

Describe su dolor

- 10 No podría ser peor, nada más tiene importancia
- 9 No puedo soportar el dolor, incapaz de hacer cualquier cosa
- 8 Horrible, difícil poder hacer cualquier cosa
- 7 Es el foco de atención, impide hacer las actividades diarias
- 6 Difícil de ignorar, evito las actividades habituales
- 5 Interrumpe algunas actividades
- 4 Me distrae, pero puedo hacer las actividades habituales
- 3 A veces me distrae
- 2 Noto el dolor, pero no interfiere con las actividades
- 1 Apenas noto el dolor
- 0 Sin dolor



Charlton Memorial Hospital
363 Highland Avenue
Fall River, MA 02720

St. Luke's Hospital
101 Page Street
New Bedford, MA 02740

Tobey Hospital
43 High Street
Wareham, MA 02571

Charlton Memorial Hospital | St. Luke's Hospital | Tobey Hospital

Manual del paciente



Scan here for English
Escanear aquí para español
Escanear aquí para português



Charlton Memorial Hospital – Fall River, MA



St. Luke's Hospital – New Bedford, MA



Tobey Hospital – Wareham, MA

Bienvenidos a Southcoast Health

- 3 Nuestra promesa a usted
- 4 Quiénes somos

Derechos y responsabilidades del paciente

Sus derechos

- 6 Derechos y responsabilidades de los pacientes
- 8 Discriminación
- 8 Solicitudes de historias clínicas
- 8 Aspectos de privacidad e inquietudes sobre el cumplimiento
- 9 Servicios de interpretación y tecnología de asistencia
- 10 Derechos de los pacientes Medicare y Medicaid
- 11 Órdenes médicas relacionadas con el tratamiento de prolongación de la vida de Massachusetts (MOLST, por sus siglas en inglés)
- 11 Consejo de diversidad, equidad e inclusión
- 12 Prácticas éticas – Comisión de bioética y donación de órganos y tejidos
- 13 Tecnología de vanguardia
Sus responsabilidades
- 14 Objetos de valor y bienes personales
- 14 Medicación y medicamentos recetados
- 15 Código de conducta

Durante su estadía en el hospital

Su comodidad

- 16 Equipo de atención
- 18 Servicios e internet inalámbrico gratuito – Acceso a Wi-Fi
- 19 Guía de canales de televisión
- 19 Uso del teléfono en su habitación
- 20 Servicio de comidas
- 21 Limpieza de la habitación
- 21 Entorno de recuperación
- 21 Atención religiosa y espiritual

Su seguridad

- 22 Paciente en situación de emergencia – "Código A"
- 22 Servicios de trabajo social clínico
- 23 Política de no fumar
- 24 Prevención de infecciones
- 25 Su seguridad durante el procedimiento

Después de su estadía

- 26 Planificación del alta
- 27 Servicios farmacéuticos de Southcoast Health
- 28 Asociación de enfermeros visitantes de Southcoast Health
- 30 Su factura médica – Información y servicios financieros
- 30 MyChart – Su información médica
- 31 Nuestras herramientas digitales
- 32 El estado de observación e información sobre la cobertura
- 34 Marque la diferencia – Donaciones filantrópicas
- 35 Reconozca al personal de enfermería – Premios Daisy
- 36 Comentarios y opiniones del paciente y encuesta sobre la satisfacción de los pacientes

Para sus invitados

- 38 Horario de visitas
- 39 Normativa del estacionamiento del hospital
- 40 Alimentos y bebidas
- 42 Tienda de regalos

Referencias

- 44 Guía telefónica
- 46 Manejo del dolor

Nuestro compromiso con la comunidad

En 1996, Southcoast Health empleaba a 3,600 personas; en la actualidad, somos el mayor empleador con sede en la región, con un personal de más de 7,500 empleados. Contamos con más de 800 médicos talentosos y altamente capacitados y profesionales de práctica avanzada que brindan una de las atenciones más sofisticadas disponibles en la actualidad. Hemos ampliado nuestros servicios, incluida la creación de:

