que tenga que firmar antes de empezar cualquier procedimiento o atención. No se necesita un “Consentimiento informado” en casos de emergencia.
- Que lo incluyan en todos los aspectos de su atención y a participar en las decisiones sobre su atención.
- Tomar decisiones sobre su atención basándose en sus valores espirituales y personales.
- Pedir atención. Este derecho no significa que usted puede exigir atención o servicios que no sean médicamente necesarios.
- Rechazar cualquier tipo de atención, terapia, medicamento o procedimiento en contra de la recomendación médica. Puede haber ocasiones en las que deba darse atención según la ley.
- Exigir que el hospital obtenga su permiso antes de tomarle fotos, grabarlo o filmarlo, si se trata de un objetivo diferente a la identificación del paciente, la atención, el diagnóstico o la terapia.
- Decidir participar o no en investigaciones o ensayos clínicos relacionados con su condición, o en programas de donantes que le pueda sugerir su médico. Su participación en dicha atención es voluntaria, y debemos obtener su permiso por escrito o el de su representante legal antes de que participe. La decisión de no participar en investigaciones o ensayos clínicos no afectará a su derecho a recibir la atención.

### Visitas

*Usted tiene derecho a:*

- Decidir si quiere recibir visitas mientras esté aquí. El hospital puede tener que limitar las visitas para atenderlo mejor a usted o a otros pacientes.
- Designar a aquellas personas que pueden visitarlo durante la estadía. No es necesario que estas personas estén legalmente relacionadas con usted.
- Designar a una persona de apoyo que determine quién puede visitarlo si usted queda incapacitado.

### Directivas anticipadas

*Usted tiene derecho a:*

- Redactar directivas anticipadas, que son documentos legales que le permiten decidir ahora lo que quiere que suceda si deja de estar lo suficientemente saludable para tomar decisiones sobre su atención. Tiene derecho a que el personal del hospital cumpla estas directivas. Tiene derecho a revisar y modificar sus directivas anticipadas de atención.

- Recibir información por escrito del personal del hospital sobre las directivas anticipadas si tiene más de 18 años. El personal del hospital no puede ayudarlo a completar los formularios ni darle consejos legales.
- Que le pregunten en el momento del ingreso al hospital si tiene directivas anticipadas.
- Recibir atención del personal del hospital al que se le comunicaron sus directivas anticipadas.
- Preguntar y hablar sobre los aspectos éticos de su atención, incluyendo la medida en que el hospital respetará sus directivas anticipadas. Resolver cualquier conflicto que pueda surgir, como negarse a recibir soporte vital, interrumpirlo o negarse a seguir recibiéndolo.

## Planificación de la atención médica

*Usted tiene derecho a:*

- Que le hagan un examen de evaluación para determinar el tratamiento.
- Participar en la atención que recibe en el hospital.
- Recibir indicaciones sobre la atención de seguimiento y participar en las decisiones sobre el plan de atención después de que salga del hospital.
- Que lo trasladen de manera inmediata y segura para que lo atiendan otras personas cuando el hospital no pueda cubrir su solicitud o necesidad de atención o servicio. Tiene derecho a saber por qué podría ser necesario que lo trasladen a otro centro de atención médica, y a conocer otras opciones de atención. Este hospital no puede trasladarlo a otro hospital, a menos que ese hospital lo acepte.
- Exigir que los procedimientos de emergencia se implementen sin demoras innecesarias.
- Recibir atención en un entorno seguro sin ninguna forma de abuso, acoso, abandono, explotación o castigo corporal.
- Recibir una atención amable, respetuosa, segura y de calidad de personal competente.
- Saber los nombres de los médicos y enfermeros que le prestan atención y los nombres y las funciones de los otros trabajadores y personal de atención médica que lo atienden.
- Pedir una consulta con otro proveedor de atención médica.
- Recibir una evaluación y un manejo del dolor adecuados, incluyendo el derecho a pedir o rechazar alguna o todas las opciones para aliviar el dolor.
- Recibir atención sin restricciones ni aislamiento involuntario, a menos que sean necesarios para darle atención médica, quirúrgica o de salud conductual.

