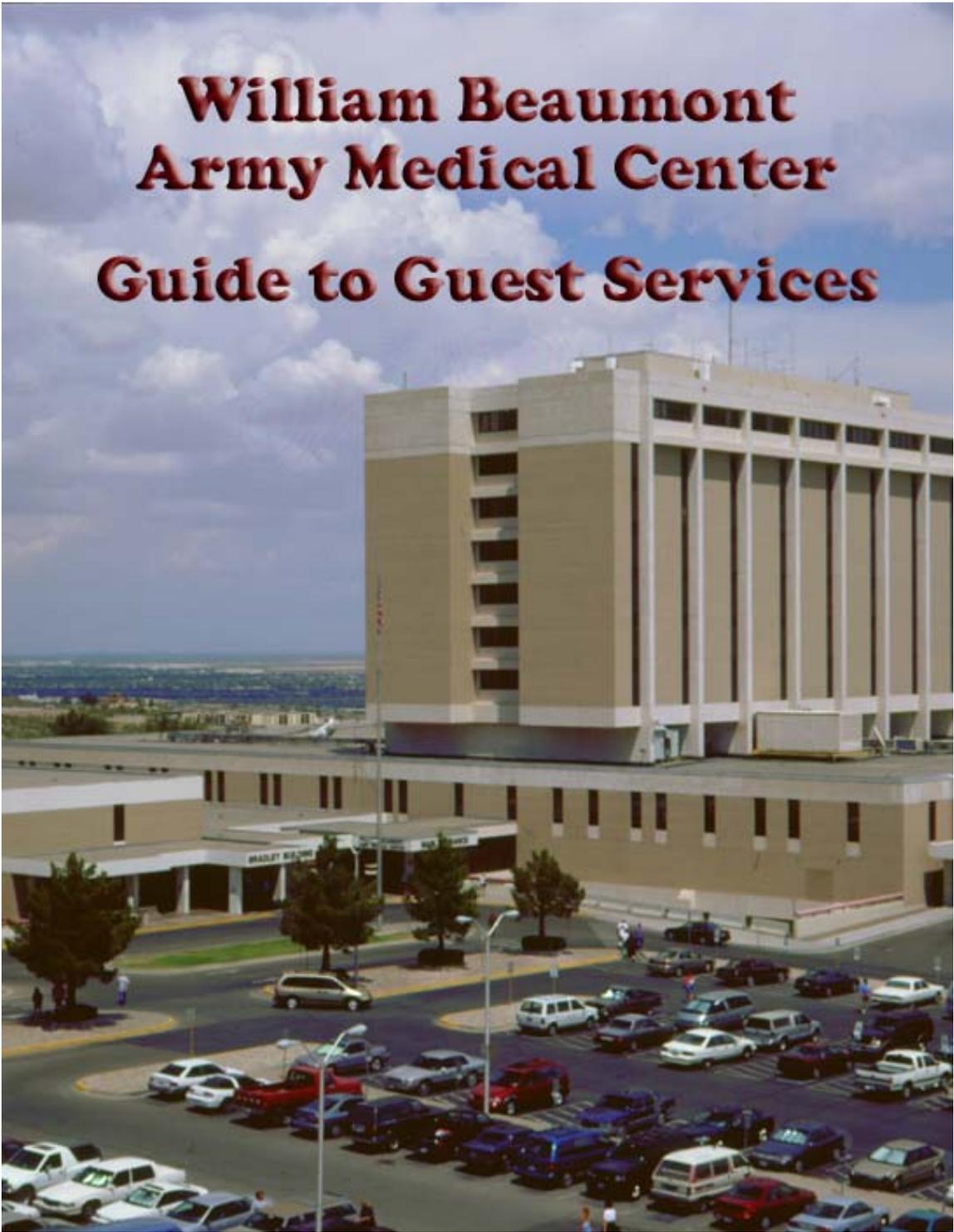


William Beaumont Army Medical Center Guide to Guest Services



Guía de Servicios para Huéspedes

Bienvenidos

Bienvenidos al William Beaumont Army Medical Center y gracias por elegirnos como los proveedores de sus servicios de salud. Entendemos que su hospitalización probablemente no es una experiencia del todo placentera, pero haremos nuestro mejor esfuerzo para que se sientan tan cómodos como sea posible. Nuestro equipo de dedicados profesionales está aquí para que su tratamiento sea tan seguro y efectivo como lo permita la medicina moderna.

Sabemos que venir a nuestro centro médico puede hacer que usted y su familia se preocupen. También sabemos que cuando hay que quedarse en nuestro centro usted o su familia pueden preocuparse aún más. Esto es normal.

El personal de nuestro hospital tiene muchas preguntas que hacer sobre usted y su salud para saber más sobre cómo proveer mejores cuidados. Esto también nos ayuda a hacer planes con usted sobre el cuidado que pueda necesitar después de dejar el hospital. Estos planes pueden incluir citas médicas y visitas de una enfermera cuando usted ya esté en casa. Usted también puede tener muchas preguntas para nosotros cuando tiene que quedarse en nuestro centro médico. Estas preguntas pueden incluir:

- 1 ¿Cuál es mi enfermedad?
- 2 ¿Por qué me tengo que quedar?
- 3 ¿Cuánto tiempo me tengo que quedar?
- 4 ¿Qué me pasará en el centro médico?
- 5 ¿Qué pasará cuando me vaya?

