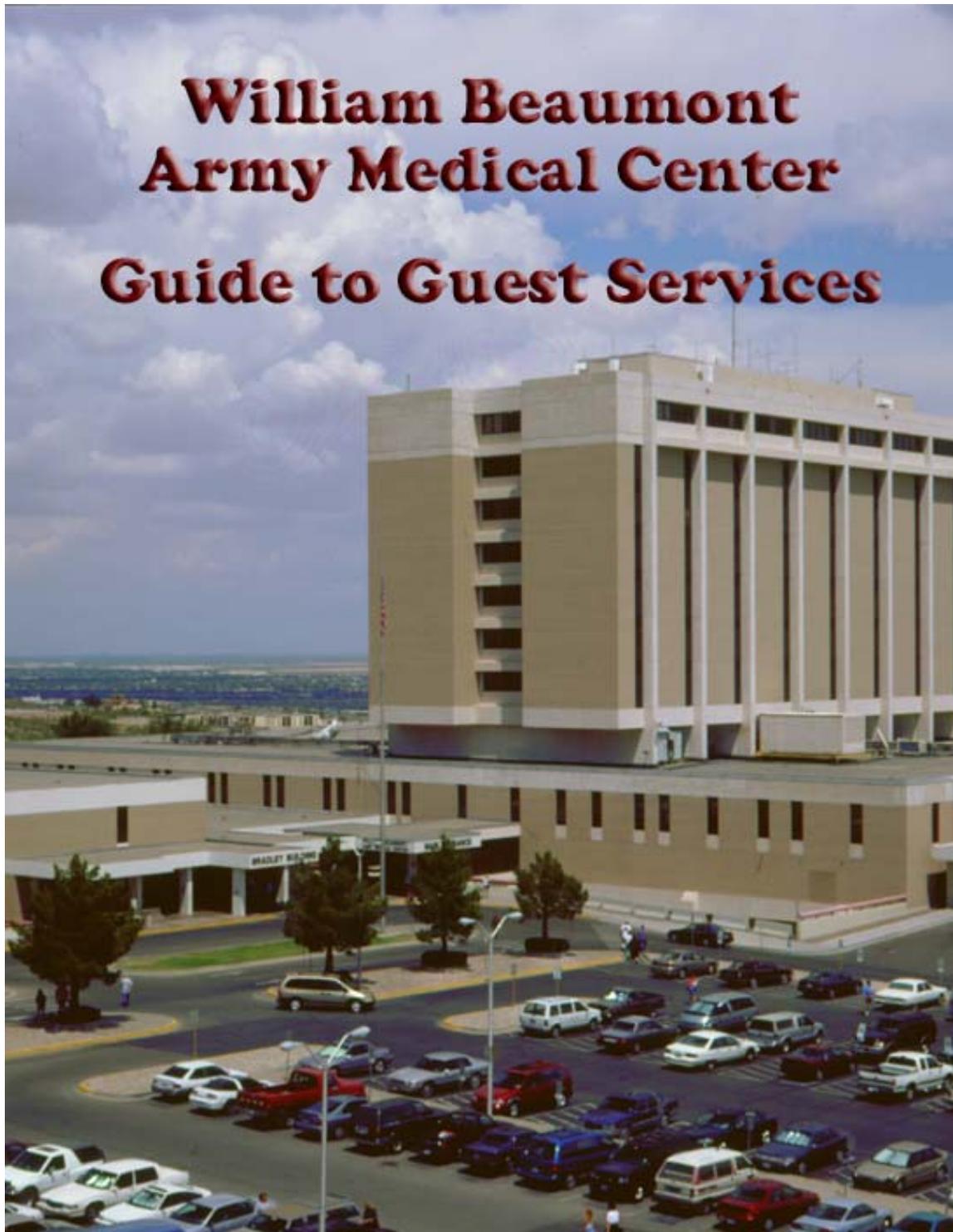


20. Nov. 2003



Hinweise zu den Gästediensten

20. Nov. 2003

Grußwort

Willkommen im William Beaumont Army Medical Center. Danke, dass Sie uns für Ihre medizinische Behandlung gewählt haben. Es ist uns bewusst, dass ein Krankenhausaufenthalt in der Regel kein sehr erfreuliches Erlebnis ist, aber wir werden uns nach Kräften bemühen, Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Unser Team aus engagierten und hilfsbereiten Fachleuten setzt sich dafür ein, dass Ihre Behandlung so sicher und wirkungsvoll ausfällt, wie es nach den Maßstäben der modernen Medizin möglich ist.

Wir wissen, dass der Besuch unseres Krankenhauses Ihnen und Ihren Angehörigen Anlass zur Sorge geben kann. Wir wissen auch, dass eine stationäre Behandlung in unserem Krankenhaus Ihnen und Ihrer Familie vermutlich noch mehr Sorgen bereitet. Das ist ganz normal.

Unser Personal wird Ihnen eine Menge Fragen über Sie und Ihren Gesundheitszustand stellen, damit wir möglichst viel über Sie wissen und Ihre Behandlung optimal darauf abstimmen können. Dadurch können wir außerdem die Pflege, die Sie unter Umständen nach der Entlassung aus dem Krankenhaus benötigen, besser vorausplanen. Zu diesen Plänen gehören möglicherweise Kliniktermine und Hausbesuche von mobilem Pflegepersonal. Sie haben vermutlich auch eine Reihe von Fragen an uns, wenn Sie sich auf eine stationäre Behandlung in unserem Krankenhaus vorbereiten, so zum Beispiel die folgenden Fragen:

- 1 Was bedeutet meine Krankheit?
- 2 Warum muss ich hier bleiben?
- 3 Wie lange muss ich hier bleiben?
- 4 Was wird im Krankenhaus mit mir gemacht?
- 5 Was passiert nach meiner Entlassung?

Sie können unseren Ärzten, Krankenschwestern und weiteren Mitarbeitern gegenüber Ihre Bedenken äußern. Trauen Sie sich ruhig, unserem Krankenhauspersonal Fragen zu stellen. Wenn Sie Fragen oder Bedenken haben, können Sie sich jederzeit an Ihren behandelnden Arzt, Ihre Krankenpfleger oder weitere Mitglieder Ihres Pflorgeteams wenden. Sollten Sie das Gefühl haben, dass Sie nicht mit der angemessenen Sorgfalt oder mit dem ausreichenden Ernst behandelt werden, verständigen Sie bitte den Patientendienst unter der Rufnummer 569-2692. Dort erhalten Sie Informationen, wie Sie Ihre Beschwerde einreichen können.

Nochmals vielen Dank, dass Sie das William Beaumont Army Medical Center gewählt haben. Wir wünschen Ihnen eine rasche Genesung und für die Zukunft viel Gesundheit.