- Recibir atención eficiente y de calidad con altos estándares profesionales que se mantengan y revisen continuamente.

## Privacidad y confidencialidad

*Usted tiene derecho a:*

- Restringir la cantidad de personas que saben que usted está en el hospital.
- Que lo entrevisten, lo examinen y a hablar sobre su atención en lugares diseñados para proteger su privacidad.
- Recibir una explicación de por qué ciertas personas están presentes y pedir que los demás se retiren durante conversaciones o procedimientos delicados.
- Exigir que todas las comunicaciones y los registros relacionados con su atención, incluyendo quién la paga, sean privados.
- Recibir un aviso por escrito en el que se explique cómo se usará y compartirá su información médica personal con otros profesionales de atención médica que participen en su atención.
- Revisar y pedir copias de su expediente médico, a menos que esté restringido por motivos médicos o legales.

## Facturas del hospital

*Usted tiene derecho a:*

- Revisar, obtener, pedir y recibir una explicación detallada de sus gastos y facturas del hospital.
- Recibir información y orientación sobre las maneras de pagar las facturas del hospital.
- Pedir información sobre cualquier acuerdo comercial o económico que pueda afectar su atención.

## Quejas, preocupaciones y preguntas

*Usted y sus familiares o su tutor tienen derecho a:*

- Comunicar al personal del hospital sus preocupaciones o quejas sobre la atención. Esto no afectará su atención futura.
- Pedir una revisión de calidad de las preocupaciones sobre la atención, las decisiones de cobertura y las preocupaciones sobre el alta.
- Exigir una respuesta oportuna del hospital a su queja o queja formal. Las quejas o las quejas formales se pueden hacer por escrito, por teléfono o en persona. El hospital tiene la obligación de responder estas quejas o quejas formales de una manera que usted pueda entender. Para compartir sus preocupaciones con el hospital, comuníquese con el Departamento de Defensoría para los Pacientes (Patient Advocacy Department) del hospital:

610-378-2675

Horario: Lunes–viernes, de 8:00 a. m.–4:30 p. m.



- El Departamento de Salud (Department of Health) de Pensilvania también está disponible para ayudarlo con sus preguntas o preocupaciones sobre la atención en el hospital. Puede comunicarse con el Departamento de Salud llamando al 800-254-5164 o escribiendo a:

Commonwealth of Pennsylvania HUB  
Attn: Division of Acute and Ambulatory Care  
2525 N. 7th St., Suite 210  
Harrisburg, PA 17110-2511

- También puede comunicarse con The Joint Commission, una organización de acreditación de hospitales:

jointcommission.org

Presente una preocupación en línea en **Report a Safety Event (Reportar un evento de seguridad)**.

Teléfono de Eventos de seguridad del paciente:  
800-994-6610

Correo: Office of Quality and Patient Safety (OQPS)  
The Joint Commission  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181

**No dude en hacer preguntas sobre cualquiera de estos derechos que no entienda. Si tiene dudas sobre estos derechos, hablelas con su médico o enfermero o con el Departamento de Relaciones con los Pacientes del hospital. Recibirá una respuesta personal.**

## Sus responsabilidades

Como paciente, familiar o tutor, tiene derecho a conocer todas las normas del hospital y lo que esperamos de usted durante su estancia en el hospital.

### Proporcionar información

*Como paciente, familiar o tutor, le pedimos que cumpla las siguientes responsabilidades:*

- Proporcionar información precisa y completa sobre problemas actuales de atención médica, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Reportar cualquier condición que lo ponga en riesgo (por ejemplo, alergias o problemas auditivos).
- Reportar cualquier cambio inesperado en su condición a los profesionales de atención médica que lo están atendiendo.
- Proporcionar a los profesionales de atención médica que lo estén atendiendo una copia de su directiva anticipada, testamento en vida, poder duradero para la atención médica y cualquier permiso para la donación de órganos o tejidos.
- Informarnos a qué visitas quiere recibir durante su estadía, en caso de que haya alguna.