Usted puede hablar con nuestros médicos, enfermeras y demás personal sobre cualquiera de sus dudas. No tenga miedo de preguntar lo que sea a nuestro personal. Si tiene preguntas o dudas, por favor no vacile en preguntar a su médico, enfermera o a cualquier miembro de su equipo de cuidados. También, si en cualquier momento usted siente que no está siendo tratado de manera apropiada, por favor notifique a Patient Assistance (Asistencia a los Pacientes) al 569-2692 para la información necesaria para registrar su preocupación.

De nuevo, gracias por escoger el William Beaumont Army Medical Center. Le deseamos una pronta recuperación y buena salud en el futuro.

Atentamente,

Comandante
William Beaumont Army Medical Center

Contenido

Portada de la Guía de Servicios para Huéspedes	1
Bienvenidos	2
Contenido	3
Misión del WBAMC	4
Visión del WBAMC	4
Valores del ejército	4
Su alojamiento	7
Su habitación	
Su cama de hospital	
Temperatura de la habitación	
Llamando a su enfermera	
Durante la noche	
Televisión	
Teléfonos	
Dejando la unidad	
Su equipo hospitalario	8
Trabajadores sociales médicos	
Contabilidad del paciente	
Servicio de limpieza	
Voluntarios	
Otro personal	
Servicios de alimentación y nutrición	9
Servicios alimenticios	
Cafetería y bar	
Máquinas expendedoras	
Carritos de comida	

Para su seguridad	10
Fumar	
Oxígeno	
Simulacros de incendio	
Sillas de ruedas	
Medicamentos	
Pacientes con necesidades especiales	
Artículos de valor o extraviados	
Seguridad del paciente	
Para la familia y amigos	11
Horas de visita	
Reglamento de visita	
Informes sobre el estado del paciente	
Instrucciones para conducir	
Regalos para los pacientes	
Parqueo	
Áreas de espera	
Servicios especiales	13
Visitantes de fuera de la ciudad	
Tienda (AAFES)	
Capilla	
Correspondencia	
Flores (AAFES)	
Periódicos	
Notario público	
Servicios para pacientes con problemas de audición	
Intérpretes	
Human Animal Bond Program (programa de vínculo entre animales y humanos)	
Sugerencias	

Facturas de hospital y seguro / regreso a casa	15
Si tiene seguro médico	
Su alta	
Hora de salida	
Pertenencias personales	
Instrucciones de alta	
Expedientes médicos	
Directivas de avance	17
Declaración de derechos del paciente	19
Declaración de las responsabilidades del paciente	21
Educación del paciente y la comunidad	22
Números importantes (dentro de nuestro hospital)	23
Canales de televisión del WBAMC	24
Cambios a la Guía de Servicios para Huéspedes	25

Misión del WBAMC

Como un importante hospital de entrenamiento en un sistema de salud completamente integrado, el William Beaumont Army Medical Center provee cuidados completos de salud a todos nuestros beneficiarios en tiempos de guerra y de paz.

Visión del WBAMC

Juntos, proveyendo el mejor cuidado federal de salud.

Valores del ejército (LDRSHIP, por sus siglas en inglés)

- ***Lealtad*** Tener verdadera fe y adhesión a la Constitución y el Ejército de los Estados Unidos, su unidad y otros soldados.
- ***Deber*** Cumplir con sus obligaciones.
- ***Respeto*** Tratar a la gente como deben ser tratadas.
- ***Servicio desinteresado*** Poner el bienestar de la Nación, el ejército y sus subordinados antes que el suyo propio.
- ***Honor*** Vivir de acuerdo a todos los valores del ejército.
- ***Integridad*** Hacer lo correcto, legal y moralmente.
- ***Valor personal*** Enfrentar el miedo, el peligro o la adversidad (física o moral).

Su alojamiento

Su habitación

La asignación de su habitación en el William Beaumont Army Medical Center está basada en su diagnóstico de admisión y la disponibilidad de camas el día de su admisión.

Su cama de hospital

La mayoría de las camas disponibles en estas instalaciones son eléctricas y su enfermera la mostrará cómo operar la suya apropiadamente. Su cama de hospital es probablemente más alta y angosta que su cama en casa. Las defensas laterales son para su propia protección, se pueden levantar en la noche y durante el día si usted está descansando, recuperándose de cirugía o tomando ciertos medicamentos.

Temperatura de la habitación

Todos las habitaciones del hospital son calentadas por la calefacción central y enfriadas por el aire acondicionado central. Si la temperatura de su habitación no es agradable, por favor notifique al personal de enfermería.

Llamando a su enfermera

Hay un botón para llamar a su enfermera ubicado al lado de su cama. Al presionar el botón, la estación de enfermería recibe una alerta haciéndoles saber que usted necesita ayuda y una luz se ilumina sobre su puerta. Un miembro del personal responderá a su señal tan pronto como sea posible.

Durante la noche

Por favor quédese en su cama luego de haber sido preparado para la noche. El entorno poco familiar y los somníferos pueden crear un peligro si usted sale de su cama. Para pedir ayuda durante la noche, use su botón de llamada.