Mit freundlichen Grüßen

Commander
William Beaumont Army Medical Center

Inhalt

Hinweise zu den Gästediensten – Titelseite	1
Grußwort	2
Inhalt	3
Die Mission des WBAMC	6
Die Vision des WBAMC	6
Die Wertmaßstäbe der Armee	6
Ihre Unterbringung	7
Ihr Zimmer	
Ihr Krankenhausbett	
Zimmertemperatur	
Schwesternruf	
Nachtdienst	
Fernsehen	
Telefon	
Verlassen der Station	
Ihr Krankenteam	8
Medizinische Sozialarbeiter	
Buchhaltung	
Reinigung	
Ehrenamtliche Helfer	
Weitere Mitarbeiter	
Mahlzeiten und Ernährung	9
Diät	
Cafeteria und Snack Bar	
Automaten	
Essensstände	

Persönliche Sicherheit	10
Rauchen	
Sauerstoff	
Feueralarm	
Rollstühle	
Medikamente	
Patienten mit besonderen Anforderungen	
Wertgegenstände und Fundsachen	
Sicherheit der Patienten	
Familienangehörige und Freunde	11
Besuchszeiten	
Besuchsregeln	
Ärztliche Bulletins	
Wegbeschreibung	
Geschenke für Patienten	
Parkmöglichkeiten	
Warteräume	
Besondere Dienste	13
Auswärtige Besucher	
Ladengeschäft (AAFES)	
Gebetsstätte	
Post	
Blumen (AAFES)	
Zeitungen	
Notary Public	
Schwerhörige	
Dolmetscher	
Tierbesuche	
Anregungen	

Krankenhausrechnung und Krankenversicherung / Entlassung	15
Versicherte Patienten	
Ihre Entlassung	
Entlassungszeit	
Persönliche Gegenstände	
Arztbrief	
Krankenakte	
Vorausverfügungen	17
Ihre Rechte als Patient	19
Ihre Pflichten als Patient	21
Weiterbildung für Patienten und Anwohner	23
Wichtige Rufnummern (innerhalb des Krankenhauses)	24
WBAMC Fernsehkanäle	25
Änderungsvorschläge zu den Hinweisen für Gästedienste	26

Die Mission des WBAMC

Als bedeutendes Lehrkrankenhaus in einem voll integrierten Gesundheitswesen bietet das William Beaumont Army Medical Center in Friedens- und in Kriegszeiten umfassende Gesundheitsdienste für alle unsere Leistungsempfänger.

Die Vision des WBAMC

Gemeinsam wollen wir die beste Versorgung im Bundesgesundheitswesen der USA bieten.

Wertmaßstäbe der Armee

- ***Loyalität*** Glaube und Verpflichtung gegenüber der Verfassung der Vereinigten Staaten, der Armee, Ihrer Einheit und anderen Soldaten.
- ***Pflicht*** Erfüllung persönlicher Pflichten.
- ***Respekt*** Menschenwürdige Behandlung.
- ***Selbstloser Einsatz*** Das Wohlergehen der Nation, der Armee und der Untergebenen über das eigene Wohlergehen stellen.
- ***Ehre*** Die Wertmaßstäbe der Armee erfüllen.
- ***Integrität*** Rechtlich und moralisch richtig handeln.
- ***Mut*** Sich Angst, Gefahren oder feindlichen Situationen (physischer oder moralischer Natur) stellen.

Ihre Unterbringung

Ihr Zimmer

Ihre Zimmerzuweisung im William Beaumont Army Medical Center erfolgt auf der Grundlage Ihrer Aufnahmediagnose und der Bettenverfügbarkeit am Tag Ihrer Aufnahme.

Ihr Krankenhausbett

Die meisten Betten dieser Einrichtung lassen sich elektrisch steuern. Das zuständige Pflegepersonal wird Ihnen die Bedienung des Betts erklären. Ihr Krankenhausbett ist vermutlich höher und schmaler als Ihr Bett zu Hause. Zu Ihrer Sicherheit sind seitliche Stützen angebracht, die Sie nachts oder tagsüber, wenn Sie sich ausruhen möchten, sich von der Operation erholen oder bestimmte Medikamente einnehmen, hochstellen können.

Zimmertemperatur

Alle Krankenhauszimmer verfügen über Zentralheizung und Klimaanlage. Wenn Sie sich bei Ihrer Zimmertemperatur nicht wohl fühlen, verständigen Sie bitte die Schwestern.

Schwesternruf

Neben Ihrem Bett befindet sich der Rufknopf für die diensthabende Schwester. Auf Knopfdruck wird die Schwesternstation verständigt, dass Sie Hilfe benötigen, und über Ihrer Tür leuchtet ein Blinklicht auf. Eine Schwester wird Ihren Ruf so schnell wie möglich beantworten.

Nachtdienst

Bleiben Sie bitte im Bett, sobald Sie für die Nacht hergerichtet wurden. Ungewohnte Umgebung und Schlafmittel können beim Verlassen des Betts zu einer Gefahrenquelle werden. Wenn Sie nachts Hilfe benötigen, benutzen Sie bitte den Rufknopf.

Fernsehen

In jedem Zimmer steht kostenlos ein Farbfernsehgerät zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Rücksicht auf andere Patienten und stellen Sie Ihren Fernseher leise und zur Schlafenszeit ganz ab. Der Patient Channel wird zur halben Stunde auf Kanal 29 ausgestrahlt; dort erfahren Sie den ganzen Tag über aktuelle Patienteninformationen. Auskünfte über diesen Kanal erhalten Sie im Internet unter www.thepatientchannel.com

Telefon

Mit Ausnahme der Wachstation befinden sich Telefone in allen Zimmern. Anrufe im Zimmer können von 9.00 bis 21.00 Uhr entgegengenommen werden. Ortsgespräche können jederzeit vom Zimmer aus geführt werden. Wählen Sie dazu erst die 9 und dann die gewünschte Nummer. Ferngespräche können jederzeit mit einer Telefonkarte geführt werden. Ferngespräche können nicht über das Zimmer abgerechnet werden. Ihre Angehörigen und Freunde können Sie zwischen 9.00 und 21.00 Uhr jederzeit in Ihrem Zimmer anrufen. Ihre Telefonnummer erfahren Sie beim Pflegepersonal. Die Benutzung von Mobiltelefonen im Krankenhaus ist verboten. Diese Telefone können den Betrieb der Geräte stören, die wir für die Behandlung unserer Patienten einsetzen.

Verlassen der Station

Wenn Sie die Station verlassen wollen, verständigen Sie bitte zuerst die Schwesternstation, um sich zu vergewissern, dass Ihr Arzt die Erlaubnis dazu erteilt hat. Teilen Sie dem Personal mit, wo Sie erreichbar sind. Es ist wichtig, dass Sie auf Ihrem Zimmer bleiben, bis Ihr Arzt zur Visite erschienen ist und die Behandlungen abgeschlossen sind.