## Respeto y consideración

*Como paciente, familiar o tutor, le pedimos que cumpla las siguientes responsabilidades:*

- Reconocer y respetar los derechos de otros pacientes, familiares y del personal. No se tolerarán amenazas, violencia ni acoso a otros pacientes ni al personal del hospital.
- Cumplir la política del hospital sobre fumar.
- Abstenerse de hacer cualquier actividad ilegal en las instalaciones del hospital. Si ocurren, el hospital las reportará a la policía.

## Seguridad

*Como paciente, familiar o tutor, le pedimos que cumpla las siguientes responsabilidades:*

- Promover su propia seguridad convirtiéndose en un miembro activo, participativo e informado de su equipo de atención médica.
- Hacer preguntas si está preocupado por su salud o por su seguridad.
- Pedirle a todo el personal del hospital que se identifique.
- Recordarles a los cuidadores que se laven las manos antes de comenzar a atenderlo.
- Asegurarse de que su médico conozca la zona/el lado del cuerpo que se operará antes del procedimiento.
- Mantenerse informado sobre los medicamentos que está tomando y el motivo por el que los está tomando.
- Recordar al personal que verifique su identificación antes de administrar medicamentos, sangre/productos de la sangre, extraer muestras de sangre o antes de cualquier procedimiento.

## Rechazo de la atención

*Como paciente:*

- Usted es responsable de sus acciones si rechaza la atención o si no sigue las instrucciones de cuidado.



## Cargos

*Como paciente:*

- Usted es responsable de pagar por la atención médica que reciba, lo más pronto posible.
- Penn State Health 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, quizá podamos ayudarlo.
- Damos ayuda económica según los ingresos, el tamaño de la familia y los activos para servicios médicamente necesarios y de emergencia. A los pacientes que sean elegibles para la ayuda económica no les cobraremos más de las cantidades generalmente facturadas a los pacientes que tienen un seguro.
- 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 están disponibles en el sitio web o en persona.
- Servicios Financieros para Pacientes: 1-800-254-2619 o 610-378-2828

Centros:

### **Hampden Medical Center**

2200 Good Hope Road, Enola, PA 17025

### **Holy Spirit Medical Center**

503 N. 21st St., Camp Hill, PA 17011

### **Lancaster Medical Center**

2160 State Road, Lancaster, PA 17601

### **Milton S. Hershey Medical Center**

500 University Drive, Hershey, PA 17033

### **Pennsylvania Psychiatric Institute**

2501 N. 3rd St., Harrisburg, PA 17110

### **St. Joseph Medical Center**

2500 Bernville Road, Patient Access Suite  
Reading, PA 19605

## Cooperación

*Como paciente:*

- Se espera que siga los planes de atención recomendados por los profesionales de atención médica que lo atienden mientras está en el hospital. Debe trabajar con los profesionales de atención médica para crear un plan que pueda cumplir mientras esté en el hospital y después de salir del hospital.

# Avisos de privacidad y no discriminación

Nos comprometemos a proteger su privacidad. Prevemos que nuestro personal usará su información médica únicamente para tratamiento, facturación y otras operaciones del hospital. Le pedimos que comparta la información médica con sus familiares y amigos según lo considere adecuado. Sin embargo, tenemos permitido, según sea necesario, hablar con las personas que participan en su atención.

## Privacidad del paciente

### Ingreso confidencial

Puede pedir que “no lo incluyamos” como paciente en nuestro directorio. Si lo hace, le diremos que usted no es paciente del centro a las visitas y a las personas que llamen. La correspondencia, los regalos y las flores se devolverán al remitente.

### Solicitud de privacidad

Si está en una habitación que no es privada, se puede pedir a las visitas que salgan de la habitación si usted u otro paciente pide privacidad para hablar de cuestiones médicas con un cuidador.