Televisión

Cada habitación está provista con una televisión a color sin cargo alguno. Por favor sea considerado con los demás pacientes usando su televisión con bajo volumen y apagándola a la hora de dormir. El canal para pacientes (Patient Channel) aparece cada media hora en el canal 29 y ofrece educación oportuna y actualizada para el paciente las 24 horas del día. También puede acceder a información sobre este canal en: www.thepatientchannel.com

Teléfonos

Hay teléfonos en cada habitación, excepto en las unidades de cuidados críticos. Los pacientes pueden recibir llamadas en sus habitaciones de las 9 a.m. a las 9 p.m. Las llamadas locales pueden ser hechas en cualquier momento desde la habitación marcando "9" y el número. Las llamadas de larga distancia y con impuestos pueden ser hechas en cualquier momento usando su tarjeta personal de llamadas. Las llamadas de larga distancia no pueden ser cargadas a la habitación. Su familia y amigos le pueden llamar a su habitación entre las 9 a.m. y las 9 p.m. El número telefónico de su habitación lo pueden obtener del personal de enfermería. El uso

de teléfonos celulares está prohibido en este hospital ya que pueden interferir con el equipo utilizado para cuidar a los pacientes.

Dejando la unidad

Si quiere dejar la unidad, por favor consulte primero en la estación de enfermería para asegurarse que su médico lo ha aprobado y para hacer saber al personal dónde estará usted para le puedan localizar. Es importante quedarse en su habitación hasta que su doctor haya hecho sus rondas y se hayan completado los tratamientos.

Su equipo hospitalario

Trabajadores sociales médicos

Los trabajadores sociales médicos son asignados a cada área de cuidado del paciente y entrenados para ayudar a los pacientes y sus familias a lidiar con problemas financieros, sociales y emocionales relacionados a la enfermedad u hospitalización. Los miembros del departamento trabajan con pacientes y familias para ayudar a manejar enfermedades de larga duración y rehabilitaciones y están involucrados en la planificación de altas. Algunos de los servicios que ellos arreglan son la rehabilitación de pacientes internos y ambulatorios, enfermería capacitada, cuidados de enfermería en casa, vida asistida, colocación de menores en hogares sustitutos, cuidados en hospicios, cuidados en casa, entrega de equipo médico y transporte de pacientes. Los trabajadores sociales médicos se pueden contactar en el 569-2833/2816.

Contabilidad del paciente

Un representante de la tesorería del hospital puede contestar preguntas sobre su cuenta de hospital y ayudarlo a interpretar las políticas financieras y procedimientos de facturación del hospital. Usted puede contactarlos en el 569-2159 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Servicio de limpieza

Un miembro del equipo de limpieza aseará su habitación. Si hay un problema de limpieza en su cuarto, dígaselo a una enfermera y será resuelto tan pronto como sea posible.

Voluntarios

Los voluntarios de la Cruz Roja estadounidense contribuyen muchas horas de servicio al hospital. Ellos complementan los servicios del personal del hospital de muchas maneras y pueden ser identificados por sus uniformes y gafetes.

Otro personal

Durante su estadía, muchos otros profesionales de la salud tales como personal de laboratorio y radiólogos, además de terapeutas ocupacionales y físicos podrían visitarle. Además, la familia del William Beaumont Army Medical Center incluye muchos trabajadores tras bastidores, tales como contadores, ingenieros, secretarías, trabajadores del servicio de alimentación y otros que contribuyen en gran parte a su bienestar mientras está aquí.

Servicios de alimentación y nutrición

Servicios alimenticios

Las comidas saludables, nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su tratamiento y recuperación. La división de cuidados de nutrición (Nutrition Care Division) hace su mejor esfuerzo para proveer comidas nutritivas preparadas de acuerdo a las órdenes de su médico. A los pacientes se les sirve el desayuno entre las 6:00 a.m. y las 9:30 a.m., el almuerzo entre las 11:00 a.m. y las 2:30 p.m. y la cena entre las 4:00 p.m. y las 6:15 p.m. Ocasionalmente su comida puede retrasarse si se le ha programado algún examen o tratamiento especial. Cada vez que sea posible, se le servirá su comida después de su examen o prueba. Su bandeja de desayuno incluirá un menú del que puede ordenar sus comidas al día siguiente. Por favor marque su menú para que esté listo para recogerlo. Si tiene dificultades para seleccionar del menú, un miembro de nuestro departamento de alimentación (Dietary Department) estará feliz de ayudarle; llame al 569-2525 para recibir asistencia. Si tiene que seguir una dieta especial recetada por su médico, usted recibirá menús especiales para sus necesidades específicas. Si un miembro de su familia o un amigo quiere comer en su habitación con usted, esta persona puede comprar su comida en la cafetería y llevarla de vuelta a su cuarto para comer con usted.

Cafetería y bar

La cafetería del William Beaumont Army Medical Center está abierta diariamente y está ubicada en el primer piso del edificio principal. Aunque está primariamente diseñada para prestar servicio a los empleados del hospital, los visitantes son bienvenidos y pueden comer allí a cualquier hora que esté abierta. Los pacientes que tiene permiso de comer en la cafetería deben mostrar su brazalete del hospital a la cajera para evitar pagar por sus comidas. Además hay otra cafetería con bocadillos junta la cafetería principal. Allí se sirve una variedad de comidas. Pregunte al personal de enfermería sobre las horas hábiles de estas instalaciones.

Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras de bocadillos y bebidas están ubicadas en todo el hospital. Contacte al personal de enfermería para las ubicaciones particulares.

Carritos de comida

También hay un carrito de comida en el tercer piso del hospital principal, cerca de la farmacia.

Para su seguridad

Fumar

Cigarrillos y otros materiales para fumar no están a la venta en el William Beaumont Army Medical Center y fumar está estrictamente prohibido en todo el hospital. Los visitantes sólo pueden fumar en áreas designadas para hacerlo, ubicadas al aire libre en el primer, tercer y cuarto pisos. Si lo desea pregunte al personal de enfermería sobre las ubicaciones particulares de las áreas para fumar.