- El primer programa de cirugía cardíaca basado en la comunidad.
- Un sólido programa oncológico con dos centros de tratamiento para el cáncer.
- Uno de los programas de cirugía bariátrica más exitosos del país.
- Siete centros de atención de urgencia.
- Un centro premiado para el tratamiento del cerebro y la médula espinal, en una ubicación muy conveniente.
- El primer hospital en la región dedicado a la salud conductual: Southcoast Behavioral Health

Southcoast Health seguirá mejorando y progresando para proporcionar una atención compasiva y de excelencia clínica. Ya sea junto al paciente o en un rol de apoyo, nuestros empleados tienen vocación por proporcionarle la mejor atención y por generar un impacto individual y colectivo que mejore la calidad de vida en nuestra región.

Escanee el código QR para un acceso directo o visite southcoast.org.

1. Abra la aplicación de la cámara fotográfica en su teléfono.
2. Enfoque el código QR con la cámara y toque suavemente sobre el código.
3. Siga las instrucciones en su pantalla hasta completar el proceso.



En la portada: Kim Pina, RN y el Dr. Christian Pope dan la bienvenida a un recién nacido a South Coast. Tenga en cuenta que las imágenes se tomaron antes, durante y después de la pandemia de COVID-19.

Le damos la bienvenida a Southcoast Health



“A todos nuestros pacientes de Southcoast Health, gracias por confiarnos su atención.”

Gracias por confiarnos su atención. A lo largo de su trayecto, nuestro equipo de proveedores, enfermeros y personal dedicados están aquí para ayudarle con su salud y bienestar como nuestra principal prioridad.

Al servir a nuestra comunidad en el sureste de Massachusetts y Rhode Island, nos comprometemos a dedicarnos a cada aspecto de su tratamiento con el más alto nivel de excelencia clínica y atención personalizada para cumplir con nuestro compromiso: *brindar atención excepcional por parte de personas que realmente se preocupan.*

Southcoast Health estará aquí para ayudarle durante su estadía en el hospital y hasta bien avanzada su recuperación, con una variedad de servicios ambulatorios integrales para brindarle apoyo, cerca de su hogar. Nuestro objetivo es que vuelva a hacer las cosas que ama lo antes posible.

Prometemos mantenerlo(a) actualizado(a) e informado(a) para que pueda ser un(a) socio(a) activo(a) en su atención.

Su voz es esencial para garantizar que nuestro equipo médico brinde atención de la más alta calidad para satisfacer sus necesidades físicas y emocionales.

Con esto en mente, creamos nuestro Manual del paciente como guía para usted y sus seres queridos. Esperamos que lo consulte y lo use como un recurso durante su tratamiento aquí y después del alta hospitalaria.

El Manual del paciente explica con más detalle sus derechos y los servicios a los que puede acceder durante su atención en Southcoast Health. Incluye información sobre su equipo de atención médica y un espacio dedicado para cualquier nota o pregunta. Este recurso también incluye información para sus familiares y amigos sobre los horarios de visita, nuestra tienda de regalos, la cafetería y más.

Finalmente, esperamos que comparta sus comentarios sobre su experiencia aquí para que podamos continuar con nuestra misión de brindar una experiencia única y solidaria a cada vida que tocamos.

En nombre de todos nosotros en Southcoast Health, le deseo una estadía cómoda y una recuperación tranquila.

Saludos cordiales,

David O. McCready, MBA, MHA
Presidente y CEO
Southcoast Health

“En Southcoast Health, nuestros pacientes son lo más importante. Ya sea al establecer la mayor red regional de médicos de excelencia o al proporcionar una atención de la más alta calidad clínica, todo lo que hacemos lo hacemos pensando en nuestros pacientes”.

Nuestra promesa:

Recibirlo con una sonrisa.

Nuestro trato amigable y cálido hará sentir a los pacientes y sus familias bien recibidos.