Ihr Krankenhausteam

Medizinische Sozialarbeiter

Jedem Patientenbereich sind medizinische Sozialarbeiter zugeordnet, die eigens ausgebildet sind, um Patienten und Angehörigen bei der Lösung der finanziellen, sozialen und seelischen Probleme zu helfen, die mit einer Krankheit oder einem Krankenhausaufenthalt einhergehen. Mitarbeiter der Abteilung helfen Patienten und Familien beim Umgang mit Langzeiterkrankungen und Rehabilitation und sind an der Planung für die Entlassung beteiligt. Die Sozialarbeiter vermitteln unter anderem Dienste wie stationäre und ambulante Rehabilitation, Fachpflege, Altenpflege, Wohnheime, Gastfamilien, Sterbehospize, Pflegeheime, Pflege daheim, Lieferung von medizinischen Geräten und Krankentransporte. Die medizinischen Sozialarbeiter sind unter der Rufnummer 569-2833 bzw. 569-2816 zu erreichen.

Buchhaltung

Ein Vertreter der Finanzabteilung des Krankenhauses kann Fragen zu Ihrer Krankenhausrechnung beantworten und Ihnen die Finanzpolitik und Rechnungslegung im Krankenhaus erläutern. Die Abteilung ist Montag bis Freitag von 7.30 bis 16.30 Uhr unter der Rufnummer 569-2159 erreichbar.

Reinigung

Ein Mitarbeiter des Hauspersonals reinigt Ihr Zimmer. Sollte es Probleme mit der Reinigung Ihres Zimmers geben, verständigen Sie bitte Ihre Schwester, damit das Problem so rasch wie möglich behoben werden kann.

Ehrenamtliche Helfer

Ehrenamtliche Helfer des Amerikanischen Roten Kreuzes leisten viele Dienststunden im Krankenhaus. Sie ergänzen in vieler Hinsicht die Leistungen des Krankenhauspersonals und sind an ihren Uniformen und Namensschildern zu erkennen.

Weitere Mitarbeiter

Während Ihres Aufenthalts werden Sie Besuch von vielen anderen Mitarbeitern des Gesundheitswesens bekommen, z.B. von Laboranten und Mitarbeitern der radiologischen Abteilung, Krankengymnasten oder Ergotherapeuten. Außerdem gehören zur Familie des William Beaumont Army Medical Center viele Mitarbeiter hinter den Kulissen wie Buchhalter, Ingenieure, Sekretärinnen, Kantinenpersonal und andere, die während Ihres Aufenthalts entscheidend zu Ihrem Wohlbefinden beitragen.

Mahlzeiten und Ernährung

Diät

Gesunde, nahrhafte und ausgewogene Mahlzeiten spielen bei Ihrer Behandlung und Genesung eine wichtige Rolle. Die Abteilung Ernährung bemüht sich nach Kräften, nach den Anweisungen Ihres Arztes nahrhafte Mahlzeiten zuzubereiten. Frühstück wird zwischen 6.00 und 9.30 Uhr, Mittagessen von 11.00 bis 14.30 Uhr und Abendessen von 16.00 bis 18.15 Uhr serviert. Wenn Sie einen Termin für eine Sonderuntersuchung oder Behandlung haben, kann sich die Mahlzeit verzögern. Nach Möglichkeit erhalten Sie Ihre Mahlzeit nach Ihrer Untersuchung. Auf Ihrem Frühstückstablett befindet sich eine Speisekarte, auf der Sie Ihre Mahlzeiten für den nächsten Tag bestellen können. Bitte kreuzen Sie die gewünschten Gerichte an, damit die Bestellung abgeholt werden kann. Wenn Sie nicht wissen, was für Sie geeignet ist, wenden Sie sich an die Ernährungsabteilung unter der Rufnummer 569-2525. Dort hilft man Ihnen gerne weiter. Wenn Ihnen Ihr Arzt eine bestimmte Diät verordnet hat, erhalten Sie eine entsprechende Speisenauswahl. Wenn Angehörige oder Freunde mit Ihnen zusammen auf dem Zimmer essen möchten, kann die betreffende Person in der Cafeteria eine Mahlzeit kaufen und aufs Zimmer bringen.

Cafeteria und Snack Bar

Die Cafeteria im William Beaumont Army Medical Center befindet sich im Erdgeschoß des Hauptgebäudes und ist täglich geöffnet. Obwohl die Cafeteria in erster Linie auf Krankenhausmitarbeiter ausgerichtet ist, sind Besucher während der Öffnungszeiten stets willkommen. Patienten, die in der Cafeteria essen dürfen, erhalten ihre Mahlzeit gegen Vorweis des Krankenhausarmbands kostenlos. Neben der Cafeteria befindet sich eine Snack Bar, wo verschiedene Gerichte angeboten werden. Die Öffnungszeiten dieser Einrichtungen erfahren Sie beim Pflegepersonal.

Automaten

Snack- und Getränkeautomaten befinden sich an mehreren Stellen im Krankenhaus. Die genauen Standorte erfahren Sie beim Pflegepersonal.

Essensstände

Im zweiten Obergeschoß des Hauptgebäudes befindet sich neben der Apotheke auch ein Essensstand.

Persönliche Sicherheit

Rauchen

Im William Beaumont Army Medical Center werden keine Zigaretten und Tabakwaren verkauft. Das Rauchen ist im gesamten Krankenhaus strengstens verboten. Besucher dürfen in ausgewiesenen Raucherzonen im Freien im Erdgeschoss sowie im zweiten und dritten Obergeschoß rauchen. Erkundigen Sie sich beim Pflegepersonal nach den Raucherzonen.

Sauerstoff

Sonderbestimmungen regeln den Gebrauch von Sauerstoff in den Patientenräumen. Nicht zugelassene Elektrogeräte und Aerosolprodukte sind in diesen Bereichen verboten.

Feueralarm

Zu Ihrer Sicherheit führt das Krankenhaus regelmäßig einen Feuer- und Notalarm durch. Wenn während Ihres Aufenthalts ein Alarm durchgeführt wird, bleiben Sie bitte ruhig und in Ihrem Zimmer. Das Krankenhaus ist ein feuerbeständiger Bau und das Personal ist für Brandschutz ausgebildet.

Rollstühle

Rollstühle stehen auf allen Stationen zur Verfügung. Das Ein- und Aussteigen aus einem Rollstuhl kann ohne Hilfe jedoch gefährlich sein. Lassen Sie sich deshalb vom Pflegepersonal helfen. Wenn Sie im Rollstuhl sitzen, legen Sie bitte den Sicherheitsgurt an. Rollstühle, die keinen Sicherheitsgurt haben oder nicht ordnungsgemäß funktionieren, sollten Sie nicht benutzen. Bitte melden Sie Rollstühle, die nicht sicher sind, an das Personal.