Oxígeno

Hay regulaciones especiales que gobiernan el uso de oxígeno donde haya pacientes. En estas áreas no se permiten equipo eléctrico no autorizado ni productos en aerosol.

Simulacros de incendio

Para su protección, el hospital conduce simulacros de incendio y desastre regularmente. Si hay un simulacro mientras usted está aquí, por favor quédese en su cuarto y no se alarme. El edificio del hospital es a prueba de fuego y el personal está entrenado para manejar situaciones de incendio.

Sillas de ruedas

Hay sillas de ruedas disponibles en todas las unidades de enfermería, pero sentarse en ellas o levantarse de ellas puede ser peligroso sin ayuda. Por favor pida ayuda a un miembro del personal del hospital. Al sentarse en una silla de ruedas se requiere que use un cinturón de seguridad. No use una silla de ruedas si no tiene un cinturón de seguridad o si parece que no funciona apropiadamente. Por favor informe sobre cualquier silla en mal estado al personal.

Medicamentos

Todos los medicamentos que tome mientras esté en el hospital serán recetados por su doctor, dispensados por la farmacia del hospital y administrados por una enfermera. A los pacientes no se les permite tomar sus propios medicamentos o tenerlos en sus mesas de noche sin órdenes específicas de su médico. Las recetas que le hayan dado al dejar el hospital pueden ser surtidas por la farmacia del William Beaumont Army Medical Center. El personal de enfermería le ayudará con este proceso cuando le den de alta.

Pacientes con necesidades especiales

Algunos de ustedes pueden tener necesidades especiales mientras estén a nuestro cuidado. Por favor haga estas necesidades del conocimiento del personal para poder servirle mejor.

Artículos de valor o extraviados

Los pacientes no deben traer artículos de valor al hospital. Si trae un artículo de valor, debe ser depositado en la caja de seguridad en la tesorería del hospital. Se le dará un recibo escrito por todos los artículos, el cual debe ser presentado al retirarlos. El hospital no se hace responsable por artículos de valor a menos que sean depositados en la caja de seguridad. Si extravía algo, por favor notifique a su enfermera inmediatamente y haremos todo lo posible

por encontrar lo que haya perdido. Los artículos encontrados y que nadie reclama son entregados a la oficina de seguridad, donde estarán por aproximadamente siete días. Para preguntar sobre artículos perdidos, llame a seguridad al 569-2304.

Seguridad del paciente

Los pacientes y los familiares de pacientes son responsables por reportar cualquier acción insegura o que sospechen que lo es y/o circunstancias de este tipo mientras estén en el hospital, como pacientes internos o durante una visita como paciente ambulatorio. Por favor reporte al personal inmediatamente o llame al gerente de seguridad del paciente (Patient Safety Manager) al 569-7233.

Los pacientes y los familiares de pacientes quieren dejar la unidad ocasionalmente. Si está usando equipo médico como una silla de ruedas o una bomba de infusión, pregunte al personal sobre instrucciones para el uso adecuado del equipo lejos de la unidad. Usted es responsable de hacer las preguntas correctas y de asegurarse que sabe qué hacer en caso que el equipo emita una alarma o funcione mal.

Para la familia y amigos

Horas de visita

Los visitantes pueden ser una buena medicina para los pacientes. Los familiares y amigos son bienvenidos. De cualquier modo, el cuidado de los pacientes es nuestra preocupación principal en el William Beaumont Army Medical Center y, para mejorar la calidad del cuidado, se han establecido horas específicas de visita y ciertas regulaciones en cada unidad. Las horas de visita y las regulaciones están disponibles en el escritorio de información en el piso principal. Por favor siga estos lineamientos. Si necesita información adicional, por favor consulte a la enfermera de la unidad.

Reglamento de visita

A continuación encontrará unos lineamientos generales para visitantes:

- Los visitantes no pueden fumar en las habitaciones de los pacientes o en cualquier otro lugar del hospital que no sean las áreas de designadas para este propósito.
- No se pueden usar teléfonos celulares en el hospital.
- Los visitantes deben estar apropiadamente vestidos con camisas y zapatos.
- No se admiten más de dos visitantes al lado de la cama al mismo tiempo. Los visitantes en cuartos semi-privados deben ser considerados con ambos pacientes.
- Gente con resfriados, dolor de garganta o cualquier otra enfermedad posiblemente contagiosa no deben visitar a los pacientes. Las visitas deben ser cortas. Los visitantes deben mantener un ambiente tranquilo y evitar ruidos innecesarios.
- A los visitantes se les puede pedir que dejen la habitación durante pruebas o tratamientos, o si el doctor o la enfermera necesitan ver al paciente.
- Los arreglos liberales de visita pueden hacerse para familias de pacientes quirúrgicos el día de la cirugía.

Informes sobre el estado del paciente

Cualquier información personal sobre su diagnóstico y tratamiento debe venir de su médico y esta información sólo está disponible para las personas que usted designe para recibirla.

Instrucciones para conducir

Usted puede obtener instrucciones detalladas sobre cómo conducir hasta el hospital visitando nuestro sitio web en: <http://www.wbamc.amedd.army.mil>. Las instrucciones incluyen un mapa y una narración.