### Correo electrónico

Recomendamos que use nuestro portal para pacientes y no un sistema público de correo electrónico para comunicarse con su médico o para enviar información confidencial. Los sistemas públicos de correo electrónico no son seguros, y no podemos asegurar la confidencialidad de los mensajes que se envíen por Internet.

Consulte con su cuidador antes de intentar comunicarse por correo electrónico. No use el portal para pacientes ni el correo electrónico para informar a su médico de cambios repentinos en su salud. En su lugar, llame al consultorio de su médico. En situaciones de emergencia, llame al 911.

### Aviso de privacidad

Nuestro Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA) está publicado en lugares de registro público en todo el centro médico y en la página “Privacy” (Privacidad) de nuestro sitio web en pennstatehealth.org/privacy-legal-notices. También puede pedir una copia a su médico o a la Oficina de Privacidad llamando al 717-531-2081.

## Piense antes de grabar

Todos tomamos fotos y videos para recordar momentos importantes. Algunos pueden ocurrir aquí. Para respetar la privacidad y seguridad de todos en nuestras instalaciones, no tome fotografías ni grabe videos:

- Sin el consentimiento de todos los implicados, incluyendo el personal
- De cualquier persona que haya rechazado el consentimiento o no pueda dar su consentimiento
- En áreas públicas donde otras personas puedan verse accidentalmente incluidas

Estas directrices:

- Protegen los derechos legales de los empleados, visitas y pacientes de Penn State Health
- Evitan que se tomen medidas legales
- Contribuyen a un entorno seguro y cómodo para todos
- Aseguran que no le pidan que salga de la propiedad



## Aviso de no discriminación

El Departamento de Salud de Pensilvania cumple y hace cumplir las leyes y reglamentaciones que prohíben la discriminación de los empleados y de las personas que reciben servicios en centros que regula el Departamento. Los centros y programas que administra Commonwealth of Pennsylvania, Medicare o Medicaid, o los servicios contratados o pagados con fondos que estos dan, se deben prestar sin discriminar a las personas por su raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física, intelectual o del desarrollo, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género. Esto incluye prohibir la discriminación de personas por medio de la restricción, limitación o negación de los privilegios de visita.

### **Presente todas las consultas o quejas de la siguiente manera:**

#### **Quejas sobre derechos civiles que incluyen a personas que viven en centros de atención residencial**

Division of Nursing Care Facilities

2525 N. 7th St., Suite 210

Harrisburg, PA 17110-2511

Teléfono: 717-787-1816 | Fax: 717-772-2163

Línea directa para quejas: 1-800-254-5164

Quejas en línea:

[apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx](https://apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx)

#### **Quejas sobre derechos civiles relacionados a pacientes de hospitales, centros de cirugía ambulatoria y centros de abortos**

U.S. Department of Health and Human Services

Office of Civil Rights

200 Independence Ave.

SW Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

Quejas en línea:

[ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_frontpage.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf)

#### **Quejas sobre derechos civiles que incluyan a pacientes de agencias de atención en casa, agencias de cuidados en casa, centros de maternidad, centros de atención pediátrica extendida, centros/agencias de cuidados de hospicio, centros de enfermedad renal en etapa terminal, centros médicos rurales, centros de fisioterapia ambulatorios y centros de rehabilitación laboral integrales**

Pennsylvania Department of Health

Division of Home Health

2525 N. 7th St., Suite 210

Harrisburg, PA 17110-2511

Teléfono: 717-783-1379 | Fax: 717-772-0232

Línea directa para quejas: 1-800-254-5164

Quejas en línea:

[apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx](https://apps.health.pa.gov/dohforms/FacilityComplaint.aspx)