Medikamente

Alle Medikamente, die Sie während Ihres Krankenhausaufenthalts einnehmen, werden von Ihrem Arzt verschrieben, von der Krankenhausapotheke ausgegeben und von einer Schwester verabreicht. Es ist Patienten nur nach ausdrücklicher schriftlicher Anweisung des Arztes gestattet, ihre eigenen Medikamente zu nehmen oder persönliche Medikamente mitzuführen. Arzneimittelrezepte, die Sie bei Ihrer Entlassung erhalten, können in der Apotheke des William Beaumont Army Medical Center besorgt werden. Das Pflegepersonal wird Ihnen bei der Entlassung dabei behilflich sein.

Patienten mit besonderen Anforderungen

Einige Patienten haben während ihres Aufenthalts bei uns besondere Anforderungen. Bitte teilen Sie diese unserem Personal mit, damit wir Ihnen bei der Erfüllung dieser Anforderungen behilflich sein können.

Wertgegenstände und Fundsachen

Patienten werden gebeten, keine Wertgegenstände mit ins Krankenhaus zu bringen. Wenn Sie Wertsachen mitbringen, lassen Sie diese im Safe in der Finanzabteilung des Krankenhauses aufbewahren. Sie erhalten eine schriftliche Quittung für alle Gegenstände, die bei der Abholung der Gegenstände vorgelegt werden muss. Das Krankenhaus übernimmt keine Haftung für Wertgegenstände, die nicht im Safe deponiert wurden. Wenn Sie etwas verloren haben, verständigen Sie umgehend eine Schwester. Wir werden alle Anstrengungen

20. Nov. 2003

unternehmen, damit Ihr Gegenstand wieder gefunden wird. Nicht abgeholte Fundsachen werden etwa 7 Tage lang im Sicherheitsbüro aufbewahrt. Sie können sich im Sicherheitsbüro unter der Rufnummer 569-2304 nach Fundgegenständen erkundigen.

Sicherheit des Patienten

Patienten und Familienangehörige sind verpflichtet, während des Aufenthalts im Krankenhaus in stationärer oder ambulanter Behandlung tatsächliche oder mutmaßliche sicherheitsgefährdende Eingriffe und/oder Umstände zu melden. Wenden Sie sich dazu unverzüglich an das Personal oder telefonisch an den Manager für Patientensicherheit unter der Rufnummer 569-7233.

Patienten und Angehörige haben bisweilen den Wunsch, die Station zu verlassen. Wenn Sie medizinische Hilfsmittel wie Rollstühle oder Tropf benutzen, lassen Sie sich für Ihre Abwesenheit vom Personal die ordnungsgemäße Handhabung der Geräte zeigen. Sie sind dafür verantwortlich, die richtigen Fragen zu stellen und sicherzustellen, dass Sie im Fall eines Gerätealarms oder einer Störung wissen, was zu tun ist.

Für Familienangehörige und Freunde

Besuchszeiten

Besucher können für Patienten die richtige Medizin sein. Familienangehörige und Freunde sind zu Besuchen willkommen. Die Pflege der Patienten ist für uns am William Beaumont Army Medical Center jedoch die wichtigste Aufgabe. Um eine möglichst hohe Qualität der Pflege zu bieten, wurden für jede Station bestimmte Besuchszeiten und Regeln aufgestellt. Die Besuchszeiten und Regeln sind am Informationsschalter im Hauptgeschoß erhältlich. Bitte halten Sie sich an diese Richtlinien. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich bitte an die Stationschwester.

Besuchsregeln

Es folgen allgemeine Richtlinien für Besucher:

- Rauchen ist für Besucher in den Patientenzimmern und sonstigen Bereichen des Krankenhauses verboten. Rauchen ist nur in eigens ausgewiesenen Raucherzonen gestattet.
- Mobiltelefone dürfen im Krankenhaus nicht verwendet werden.
- Besucher müssen angemessen gekleidet sein, Oberbekleidung und Schuhe tragen.
- Es dürfen nicht mehr als zwei Besucher gleichzeitig am Krankenbett anwesend sein. Besucher in Zweibettzimmern werden gebeten, auch auf den anderen Patienten Rücksicht zu nehmen.
- Freunde oder Angehörige mit Erkältung, Halsentzündung oder sonstigen möglicherweise ansteckenden Krankheiten sollten von Patientenbesuchen Abstand nehmen. Besuche sollten kurz gefasst sein. Besucher haben sich ruhig zu verhalten und unnötigen Lärm zu vermeiden.
- Besucher werden unter Umständen gebeten, bei Untersuchungen oder Behandlungen oder einer Visite durch den Arzt oder eine Schwester das Zimmer zu verlassen.
- Für Familienangehörige von frisch operierten Patienten gelten am Tag der Operation großzügigere Besuchsregeln.

Ärztliche Bulletins

Persönliche Auskünfte über Ihre Diagnose und Behandlung müssen von Ihrem Arzt kommen. Diese Auskünfte werden nur den Personen erteilt, die von Ihnen als Empfänger bestimmt werden.

Wegbeschreibung

Eine ausführliche Wegbeschreibung zum Krankenhaus finden Sie auf unserer Website unter <http://www.wbamc.amedd.army.mil>. Die Beschreibung enthält eine Straßenkarte und Hinweise.

Geschenke für Patienten

Besucher sollten sich beim Pflegepersonal erkundigen, bevor sie Patienten Lebensmittel oder Getränke als Geschenk mitbringen. Bitte erkundigen Sie sich bei der Schwester, ob Ihr Geschenk für den Zustand und die geplanten Untersuchungen und Behandlungen des Patienten angemessen ist. Auf der Intensivstation sollten Sie alle Arten von Geschenken zuerst mit dem Pflegepersonal abklären.

Parkmöglichkeiten

Patienten und Besucher können in der dritten Parketage (Haupteingangsbereich) parken. Die Parkmöglichkeit besteht täglich rund um die Uhr. Parken im William Beaumont Army Medical Center ist kostenlos. Patienten und Besucher werden gebeten, nicht in den reservierten Bereichen oder Sonderzonen zu parken. Bitte schließen Sie Ihren Wagen ab. Wenn Sie Pannenhilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an den Sicherheitsdienst unter der Rufnummer 569-2304. Freiwillige Helfer des Amerikanischen Roten Kreuzes betreiben zwischen Parkplatz und Krankenhaus einen eingeschränkten Beförderungsdienst für Patienten. Dazu wird ein umgebautes Golfcart benutzt. Der Service wird auf dem Parkplatz in Nähe des Haupteingangs angeboten.

Warteräume

Auf jeder Patientenetage und im Hauptgeschoß in der Lobby sind Warteräume für Besucher eingerichtet. Für die Angehörigen von Patienten in der Intensivstation, Notfallstation und in der Chirurgie gibt es gesonderte Wartebereiche. Während der üblichen Operationszeiten informiert ein ehrenamtlicher Helfer im Warteraum der Chirurgie die Angehörigen über den Verlauf der Operation.