Escucharlo y respaldarlo siempre.

Nos tomaremos el tiempo de oír lo que tiene para decir para garantizar que se sienta valorado y apreciado. Usted y su familia tienen toda nuestra atención.

Estar siempre un paso adelante respecto a su atención.

Tendremos una actitud proactiva en cuanto a su atención. Puede contar con que anticipemos sus necesidades e inquietudes. Le explicaremos los tratamientos y lo actualizaremos periódicamente con una actitud proactiva.

Ser compasivos y ponernos en su lugar.

Una actitud compasiva es la base de lo que hacemos, siempre intentamos ver las cosas desde su perspectiva. Lo escucharemos y respaldaremos, teniendo en cuenta sus miedos e inquietudes.

Darle un trato gentil.

Queremos que nuestra atención lo haga sentir cuidado y seguro. Siempre lo llamaremos por su nombre, lo reconfortaremos y haremos todo lo necesario para que cada interacción promueva su tranquilidad y seguridad.

Escuchar sus ideas y ponerlas en práctica.

Queremos conocer su experiencia y usar sus ideas para hacer las mejoras necesarias que nos permitan seguir creando una experiencia de excelencia para nuestros futuros pacientes y familias.

Comuníquese con el Departamento de Excelencia en Servicio y Experiencia del Paciente:

877-264-7244 (número gratuito)

patientexperience@southcoast.org

Para obtener más información, consulte la página 36.

Quiénes somos

Southcoast Health proporciona excelencia clínica y una experiencia de atención única para cada una de las personas que atendemos en el sureste de Massachusetts y en Rhode Island. Nos enorgullece ser el único sistema de salud en nuestra comunidad sin fines de lucro y el mayor empleador de la región.

Invertimos y reinvertimos en nuestra comunidad, siempre buscando proporcionar los mejores servicios, programas, proveedores, tecnologías y centros para nuestros pacientes. Honramos nuestra promesa asumiendo un compromiso incondicional con nuestros pacientes y comunidades y con todas las personas que atendemos: somos más que medicina.

Southcoast Health es un sistema de salud sin fines de lucro, basado en la comunidad y con varios puntos de acceso, que ofrece una secuencia de servicios de salud integrales en el área sureste de Massachusetts y en Rhode Island.

Nuestro sistema incluye tres hospitales: Charlton Memorial Hospital en Fall River (fundado en 1885), St. Luke's Hospital en New Bedford (fundado en 1884) y Tobey Hospital en Wareham (fundado en 1938). Estos hospitales se fusionaron el 9 de junio de 1996 formando el Southcoast Hospitals Group, que opera bajo una única licencia hospitalaria, con más de 800 camas. En la actualidad, Southcoast Health también incluye a Southcoast Behavioral Health en Dartmouth.

Además de sus hospitales y de una red de médicos con más de 650 proveedores, Southcoast cuenta con más de 50 centros de servicios en el sureste de Massachusetts y Rhode Island. Esto incluye más de 40 consultorios médicos y seis centros de atención de urgencia, una asociación de enfermeros visitantes, los centros oncológicos de Southcoast Health, los centros de cirugía ambulatoria y numerosas instalaciones complementarias.

Southcoast atiende a más de 700,000 residentes en aproximadamente 30 comunidades, abarcando una superficie superior a las 900 millas cuadradas (aproximadamente 2,330 kilómetros cuadrados). Nuestra integración clínica facilita las remisiones dentro de la red de especialistas y garantiza la continuidad en la atención de nuestros pacientes.

Al venir a Southcoast Health, recibe la mejor atención, pero también algo más. Le ofrecemos nuestra combinación inigualable de excelencia clínica con una impronta personal. Nuestros médicos egresaron de algunas de las principales instituciones médicas del país. Eligen Southcoast porque quieren que se ofrezca una atención de excelencia en las comunidades que consideran su hogar. Nos enorgullece ofrecer a nuestros pacientes algunos de los procedimientos médicos más avanzados y novedosos.