Regalos para los pacientes

Los visitantes deben preguntar a la enfermera antes de traer regalos para los pacientes como comida o bebida. Por favor pregunte a la enfermera para asegurarse que su regalo es apropiado para la condición del paciente y en vista de las pruebas o tratamientos planificados. En la unidad de cuidados intensivos, por favor pregunte al personal sobre cualquier regalo para el paciente.

Parqueo

El parqueo para pacientes y visitantes está disponible en el tercer piso del parqueo (área principal de entrada). El parqueo está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana. Todo el parqueo en el William Beaumont Army Medical Center es gratuito. Se advierte a pacientes y visitantes que no se parqueen en las áreas reservadas o en ciertas áreas designadas. Por favor asegúrese de cerrar su vehículo con llave. Si algo pasa que lo haga necesitar ayuda con su vehículo, por favor llama a seguridad al 569-2304. Los voluntarios de la Cruz Roja operan un servicio limitado de transporte para pacientes entre el área de parqueo y el hospital. Esto se hace en un tipo de carrito de golf y el servicio está disponible en el parqueo ubicado cerca de la entrada principal.

Áreas de espera

Hay áreas especialmente designadas para visitantes en cada piso de pacientes y en el vestíbulo del piso principal. Las áreas de espera específicas han sido designadas para familias de pacientes en las unidades de cuidado crítico, el departamento de emergencia y cirugía. Durante las horas normales de cirugía, un voluntario está de turno en la sala de espera de cirugía para mantener informados a los familiares sobre el progreso de la cirugía.

Servicios especiales

Visitantes de fuera de la ciudad

El alojamiento para parientes y visitantes de fuera de la ciudad está disponible en numerosos hoteles y moteles cercanos. En algunos casos, la familia inmediata puede quedarse en Fisher House ubicada a poca distancia a pie del hospital. Para más información sobre la elegibilidad para quedarse en Fisher House llame al 569-1860 o a Social Work Services al 569-2833/2816 durante horas hábiles normales o al oficial administrativo del día al 569-2121 después de horas hábiles.

Tienda (AAFES)

Hay un pequeño puesto ubicado en el primer piso del edificio principal, cuarto 1130. Allí puede comprar tarjetas y regalos para pacientes. El número telefónico es 562-2151.

Capilla

La capilla está ubicada en el primer piso del edificio principal, cuarto 1167. Los visitantes son bienvenidos a la capilla para atender servicios religiosos, orar y meditar. Usted puede contactar al capellán al 569-2235 para más información. Por favor notifique al personal de enfermería si desea recibir los sacramentos o una visita pastoral del capellán.

Correspondencia

Los voluntarios entregan las cartas y paquetes para los pacientes cada mañana. Las cartas y los paquetes que llegan luego de recibir su alta son enviados a su dirección personal. Se pueden comprar estampillas y papel para escribir en la oficina de correspondencia ubicada en el primer piso del edificio principal.

Flores (AAFES)

Los voluntarios o el personal de entrega puede entregar flores a los cuartos de los pacientes. Asegúrese que la gente que le mande flores obtenga aprobación del personal de enfermería. Por favor, tenga en mente que las plantas y arreglos grandes son difíciles de entregar y llevarse al momento de dejar el hospital.

Periódicos

Los periódicos pueden ser comprados en la entrada del hospital o en el primer piso. Los voluntarios proveen varias revistas y libros. Las revistas son probablemente números viejos pero se pueden comprar números nuevos en la tienda en el primer piso frente al comedor.

Notario público

Los servicios de un notario público están disponibles para los pacientes de forma gratuita. Para más información llame a la oficina de justicia militar (Judge Advocate General, JAG por sus siglas en inglés) al 569-2131.

Servicios para pacientes con problemas de audición

Tenemos teléfonos para pacientes con problemas de audición. Por favor pregunte al personal

que le ayude.

Intérpretes

El hospital tiene acceso a intérpretes y servicios de interpretación de idiomas asistidos por operadores si un paciente o un familiar lo requiere. Por favor pregunte a un miembro del personal que le asista a este respecto.

Human Animal Bond Program (Programa de vínculo entre animales y humanos)

El programa Human Animal Bond o HAB por sus siglas en inglés, consiste de visitas informales a pacientes de parte de un animal de HAB y su respectivo entrenador. La meta de la visita es mejorar el bienestar del paciente a través de contacto directo e interacción social. Esta actividad no requiera una referencia. De cualquier manera, los trabajadores profesionales de la salud pueden identificar pacientes específicos para visitas. Llame al 569-2592 para programar una visita.

Sugerencias

Usted, el paciente, es nuestro cliente número uno. Buscamos sugerencias sobre cómo hacer su estadía más placentera. Antes de su salida, por favor complete los formularios de comentarios provistos por nuestro personal. Agradecemos su información y las oportunidades de superarnos.

Facturas de hospital y seguro / regreso a casa

Todos los pacientes deben familiarizarse con las reglas, regulaciones y procedimientos de facturación y cargos del hospital. Si hay una pregunta sobre su elegibilidad para cobertura de salud o para recibir cuidados, un miembro de la división de administración de pacientes (Patient Administration Division) se pondrá en contacto con usted o un miembro de su familia mientras esté aquí. Se necesita información para poder procesar sus reclamos.

Si tiene seguro médico

Necesitaremos una copia de su tarjeta de identificación. También necesitaremos los formularios de seguro que son suministrados por su patrono o la compañía de seguros.

Si es un beneficiario DOD (familiar de un miembro en servicio activo, militar retirado o familiar de un militar retirado), se le puede requerir que complete un formulario DD 2569, para cobres por parte de terceros (Third Party Collection Form), ya sea al momento de su admisión o durante su estadía con nosotros. Nosotros los presentaremos a su compañía de seguros para recibir pago por los servicios prestados.