Besondere Dienste

Auswärtige Besucher

Zahlreiche Hotels und Motels in der Nähe bieten Unterkunft für auswärtige Angehörige und Besucher. In bestimmten Fällen sind enge Familienangehörige zum Aufenthalt im Fisher House berechtigt, das sich wenige Gehminuten vom Krankenhaus entfernt befindet. Entsprechende Auskünfte erteilt das Fisher House, Telefon 569-1860, oder die Sozialstation zu den normalen Dienstzeiten unter der Rufnummer 569-2833 bzw. 569-2816, oder außerhalb der üblichen Dienstzeiten der diensthabende Verwaltungsoffizier unter Telefon 569-2121.

Ladengeschäft (AAFES)

Im Erdgeschoß des Hauptgebäudes, Raum 1130, befindet sich ein kleines Ladengeschäft. Dort sind Glückwunschkarten und Geschenkartikel für Patienten erhältlich. Die Telefonnummer lautet 562-2151.

Gebetsstätte

Die Gebetsstätte befindet sich im Erdgeschoß des Hauptgebäudes, Raum 1167. Besucher sind eingeladen, die Stätte zu Gottesdiensten, Gebeten und Meditation aufzusuchen. Weitere Auskünfte erhalten Sie im Büro des Geistlichen, Telefon 569-2235. Bitte verständigen Sie das Pflegepersonal, wenn Sie die Sakramente oder einen Geistlichen empfangen möchten.

Post

Jeden Vormittag tragen ehrenamtliche Helfer Briefe und Pakete für Patienten aus. Briefe und Pakete, die nach Ihrer Entlassung hier eintreffen, werden an Ihre Heimatanschrift weitergeleitet. Briefmarken und Briefpapier sind in der Poststelle im Erdgeschoß des Hauptgebäudes erhältlich.

Blumen (AAFES)

Blumen werden von ehrenamtlichen Helfern oder Zustellpersonal auf Ihr Zimmer gebracht. Sorgen Sie dafür, dass das Pflegepersonal die Zustimmung für die Blumen erteilt hat. Denken Sie bitte daran, dass große Pflanzen und Blumen die Zustellung und Entfernung nach der Entlassung erschweren.

Zeitungen

Zeitungen stehen am Krankenseingang oder im Erdgeschoß zum Verkauf. Ehrenamtliche Helfer stellen verschiedene Zeitschriften und Bücher bereit. Bei den Zeitschriften handelt es sich meist um ältere Ausgaben. Aktuelle Ausgaben von Zeitschriften gibt es im Laden im Erdgeschoß gegenüber dem Speisesaal.

Notary Public

Für die entsprechenden Patienten stehen die Dienste eines Notary Public kostenfrei zur Verfügung. Auskünfte erhalten Sie telefonisch im Büro des Judge Advocate General (JAG) unter der Nummer 569-2131.

Schwerhörige

Wir haben Telefone für Schwerhörige. Bitte wenden Sie sich an einen Mitarbeiter.

20. Nov. 2003

Dolmetscher

Das Krankenhaus kann auf Dolmetscher und Sprachvermittlungsdienste zurückgreifen, falls ein Patient oder seine Angehörigen dies benötigen. Bitte wenden Sie sich an unsere Mitarbeiter.

Tierbesuche

Das Tierbesuchsprogramm (HAB, Human Animal Bond) besteht aus zwanglosen Besuchen durch ein HAB-Tier und seinen Betreuer. Ziel dieser Besuche ist die Steigerung des Wohlbefindens des Patienten durch direkten Kontakt und Austausch mit dem Tier. Dazu ist keine gesonderte Überweisung erforderlich. Professionelle Pfleger können jedoch einzelne Patienten für die Besuche bestimmen. Besuche können unter der Rufnummer 569-2592 vereinbart werden.

Anregungen

Sie als Patient sind unser Kunde Nummer Eins. Wir möchten gerne von Ihnen hören, wie wir Ihren Aufenthalt angenehmer gestalten können. Bitte füllen Sie vor Ihrer Entlassung die von unseren Mitarbeitern ausgeteilten Beurteilungsfomulare aus. Wir begrüßen Ihre Anregungen als Chance zu hervorragenden Leistungen.

Krankenhausrechnung und Krankenversicherung / Entlassung

Alle Patienten sollten sich mit den Regeln und Bestimmungen, der Rechnungsabwicklung und den Gebühren des Krankenhauses vertraut machen. Wenn Fragen bezüglich Ihres Anrechts auf Behandlung oder Versicherungsleistungen bestehen, wird sich ein Mitarbeiter der Abteilung Patientenverwaltung während Ihres Aufenthalts an Sie oder einen Ihrer Angehörigen wenden. Diese Auskünfte sind zur Abwicklung der Leistungsvergütung erforderlich.

Versicherte Patienten

Wir benötigen eine Kopie Ihrer Versicherungskarte. Unter Umständen benötigen wir auch Versicherungsformulare Ihres Arbeitgebers oder Ihrer Versicherung.

Wenn Sie Leistungsempfänger des US-Verteidigungsministeriums sind (Familienmitglied eines aktiven Militärs, Militär im Ruhestand oder Familienmitglied eines Militärs im Ruhestand), müssen Sie entweder bei Ihrer Aufnahme oder während des Aufenthalts bei uns das Formblatt DD Form 2569, Third Party Collection Form, ausfüllen. Wir rechnen dann die erbrachten Leistungen direkt mit Ihrer Krankenversicherung ab.

Wenn Sie kein Leistungsempfänger des US-Verteidigungsministeriums sind, müssen Sie oder ein Familienangehöriger vor der Entlassung die Finanzabteilung im zweiten Obergeschoß, Raum 3240, aufsuchen, um die Bearbeitung Ihrer Versicherungsleistungen zu koordinieren. Als Service für Sie wird WBAMC die Leistungen direkt mit Ihrer zuständigen Krankenversicherung, MEDICARE oder Medicaid abrechnen.

Ihre Entlassung

Wenn Sie nach Auffassung Ihres Arztes das Krankenhaus verlassen können, wird ein Entlassungsschein ausgestellt. Lassen Sie sich nach Möglichkeit von einem Angehörigen oder Freund abholen. Medikamente, die Sie im Krankenhaus erhalten haben, können Ihre Fähigkeit zum Betreiben von Maschinen beeinflussen.

Entlassungszeit

Der Zeitpunkt Ihrer Entlassung hängt von vielen Faktoren ab, zum Beispiel die Uhrzeit, zu der Ihr Arzt den Entlassungsschein ausstellt, die Verfügbarkeit von Medikamenten usw. Das Pflegepersonal hält Sie über Ihre Entlassung auf dem Laufenden.