En Southcoast Health, ofrecemos Más todos los días. Llevamos a cabo nuestra Misión con pasión mientras cumplimos nuestra Promesa a nuestros pacientes, nuestra comunidad y nuestros colegas. Hacemos todo esto como un equipo, con una Visión común guiada por nuestros Valores fundamentales, porque realmente nos preocupamos por usted, su salud, bienestar y calidad de vida.

Nuestra Promesa a nuestros pacientes y a nuestra comunidad

Atención excepcional por parte de personas que realmente se preocupan.

Nuestra Misión

Ofrecer excelencia clínica y una experiencia de atención única a cada vida que tocamos.

Puede contar con nosotros.

La seguridad de nuestros pacientes y obtener resultados de la más alta calidad son los pilares de Southcoast Health. Nos enorgullece el nivel de excelencia clínica que ofrecemos a nuestros pacientes y mantenemos un fuerte compromiso con la calidad y seguridad hospitalaria en nuestros tres hospitales y numerosos consultorios médicos en el sureste de Massachusetts y en Rhode Island. Sabemos que nuestros pacientes valoran una atención excepcional y estamos orgullosos de ser reconocidos a nivel nacional por ello. Nos esforzamos por seguir siendo reconocidos por nuestros logros clínicos en muchas áreas de atención médica.



Derechos y responsabilidades de los pacientes de Southcoast Health

Southcoast Health reconoce y respeta todos los derechos de nuestros pacientes de conformidad con las leyes federales y estatales y con las normas asistenciales de nuestra comunidad. A continuación, encontrará un resumen de sus derechos y responsabilidades como paciente de Southcoast Health. Es importante entender que en ocasiones se aplican ciertas restricciones a los derechos de los pacientes por motivos clínicos para proteger la seguridad de nuestros pacientes o de los demás.

Tiene derecho a:

- Solicitar una copia de su información médica.
- Solicitar una modificación de su información médica que considere errónea o incompleta.
- Solicitar una copia impresa de nuestro Aviso de prácticas de privacidad o de toda otra normativa o lineamiento de nuestros centros.
- Solicitar que su información no se incluya en el directorio del centro y ser un "paciente confidencial".
- Recibir una atención considerada y respetuosa que respalde sus valores y creencias.
- Conocer el nombre y la especialidad médica de todos los médicos o las personas que participan de su atención.
- Recibir información íntegra y actualizada de una manera que la pueda entender.
- Garantizar la confidencialidad de todas las historias clínicas y las comunicaciones, en la medida en que la ley lo permita.
- Recibir respuestas adecuadas y oportunas a todas las solicitudes que sean razonables, dentro de las posibilidades de su equipo de atención médica y del hospital.
- Contar con la compañía de un invitado que lo apoye emocionalmente durante su estadía (a menos que la presencia de esta persona viole los derechos de los demás, represente un riesgo para la seguridad o sea perjudicial desde el punto de vista médico o terapéutico).
- Recibir información acerca de los procedimientos, los tratamientos, los riesgos, los beneficios y las alternativas para tomar decisiones y dar consentimientos verdaderamente informados, en la medida en que la ley lo permita.
- Rechazar un tratamiento y recibir información sobre los riesgos de su decisión.
- Recibir información acerca de sus derechos si elige participar en una investigación, en un estudio de fármacos en fase de investigación o en estudios clínicos, negarse a participar como sujeto de una investigación y negarse a recibir toda atención médica o examen cuyo objetivo principal sea educativo o informativo en lugar de terapéutico.
- Preservar su privacidad durante el tratamiento y la atención.
- Rechazar un examen, observación o tratamiento por parte de estudiantes u otros integrantes del personal del hospital sin que esto limite su acceso a otra atención médica.
- Recibir un tratamiento rápido para salvar la vida en una situación de emergencia sin ser discriminado por su situación económica o por la fuente de pago.
- Recibir una explicación si debe ser transferido a otra institución y a ser transferido de forma rápida y segura a la nueva institución.
- Recibir una explicación de su factura independientemente de quién la pague y a recibir información sobre asistencia financiera y atención médica gratuita.
- Recibir las facturas con cargos detallados que nuestro centro presente a todo tercero y al envío a la atención de su médico de cabecera o a su domicilio de una copia de estas facturas detalladas o declaraciones.
- A recibir toda la información sobre las prácticas de maternidad del hospital en el proceso previo al ingreso.
- A recibir información acerca de las desventajas y los riesgos de los implantes mamarios, si corresponde y no se trata de una emergencia.
- A designar a un apoderado para la atención médica para las decisiones de atención médica como persona sustituta en la toma de decisiones si se presenta una situación en la que usted no puede comunicar sus propias decisiones.
- A solicitar la asistencia del Comité de Bioética si tiene un problema o conflicto ético.
- A recibir información precisa y por escrito sobre métodos anticonceptivos de emergencia y a recibir un tratamiento anticonceptivo de emergencia si es una mujer en edad reproductiva que fue víctima de una violación.
- A recibir un informe impreso de la cantidad permitida o del estimado de la máxima cantidad permitida o el cargo de la admisión, el procedimiento o el servicio y a recibir la información necesaria para contactar a su plan de salud con el fin de determinar el posible costo de su propio bolsillo para su admisión, procedimiento o servicio.
- Ser notificado si se lo remite de una entidad afiliada a Southcoast Health a otra.