Si no es un beneficiario DOD, usted o un familiar deben ir a la tesorería del hospital en el cuarto 3240 del tercer piso antes de que sea dado de alta para hacer arreglos para el procesamiento de su reclamo de seguro. Como una cortesía para usted, WBAMC procesará su reclamo con su compañía de seguros, MEDICARE o Medicaid, según sea apropiado.

Su alta

Cuando su doctor decida que usted está listo para dejar el hospital, se emitirá una orden de alta. Puede ser que usted quiera hacer arreglos con un miembro de su familia o amigo para que le ayude cuando sea hora de ir casa. Los medicamentos que le han dado a menudo interfieren con su habilidad de conducir u operar maquinaria.

Hora de salida

La hora en que pueda irse a casa dependerá de muchos factores, tales como la hora en que su doctor emita la orden de alta, la disponibilidad de sus medicamentos, etc. El personal de enfermería lo mantendrá informado sobre su alta.

Pertenencias personales

Recoja todas sus pertenencias y revise los roperos y las gavetas dos veces. Si tiene cualquier objeto de valor guardado en la caja de seguridad del hospital, contacte a la tesorería al 569-2159 y le traerán sus pertenencias, o usted puede elegir recogerlas personalmente al salir.

Instrucciones de alta

Su doctor y su enfermera le darán instrucciones sobre cuidados después de salir del hospital. Si tiene preguntas sobre su dieta, actividades u otra cosa, por favor asegúrese de preguntar.

Expedientes médicos

Su expediente médico se usa para documentar su condición, cuidado y tratamiento. Proporciona información a otros proveedores de servicios de salud, para apoyar el reembolso del hospital y puede ser usado como un documento legal. La información de salud protegida (PHI por sus siglas en inglés) contenida en el expediente médico le pertenece a usted y se le dará una copia si la solicita. Si obtiene su expediente médico, usted es responsable por garantizar que sea devuelto rápidamente al hospital para que sea apropiadamente archivado y mantenido. Todos los expedientes médicos documentando el cuidado recibido en cualquier instalación de tratamiento federal es propiedad del gobierno de los Estados Unidos.

Directivas de avance

Tomando decisiones difíciles ...

Avances médicos recientes han hecho posible mantener la vida de una persona en ciertas circunstancias, por medios que no son los procesos naturales del cuerpo. Algunas personas tienen fuertes posiciones con respecto a si quisieran o no tales tratamientos si ya estuvieran enfermos de manera terminal y si hubiera poca o ninguna esperanza de recuperación. Por ejemplo, usted puede considerar si quiere:

- una máquina fuera de su cuerpo que mantenga su respiración
- tubos colocados en su nariz o estómago para posibilitar la introducción de alimento y/o fluidos
- diálisis para limpiar al cuerpo de toxinas

En algunos casos, estos tratamientos se consideran como “mantenedores de la vida.” Esto significa que bajo las circunstancias, no se espera que estos tratamientos mejoren su estado médico, sino se espera que lo mantenga con vida en su estado actual por un tiempo. Un paciente siempre debe dar su consentimiento para cualquier tratamiento. Mientras tenga la “capacidad de tomar decisiones,” nada se hará si usted no ha accedido. Algunas veces, la condición de un paciente es tal que ya no puede tomar decisiones. Bajo estas condiciones, su familia y proveedores de salud son los mejor capacitados para seguir sus deseos, si usted los ha dejado por escrito mientras aún era capaz de tomar decisiones por su cuenta. Tales documentos son llamados directivas de avance (Advance Directives) y hay dos tipos:

Un *testamento en vida (Living Will)* que dice que si usted sufre una enfermedad terminal, autoriza que se retiren o no se apliquen tratamientos para mantener la vida artificialmente.

Un *poder duradero para propósitos médicos (Durable Power of Attorney for Health Care)* da su permiso a una persona que usted elija para que tome decisiones sobre su cuidado de salud si ya no puede tomarlas por sí mismo.

Recuerde...

- Estas decisiones son suyas.
- Nuestro personal quiere seguir sus deseos.
- Usted puede cambiar o revocar una directiva de avance en cualquier momento.
- Hay gente que puede ayudarle.

Sugerimos que hable con sus seres queridos acerca de las opciones. Hágalos saber cómo se siente sobre tales tratamientos. Si tiene preguntas sobre su condición médica y qué tipos de tratamiento podrían ser necesarios, pregunte a sus médicos que le den los hechos y exprese sus deseos. Usted debería dar una copia firmada de su directiva de avance a su médico de cabecera. Cuando se le admite en cualquier hospital, usted debería llevar la directiva de avance y una copia firmada debe ser retenida en su expediente. Una copia de cualquier poder duradero para cuidados de salud también debe ser dado a la persona que nombró como su tomador de decisiones sustituto. Si es un paciente en una unidad quirúrgica, sugerimos que pregunte por el capellán para que le ayude a completar el proceso de los formularios y le asistan en el proceso de toma de decisiones. Si se siente a incómodo trabajando con un capellán, uno de nuestros planificadores de alta estará feliz de ayudarle. Si está en una unidad psiquiátrica, aún ofrecemos la misma ayuda. Nuestro personal profesional está preparado

20 DE NOV DE 2003

para escuchar sus preocupaciones, ofrecer consejería y ayudarle a comunicar sus deseos.