Persönliche Gegenstände

Packen Sie Ihre persönlichen Gegenstände ein und sehen Sie noch einmal in Schränken und Schubladen nach. Wenn Sie Wertgegenstände im Krankenhaussafe deponiert haben, verständigen Sie die Finanzabteilung unter Telefon 569-2159. Die Gegenstände werden Ihnen dann gebracht oder können beim Verlassen des Krankenhauses abgeholt werden.

Arztbrief

Ihr Arzt und Ihre Krankenschwester werden Ihnen Anweisungen für die Behandlung nach dem Krankenhausaufenthalt geben. Fragen Sie nach, wenn Sie Hinweise zu Ihrer Ernährung, Ihren Aktivitäten oder sonstiger Art benötigen.

20. Nov. 2003

Krankenakte

In Ihrer Krankenakte sind Ihr Gesundheitszustand, Ihre Pflege und Behandlung vermerkt. Die Akte dient der Information anderer Ärzte, der Kostenrückerstattung für das Krankenhaus und als rechtliche Grundlage. Die in der Krankenakte aufgezeichneten Geschützten Gesundheitsinformationen (PHI, Protected Health Information) gehören Ihnen, und auf Anfrage wird Ihnen eine Kopie ausgehändigt. Wenn Sie in den Besitz Ihrer Krankenakte gelangen, sind Sie dafür verantwortlich, dass sie umgehend wieder an das Krankenhaus zurückgeleitet und dort ordnungsgemäß aufbewahrt und gepflegt wird. Alle Krankenakten, die medizinische Leistungen einer Bundeseinrichtung der USA aufzeichnen, sind Eigentum der Regierung der Vereinigten Staaten.

Vorausverfügungen

Schwierige Entscheidungen treffen ...

Medizinische Errungenschaften der jüngeren Zeit machen es möglich, das Leben eines Menschen unter gewissen Umständen ungeachtet der natürlichen Vorgänge im Körper zu erhalten. Manche Menschen haben eine sehr bestimmte Einstellung zu dieser Art der Behandlung, wenn sie sich im Endstadium einer Krankheit befinden und nur noch geringe oder gar keine Hoffnung auf Besserung besteht. Sie sollten sich zum Beispiel überlegen, ob Sie:

- einen externen Apparat zur künstlichen Beatmung
 - Nasen- oder Magensonden zur künstlichen Ernährung
 - Dialyse zur Entschlackung Ihres Körpers
- wünschen.

In bestimmten Fällen gelten diese und andere Behandlungen als „lebenserhaltende“ Maßnahmen. Das bedeutet, dass angesichts der Umstände diese Behandlungen Ihren Gesundheitszustand nicht verbessern, diesen aber über eine gewisse Zeit erhalten können. Für jede Behandlung ist immer die Zustimmung des Patienten erforderlich. Solange Sie zu Entscheidungen fähig sind, wird nur das gemacht, womit Sie auch einverstanden sind. Manchmal beeinträchtigt der Gesundheitszustand des Patienten jedoch seine Fähigkeit, informierte Entscheidungen zu treffen. Unter diesen Umständen können Ihre Angehörigen und das medizinische Personal Ihre Wünsche am besten erfüllen, wenn Sie diese schriftlich festgelegt haben, solange Sie noch im Vollbesitz Ihrer geistigen Kräfte waren. Solche Dokumente werden „Vorausverfügungen“ genannt. Man unterscheidet zwei Arten davon:

Eine *Patientenverfügung* gibt an, dass Sie im Endstadium Ihrer Krankheit die Erlaubnis erteilen, lebenserhaltende Maßnahmen zu beenden oder zu unterlassen.

Mit einer *dauerhaften medizinischen Vollmacht* erteilen Sie einer von Ihnen bestimmten Person die Vollmacht, Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung zu treffen, wenn Sie selber dazu nicht mehr in der Lage sind.

Denken Sie daran ...

- Sie müssen diese Entscheidungen treffen.
- Unser Personal möchte Ihre Wünsche erfüllen.
- Sie können Ihre Vorausverfügung jederzeit ändern oder widerrufen.
- Es gibt Leute, die Ihnen dabei helfen können.

Wir empfehlen Ihnen, diese Entscheidungen mit Ihren engsten Familienangehörigen zu besprechen. Sagen Sie ihnen, wie Sie über solche Behandlungen denken.

Wenn Sie Fragen zu Ihrem Gesundheitszustand haben und welche Behandlungen erforderlich werden können, lassen Sie sich von Ihrem Arzt informieren und teilen Sie ihm Ihre Wünsche mit. Händigen Sie Ihrem Hausarzt eine unterschriebene Kopie Ihrer Patientenverfügung aus.

Bringen Sie die unterschriebene Patientenverfügung zu jedem stationären Krankenhausaufenthalt mit; eine unterschriebene Kopie sollte in Ihrer Krankenakte aufbewahrt werden. Geben Sie außerdem der bevollmächtigten Person eine unterschriebene Kopie Ihrer dauerhaften medizinischen Vollmacht.

Wenn Sie als Patient auf einer medizinischen oder chirurgischen Station liegen, empfehlen wir Ihnen, sich an einen Geistlichen zu wenden, der Ihnen beim Ausfüllen der Formulare und der Entscheidungsfindung behilflich sein kann. Wenn Sie nicht die Hilfe eines Geistlichen in Anspruch nehmen wollen, können Sie sich an einen Vertreter unserer Entlassungsabteilung wenden. Als Patient der Psychiatrie stehen Ihnen dieselben Hilfeleistungen zur Verfügung.

20. Nov. 2003

Unser Personal hört sich Ihre Bedenken an, kann Ihnen Rat erteilen und Ihnen dabei helfen, Ihre Wünsche kundzutun.