# Mapas

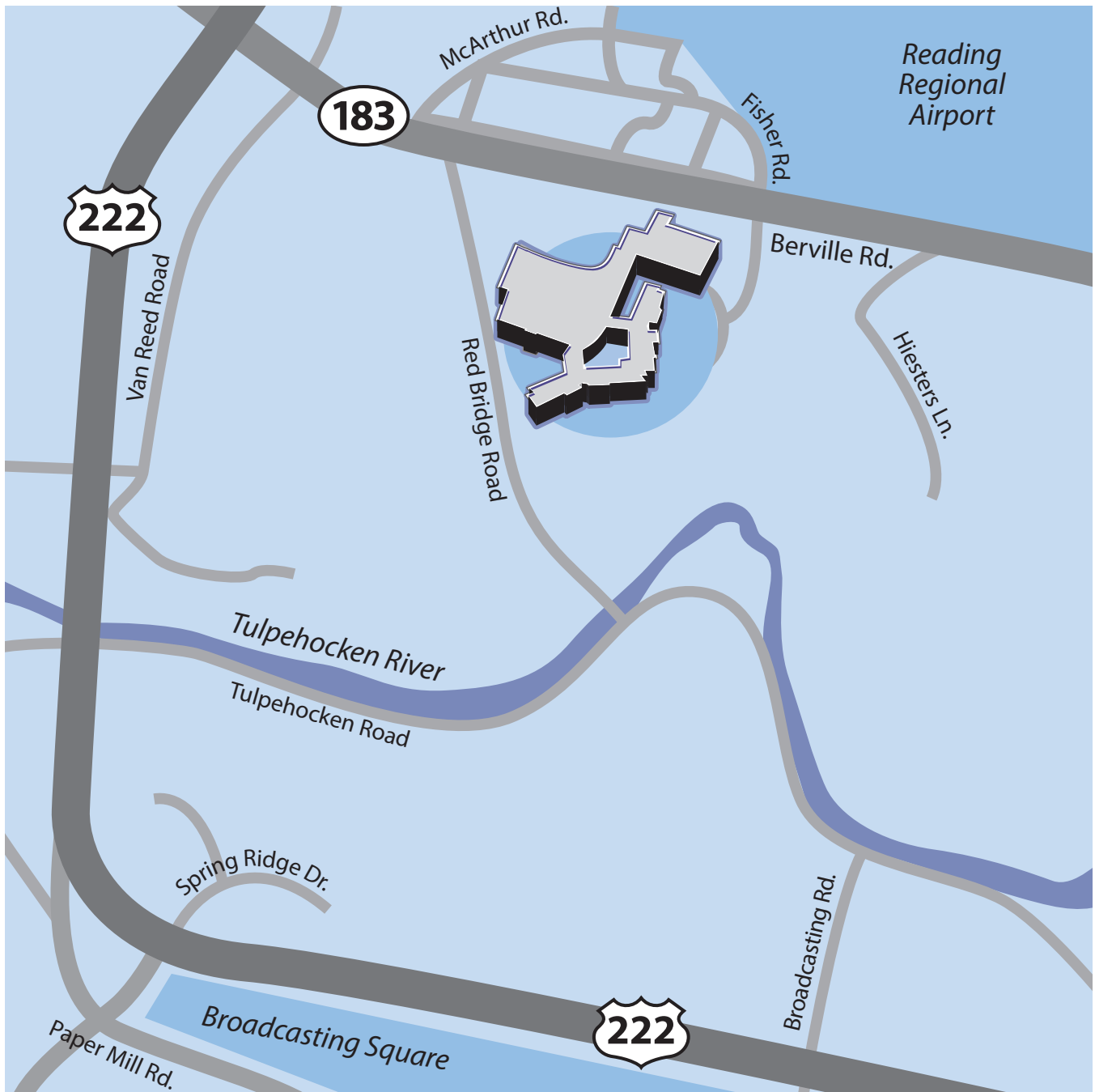
## Penn State Health St. Joseph Medical Center











## Notas







**PennState Health**  
St. Joseph Medical Center

2500 Bernville Road  
Reading, PA 19605  
610-378-2000