Declaración de derechos del paciente

1. CUIDADO MÉDICO: Un paciente tiene el derecho a recibir cuidado de calidad y tratamientos consistentes con la disponibilidad de recursos y los estándares médicos generalmente aceptados. El paciente tiene derecho a cuidados y tratamientos en un ambiente seguro.
2. RESPETO Y DIGNIDAD: Un paciente tiene el derecho a cuidado considerado y respetuoso, con reconocimiento de su dignidad personal.
3. PRIVACIDAD: Un paciente tiene el derecho a la privacidad en lo que respecta a su programa de cuidado médico. La discusión de casos, consultas, examen y tratamiento son confidenciales. Aquellos que no estén directamente involucrados con el cuidado del paciente necesitan el permiso del paciente para estar presentes.
4. CONFIDENCIALIDAD: Un paciente tiene el derecho de esperar que todas las comunicaciones y registros correspondientes a su cuidado sean considerados confidenciales y que la revelación de tal información será hecha sólo según lo autorice la ley actual y las regulaciones militares.
5. INFORMACIÓN: Un paciente tiene el derecho de obtener una explicación concerniente a su diagnóstico, tratamiento, procedimientos y pronosis de parte de su médico en términos que el paciente pueda entender. Cuando no sea médicamente aconsejable dar información al paciente, la información debe ser provista a los familiares apropiados o en su ausencia, a otra persona apropiada.
6. IDENTIDAD: Un paciente tiene el derecho a saber en todo momento, la identidad, estado profesional y credenciales de su personal de cuidados de salud, al igual que el nombre del proveedor de servicios de salud primariamente responsable por su cuidado.
7. COMUNICACIÓN: Un paciente tiene derecho a acceso a gente fuera del hospital por medio de visitas y por medios orales y escritos cuando tales visitas y comunicaciones no interferirán con el tratamiento del paciente.
8. CONSENTIMIENTO: Un paciente tiene el derecho a recibir información necesaria de su médico, en términos no clínicos, para que pueda dar su autorización antes de iniciar cualquier procedimiento de tratamiento. Excepto en emergencias, tal información para tal consentimiento debe incluir, pero no limitarse a, los procedimientos específicos de tratamiento, los riesgos médicamente significativos, complicaciones y beneficios involucrados y la duración probable de su incapacidad. Cuando haya alternativas médicamente significativas para el tratamiento, o cuando el paciente solicite información concerniente a alternativas médicas, el paciente tiene derecho a tal información. El paciente tiene el derecho a ser notificado si el hospital propone involucrarse en experimentos con seres humanos que puedan afectar su tratamiento. El paciente tiene derecho a rehusarse a participar en tales proyectos de investigación.
9. REHUSARSE A RECIBIR TRATAMIENTO: Un paciente tiene el derecho a rehusarse a recibir tratamiento hasta el punto permitido por la ley y las regulaciones gubernamentales existentes y a que se le informe sobre las consecuencias médicas y administrativas de rehusarse.

10. TRANSFERENCIA Y CONTINUACIÓN DEL TRATAMIENTO: Un paciente tiene derecho a esperar una razonable continuidad de su tratamiento. El paciente tiene derecho a saber por adelantado qué horarios de citas y qué doctores están disponibles y donde. El paciente tiene derecho a esperar que el hospital proveerá un mecanismo por el que el paciente recibirá información a través de su doctor o un delegado del mismo con instrucciones sobre la continuación del tratamiento luego del alta.

11. CARGOS DEL HOSPITAL: Un paciente tiene el derecho de esperar una explicación detallada de su factura, sin importar de la fuente de financiamiento.

12. REGLAS Y REGULACIONES DEL HOSPITAL: Un paciente tiene el derecho de estar informado sobre las reglas y regulaciones del hospital que se relacionen con la conducta de visitantes y pacientes. Los pacientes tienen derecho a información sobre el mecanismo del hospital para el inicio, revisión y resolución de las quejas del cliente.

13. CONTROL DEL DOLOR: Un paciente tiene derecho a evaluación y tratamiento apropiado de su dolor.

Los pacientes con dudas o preguntas sobre sus derechos y/o responsabilidades pueden contactar a la oficina de Patient Assistance (Asistencia a los Pacientes), en el cuarto 3B5 del edificio Bradley
Teléfono 569-2692

Declaración de las responsabilidades del paciente

Para brindarle el mejor cuidado posible, necesitamos su ayuda. Al asumir las siguientes responsabilidades, usted puede contribuir a su cuidado de manera positiva.