Ihre Rechte als Patient

1. **MEDIZINISCHE VERSORGUNG:** Ein Patient hat das Recht auf hochwertige Versorgung und Behandlung, die den verfügbaren Ressourcen und allgemein gültigen medizinischen Standards entspricht. Der Patient hat Recht auf diese Versorgung und Behandlung in einer sicheren Umgebung.
2. **RESPEKT UND WÜRDE:** Ein Patient hat das Recht auf umsichtige und respektvolle Versorgung unter Berücksichtigung seiner persönlichen Würde.
3. **PRIVATSPHÄRE:** Ein Patient hat das Recht auf den Schutz seiner Privatsphäre in Bezug auf seine medizinische Versorgung. Die Besprechung seines Falles, Konsultationen, Untersuchung und Behandlung sind vertraulich. Wer nicht direkt an der Versorgung des Patienten beteiligt ist, bedarf zur Anwesenheit der Erlaubnis des Patienten.
4. **VERTRAULICHKEIT:** Ein Patient hat das Recht zu erwarten, dass alle Mitteilungen und Aufzeichnungen in Bezug auf seine Versorgung vertraulich behandelt werden und die Freigabe solcher Behandlungsinformationen nur in dem durch geltende Gesetze und Militärbestimmungen zulässigen Umfang geschieht.
5. **INFORMATIONEN:** Ein Patient hat das Recht, von seinem behandelnden Arzt eine Erklärung über die Diagnose, Behandlung, Maßnahmen und Prognose in einer dem Patienten verständlichen Sprache zu erhalten. Sollte es aus medizinischer Sicht nicht ratsam sein, dem Patienten derartige Auskünfte zu erteilen, sind diese Informationen einem geeigneten Familienangehörigen oder, im Falle der Abwesenheit desselben, einer anderen geeigneten Person zu übermitteln.
6. **IDENTITÄT:** Ein Patient hat jederzeit das Recht, die Identität, den Berufsstand und den Befähigungsnachweis des medizinischen Personals sowie den Namen des hauptsächlich zuständigen Arztes zu kennen.
7. **KOMMUNIKATION:** Ein Patient hat das Recht zum Kontakt mit Menschen außerhalb des Krankenhauses durch Besuche und durch wörtliche und schriftliche Kommunikation, vorausgesetzt, dass diese Besuche und Kommunikationen die Behandlung des Patienten nicht beeinträchtigen.
8. **ZUSTIMMUNG:** Ein Patient hat das Recht, von seinem Arzt Informationen in allgemein verständlicher Sprache zu erhalten, um vor dem Beginn einer Maßnahme oder Behandlung seine informierte Zustimmung zu erteilen. Mit Ausnahme von Notfällen sollten die für die informierte Zustimmung erforderlichen Auskünfte unter anderem die speziellen Maßnahmen zur Behandlung, die medizinisch wesentlichen Risiken, Komplikationen und Nutzen aufzeigen; außerdem die voraussichtliche Dauer der Beeinträchtigung. Wenn es medizinisch bedeutsame Alternativen gibt, hat der Patient das Recht, darüber informiert zu werden. Der Patient hat das Recht, über geplante Versuche in Kenntnis gesetzt zu werden, die Einfluss auf seine Behandlung haben. Der Patient hat das Recht, seine Mitwirkung an derartigen Forschungsprojekten zu verweigern.

9. ABLEHNUNG DER BEHANDLUNG: Ein Patient hat das Recht, im Rahmen der geltenden Gesetze und bestehenden Regierungsbestimmungen die Behandlung zu verweigern und über die medizinischen und administrativen Konsequenzen dieser Verweigerung informiert zu werden.

10. TRANSFER UND WEITERFÜHRUNG DER BEHANDLUNG: Ein Patient hat das Recht auf zumutbare Weiterführung der Behandlung. Der Patient hat das Recht, im Voraus zu erfahren, welche Termine und Ärzte wann und wo zur Verfügung stehen. Der Patient hat das Recht zu erwarten, dass das Krankenhaus dafür sorgt, dass er durch seinen Arzt oder einen Vertreter des Arztes über die nach der Entlassung notwendige Weiterbehandlung informiert wird.

11. KRANKENHAUSGEBÜHREN: Ein Patient hat das Recht, ungeachtet der Zahlungsart eine ausführliche Erklärung der Rechnung zu erwarten und zu bekommen.

12. KRANKENHAUSBESTIMMUNGEN: Ein Patient hat das Recht, über die Krankenhausbestimmungen zum Verhalten von Besuchern und Patienten informiert zu werden. Patienten haben Anrecht auf Auskunft über den Mechanismus zur Einreichung, Prüfung und Lösung von Patientenbeschwerden.

13. SCHMERZBEHANDLUNG: Ein Patient hat das Recht auf angemessene Bewertung und Behandlung von Schmerzen.

Patienten, die Bedenken oder Fragen bezüglich Ihrer Rechte und/oder Pflichten haben,
können sich an das Büro für Patientendienste,
Raum 3B5, Bradley Building,
Telefon 569-2692,
wenden.

Ihre Pflichten als Patient

Wir brauchen Ihre Mithilfe, damit wir Ihnen die bestmögliche Versorgung bieten können. Durch Erfüllung der folgenden Pflichten können Sie auf positive Weise zu Ihrer Versorgung beitragen.

1. **INFORMATIONEN:** Sie sind dafür verantwortlich, nach Ihrem besten Wissen genau und umfassend Auskunft über Ihre gegenwärtigen Beschwerden, früheren Erkrankungen, Krankenhausaufenthalte, Medikamente und sonstige Ihre Gesundheit betreffenden Angelegenheiten zu geben. Ein Patient muss die ihn behandelnden Personen unverzüglich über Änderungen seines Gesundheitszustands oder offensichtliche negative Reaktionen auf verordnete Maßnahmen verständigen.
2. **VERSTÄNDNIS DER BEHANDLUNG:** Sie müssen Ihrem Hausarzt mitteilen, ob Sie eine erwogene Behandlung verstehen, ob Sie wissen, was von Ihnen erwartet wird, und Zweifel oder Fragen zum Zeitpunkt der Behandlung vorbringen.
3. **BEFOLGUNG EINER VERORDNETEN BEHANDLUNG:** Sie sind verantwortlich, wenn Sie die Behandlung verweigern oder den Anweisungen des Arztes nicht folgen.
4. **RESPEKT UND RÜCKSICHTNAHME:** Sie sind verpflichtet, die Rechte anderer Patienten und des Krankenhauspersonals zu achten, Lärm und das Verhalten Ihrer Begleitpersonen und Familienmitglieder zu kontrollieren. Sie haben die Pflicht zum rücksichtsvollen Umgang mit dem Eigentum anderer Personen und des Krankenhauses. Sie sind verpflichtet, sich respektvoll und angemessen zu verhalten.
5. **KRANKENAKTE:** Sie sind verpflichtet sicherzustellen, dass Ihre Krankenakte zur ordnungsgemäßen Aufbewahrung und Pflege umgehend wieder an das Krankenhaus zurückgebracht wird, wenn Sie die Akte zu einem Termin oder einer Untersuchung entnommen haben. Alle Krankenakten, die medizinische Leistungen einer Bundeseinrichtung der USA aufzeichnen, sind Eigentum der Regierung der Vereinigten Staaten.
6. **KRANKENHAUSBESTIMMUNGEN:** Sie sind zur Einhaltung der Krankenhausbestimmungen in Bezug auf Versorgung und Verhalten der Patienten verpflichtet. Die Bestimmungen zum Rauchen müssen von allen Patienten beachtet werden.
7. **BESCHWERDEN UND LOB VON PATIENTEN:** Der Patient hat die Pflicht, den Commander des Krankenhauses bei der Bereitstellung der bestmöglichen Versorgung für alle Leistungsempfänger zu unterstützen. Empfehlungen, Fragen Beschwerden und/oder Lob von Patienten können an das Büro für Patientendienste, Raum 3B5, Bradley Building, Telefon 569-2692, gerichtet werden.
8. **SICHERHEIT DER PATIENTEN:** Der Patient sowie seine Besucher sind verpflichtet, gefährliche Situationen in Bezug auf Behandlungsmaßnahmen und/oder die Umwelt zu melden. Diese Situationen sind umgehend einem Bediensteten oder dem Manager für Patientensicherheit, Raum 10007, Telefon 569-7233 oder 569-3426 mitzuteilen.