Sus responsabilidades

Como miembros de esta comunidad, todos somos responsables de trabajar juntos para lograr un objetivo compartido, que es brindar y recibir atención en un ambiente seguro y respetuoso. El Código de conducta para pacientes e invitados de Southcoast Health se alinea estrechamente con el Código de conducta y los Estándares de excelencia de los empleados de Southcoast, todos los cuales sirven como recordatorios de nuestra responsabilidad compartida de tratarnos unos a otros con respeto.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar a nuestros proveedores de atención médica la información médica pasada relacionada con su atención médica
- Informarnos si no entiende las indicaciones médicas o si no podrá cumplir con estas
- Tratar con respeto al personal del centro, a los proveedores clínicos, a los profesionales independientes con licencia y a otros pacientes y visitantes
- Notificarnos con anticipación si no podrá asistir a una cita con nuestros proveedores o servicios complementarios
- Proporcionar información fiel e íntegra acerca de su seguro y estado financiero
- Asumir la responsabilidad financiera por el pago de todos los servicios prestados, sea a través de su seguro o mediante el pago personal de todos los servicios que no estén cubiertos por su seguro
- Respetar la privacidad de los otros pacientes y sus familias

Código de conducta para pacientes e invitados

Escanee para ver el Código de conducta para pacientes e invitados de Southcoast Health y para obtener más información..

southcoast.org/patient-and-guest-code-of-conduct/



Política de no discriminación

Southcoast Health cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables. No discriminamos por raza, color, nacionalidad, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género ni por ninguna otra clasificación protegida.



De izquierda a derecha: Sueli Tabares, Maria Da Costa, Karin Ruoff-Nocera, Servicios de interpretación

Solicitudes de historias clínicas

Tiene derecho a revisar y a obtener una copia de su información médica que conserva Southcoast Health.

Haga su solicitud por escrito a la siguiente dirección:

**Southcoast Health
Information Management
Department**

200 Mill Road, Suite 210
Fairhaven, MA 02719
Número de fax: 508-973-3695
RequestRecords@southcoast.org
Número de teléfono: 508-973-3733

Es posible que se le aplique una tarifa por solicitar su historia clínica (incluida su copia electrónica) para cubrir los costos administrativos, de envío o de otros insumos necesarios. Si respalda un reclamo o una apelación conforme a la Ley de Seguridad Social u otro programa de beneficios basado en necesidades financieras, estará exento de costos.