1. **PROVISIÓN DE INFORMACIÓN:** Usted tiene la responsabilidad de proveer, según su conocimiento, información precisa y completa sobre sus quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados a su salud. Un paciente debe informar prontamente a aquellos tratándolo de cualquier cambio en su condición o aparente reacción adversa al cuidado prescrito.
2. **ENTENDER EL TRATAMIENTO:** Usted es responsable por informar a proveedor primario de cuidados si usted entiende un curso contemplado de tratamiento, qué se espera de usted y hacer saber sus dudas al momento del tratamiento.
3. **CUMPLIR CON EL TRATAMIENTO PRESCRITO:** Usted es responsable de sus acciones si rehúsa tratamiento o si no sigue las instrucciones del médico.
4. **RESPECTO Y CONSIDERACIÓN:** Usted es responsable de considerar los derechos de los otros pacientes y del personal del hospital, el control del ruido y el comportamiento de la gente que lo acompañe, incluyendo familiares. Usted es responsable de ser respetuoso de la propiedad de otra gente y del hospital y debe conducirse de manera respetuosa y adecuada.
5. **EXPEDIENTES MÉDICOS:** Usted es responsable por garantizar que su expediente médico sea devuelto rápidamente al hospital para que sea archivado y mantenido cuando el registro sea transferido por usted para una consulta o cita. Todos los registros médicos documentando el cuidado provisto en una instalación federal son propiedad del gobierno de los Estados Unidos.
6. **REGLAS Y REGULACIONES DEL HOSPITAL:** Usted es responsable por seguir las reglas y regulaciones del hospital que afecten el cuidado y conducta de los pacientes. Las regulaciones concernientes a fumar, deben ser obedecidas por todos los pacientes.
7. **QUEJAS Y CUMPLIDOS DE LOS PACIENTES:** El paciente tiene la responsabilidad de asistir al comandante del hospital a proveer el mejor cuidado posible a todos los beneficiarios. Las recomendaciones, preguntas, quejas y/o cumplidos de los pacientes deben ser reportados a la Oficina de Patient Assistance, en el cuarto 3B5 del edificio Bradley, teléfono 569-2692.
8. **SEGURIDAD DEL PACIENTE:** El paciente, al igual que los visitantes, tienen la responsabilidad de reportar cualquier situación insegura que involucre medidas de cuidado médicas y/o el ambiente. Estas situaciones deben ser reportadas a cualquier miembro del personal o al Patient Safety Manager, cuarto 10007, teléfono 569-7233 o 569-3426 inmediatamente.

*Los pacientes con dudas o preguntas sobre sus derechos y/o responsabilidades pueden contactar a la oficina de Patient Assistance, en el cuarto 3B5 del edificio Bradley
Teléfono 569-2692*

Educación del paciente y la comunidad

El William Beaumont Army Medical Center está comprometido con su calidad de vida y ofrece una variedad de clases y grupos de apoyo para ayudarle a mejorar y mantenerse saludable. Para poder asistirlo, ofrecemos clases o programas en las siguientes áreas:

- Educación sobre el asma
- Grupo de apoyo para el cáncer de mama
- Grupo de apoyo para el cáncer Caring and Sharing
- Cateterización cardiaca
- Rehabilitación cardiaca
- Dependencia química
- Manejo de la diabetes
- Freedom from Smoking, FreshStart (dejar de fumar)
- Terapia de antibióticos Home IV
- Escuela para la espalda baja
- Planificación natural de la familia
- Educación sobre nutrición
- Clases prenatales para padres esperando
- Clases Super Sibling (súper hermanos)
- Grupos de apoyo para el manejo del estrés

El hospital también ofrece programas de educación de salud comunitaria, tales como revisiones pediátricas del desarrollo, programas para la pérdida de la audición, RCP para adultos y grupos de apoyo para dolientes. Si quisiera saber más sobre cualquiera de estos programas, por favor llame al 569-3466 en el hospital y se le comunicará con el departamento apropiado.

Números importantes (dentro de nuestro hospital):

<u>Actividad</u>	<u>Cuarto</u>	<u>Teléfono (915)</u>
Administrador del Día (AOD)	3005	569-2121
Admisiones	3225	569-2526
Cajero automático (FBFCU) frente a la tienda	1149	562-1172
Tesorería/ caja	3240	569-1591 / 1199
Ethics Referral (capellán)	1167	569-2235
Floristería (AAFES) (No entregan)	1130	562-5633
Servicio de alimentación	-----	Contacte al personal
Fort Bliss Federal Credit Union (FBFCU)	1181	562-1172
Beneficios de Salud	1194 / 1196	569-2354 / 2543
Limpieza	-----	Contacte al personal
Información (Hospital)	3005	569-2121
Administración de Pacientes	3225	569-2526
Cuentas de Pacientes	3240	569-2159
Oficina de Asistencia a los Pacientes	3B5	569-2692 / 2508
Gerente de Seguridad de Pacientes	10007	569-7233 / 3426
Tienda (AAFES)	1149	562-2151
Seguridad	3006	569-2304
Servicios Sociales / Planificación de Alta	10035	569-2833 / 2816
Cuidado Espiritual	1167	569-2235
Centro de Servicios TRICARE (TSC)	1192	680-7600 – Opción 4
Servicios voluntarios (carrito de libros)	4K1	569-2483

Canales de televisión del WBAMC

- 2 XEPM (México)
- 3 Varía - Inspirador
- 4 KDBC (CBS)
- 5 Varía - Inspirador
- 6 XHIJ (México)
- 7 KVIA (ABC)
- 8 Educación del paciente/ educación del personal
- 9 KTSM (NBC)
- 10 Cartelera de televisión de WBAMC
- 11 Educación del paciente/ educación del personal
- 12 Servicios religiosos de la capilla del WBAMC
- 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 Películas y educación del paciente de SWANK
- 27 XHIJ el canal de las noticias (Juárez, México 44)

- 28 KINT Univisión (El Paso en español Canal 26)
- 29 GEMS Educación del paciente
- 30 KQYO en español (disponible pronto)
- 31 Instrucciones de emergencia de la división de alerta (Readiness Division)
- 35 GEMS Medical Network

Cambios a la Guía de Servicios para Huéspedes

Por favor comparte cualquier cambio o duda sobre esta publicación con:

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

Esta publicación también puede ser vista e impresa del sitio web del WBAMC:
<http://www.wbamc.amedd.army.mil>