20. Nov. 2003

*Patienten, die Bedenken oder Fragen bezüglich Ihrer Rechte und/oder Pflichten haben,
können sich an das Büro für Patientendienste, Raum 3B5, Bradley Building,
Telefon 569-2692,
wenden.*

20. Nov. 2003

Weiterbildung für Patienten und Anwohner

Das William Beaumont Army Medical Center setzt sich für Ihre Lebensqualität ein und bietet eine große Vielfalt an Kursen, Programmen und Selbsthilfegruppen, die Ihnen helfen, gesund zu werden und gesund zu bleiben.

Wir bieten Kurse oder Programme zu den folgenden Themen an:

- Asthma-Kunde
- Selbsthilfegruppe für Brustkrebspatientinnen
- Selbsthilfegruppe für Krebspatienten
- Herzkatheter
- Rehabilitation nach Herzerkrankungen
- Drogen- und Tablettensucht
- Umgang mit Diabetes
- Befreiung vom Rauchen, FreshStart
- Home IV Antibiotika-Therapie
- Rückenschule
- Natürliche Familienplanung
- Ernährungskunde
- Geburtsvorbereitung
- Geschwisterkurse
- Stress-Selbsthilfegruppen

Das Krankenhaus veranstaltet außerdem ein Programm für die Anwohner der Region zu Gesundheitsthemen wie pädiatrische Reihenuntersuchungen, Hörverlust, Erste Hilfe für Erwachsene und Trauerhilfe. Wenn Sie weitere Auskünfte über unser Kursangebot wünschen, wenden Sie sich an das Krankenhaus unter Telefon 569-3466, Sie werden dann mit der entsprechenden Abteilung verbunden.

Wichtige Rufnummern innerhalb des Krankenhauses

<u>Abteilung</u>	<u>Raum</u>	<u>Telefon (915)</u>
Verwaltungsamt des Tages (AOD)	3005	569-2121
Aufnahme	3225	569-2526
Geldautomat, gegenüber Ladengeschäft	1149	562-1172
Finanzabteilung/Kasse	3240	569-1591 / 1199
Ethische Dienste (Büro des Geistlichen)	1167	569-2235
Blumenladen (AAFES) (keine Zustellung)	1130	562-5633
Mahlzeiten	-----	An das Personal wenden
Fort Bliss Federal Credit Union (FBFCU)	1181	562-1172
Versicherungsleistungen	1194 / 1196	569-2354 / 2543
Hauspersonal	-----	An das Personal wenden
Information (Krankenhaus)	3005	569-2121
Patientenverwaltung	3225	569-2526
Patientenkonto	3240	569-2159
Büro für Patientendienste	3B5	569-2692 / 2508
Manager für Patientensicherheit	10007	569-7233 / 3426
Ladengeschäft (AAFES)	1149	562-2151
Sicherheit	3006	569-2304
Sozialdienste/Entlassungsplanung	10035	569-2833 / 2816
Geistliche Versorgung	1167	569-2235
TRICARE Service Center (TSC)	1192	680-7600 – Option 4
Ehrenamtliche Dienste (Bücherwagen)	4K1	569-2483

WBAMC Fernsehkanäle

- 2 XEPM (Mexico)
- 3 Unterschiedlich – Erbauliches
- 4 KDBC (CBS)
- 5 Unterschiedlich – Erbauliches
- 6 XHIJ (Mexiko)
- 7 KVIA (ABC)
- 8 Patienten-/ Personalinformationen
- 9 KTSM (NBC)
- 10 WBAMC TV Meldungen aus dem Krankenhaus
- 11 Patienten-/ Personalinformationen
- 12 Gottesdienste aus der WBAMC Gebetsstätte
- 13 KCOS (PBS)
- 14 KFOX (FOX)
- 15 E!
- 16 Health & Sciences Television Network (HSTN)
- 17 TBS
- 18 ESPN
- 19 Cartoon Network
- 20 Discovery Channel
- 21 TNT
- 22 CNN Headline News
- 23 CNN
- 24 Scifi
- 25 Lifetime
- 26 Filme und Patienteninformationen von SWANK

20. Nov. 2003

- 27 XHIJ el canal de las noticias (Juarez Mexico 44)
- 28 KINT Univision (El Paso Spanisch Kanal 26)
- 29 GEMS Patienteninformation
- 30 KQYO Spanisch (in Planung)
- 31 Notfallanweisungen des Bereitschaftsdienstes
- 35 GEMS Medical Network

Änderungen zu den Hinweisen für Gästedienste

Wenn Sie Änderungen wünschen oder Bedenken bezüglich dieser Veröffentlichung haben, wenden Sie sich bitte an:

charles.rocco@amedd.army.mil
(915) 569-4377 (vox)
(915) 569-2757 (fax)

Diese Veröffentlichung kann auch auf der WBAMC Website eingesehen und ausgedruckt werden:

<http://www.wbamc.amedd.army.mil>

1-800-Translate

Complete
multilingual
services

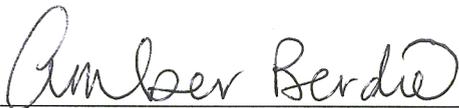
www.1-800-translate.com 865 United Nations Plaza, New York, NY 10017 USA 1-800-872-6752 Global: +1-212-355-4455 Fax : 1-888-872-6752

February 11, 2004

Susanna Bunzel-Harris, a professional translator of English into German, has translated the following document(s) under contract to Access Language Experts/1-800-Translate, an American Translators Association (ATA) corporate membership company. Upon examination, we hereby certify that the translation of the above-captured document(s) from the original language to the translated language is complete and accurate, to the best knowledge and ability of the undersigned. We also hereby certify that each and every translated document has been reviewed in its entirety for the purpose of assuring that the provisions contained therein convey the same meaning and value and have the same legal effect as the corresponding provisions in the original version of the document.

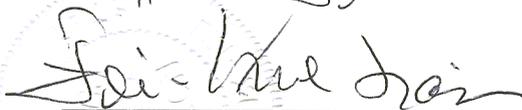
It is understood that this certificate will be considered null and void if any changes, including retyping and/or re-typesetting, are made to the translation rendered by Translator.

Name of document(s): **WBAMC-GTCS(20NOV2003)A-ger**
William Beaumont Army Medical Center Guide to Guest Services



Amber Berdie
Project Manager

State of New York
County of New York
Sworn to me before me
this 11th day of Feb. 2004



Fei-Xue Qian
Notary Public

Fei-Xue Qian
No. 01Q16057816
Qualified in New York County
Commission Expires April 23, 2007