Inquietudes sobre su privacidad

Podemos ayudarlo si tiene preguntas o inquietudes sobre la privacidad de la información relacionada con sus tratamientos en Southcoast Health. Comuníquese con el funcionario de privacidad de Southcoast.

Southcoast Health Privacy Officer

101 Page Street
New Bedford, MA 02740
Número de teléfono: 508-973-5040
ComplianceHotline@southcoast.org

No recibirá ninguna sanción por presentar una queja.

También puede presentar una queja en la secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos a través de alguno de los siguientes mecanismos:

Correo postal

U.S. Department of Health & Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Washington D.C. 20201

Centro de atención telefónica

877-696-6775

Formulario de queja electrónico

Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés)
Sitio web: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

Interpreter Services

If you need help understanding, speaking, or reading English, please ask a member of your care team to arrange for a qualified medical interpreter to assist you during your stay with us. As a patient that is limited-English speaking, our medical interpreters are here to help you understand the care that you are being provided. Medical interpreter services are available 24/7 and are provided via in-person, video and audio interpreters. There is no cost for this service.

Assistive Technology

For our patients who may be deaf or hearing impaired, we offer services at no additional costs. Services include TTY/TDD, and Sign Language Interpreters or via Stratus. Please ask your care team for assistance.

Serviços de Intérprete

Se precisa de ajuda para compreender, falar ou ler Inglês, por favor peça a um membro do seu grupo de cuidado para obter uma intérprete médica qualificada para o/a ajudar durante a sua estadia connosco. Como um paciente que fala Inglês limitado, as nossas intérpretes médicas estão aqui para o/a ajudar a compreender o cuidado que lhe estamos a providenciar. Os serviços de Intérpretes Médicas estão disponíveis 24/7 e são providenciados em pessoa, vídeo e áudio. Este serviço é gratuito.

Tecnologia Assistiva

Para os nossos pacientes que possam ser surdos ou deficientes auditivos, oferecemos serviços sem custos adicionais. Os serviços incluem TTY/TDD, e intérpretes de linguagem de sinais ou via Stratus. Por favor peça assistência ao seu grupo de cuidado.

Servicios de Intérprete

Si necesita ayuda para entender, hablar o leer en inglés, por favor pídale a un miembro de su equipo de atención médica que haga arreglos para que un intérprete médico calificado lo ayude durante su estadia con nosotros. Como paciente con capacidad limitada del idioma inglés, nuestros intérpretes médicos están aquí para ayudarlo a entender la atención que se le brinda. Los servicios de intérprete médico están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y se brindan a través de intérpretes en persona, video y audio. Este es un servicio disponible sin costo alguno.

Tecnología de Asistencia

Para nuestros pacientes que puedan ser sordos o tener problemas de audición, ofrecemos servicios sin costo adicional. Los servicios incluyen TTY/TDD, e intérpretes de lenguaje de señas o por medio de Stratus. Solicite ayuda a su equipo de atención médica.



Diversidad, equidad e inclusión en Southcoast Health

Valoramos una cultura diversa, ética y equitativa, fundamental para garantizar una organización saludable y justa.

Celebramos y honramos la amplitud de nuestros contextos culturales y nuestros atributos únicos, así como los de nuestros pacientes y los de la comunidad que tenemos el privilegio de atender.

Todo tipo de discriminación ilegítima está terminantemente prohibida y no se tolerará. El incumplimiento estará sujeto a una acción correctiva inmediata.

Consejo de diversidad, equidad e inclusión

El consejo, que está integrado por aproximadamente 50 empleados y médicos, tiene el objetivo de promover una cultura de salud que reconozca, respete y celebre nuestra amplia diversidad y la de las comunidades que atendemos. Las funciones del consejo son mejorar la educación en diversidad, las políticas, el proceso de contratación, el reconocimiento y la celebración de actividades y eventos durante todo el año para promover el reconocimiento de la diversidad.

Southcoast Health se compromete a cuidar y a fomentar un ambiente diverso y acogedor para todas las personas.

southcoast.org/diversity-and-inclusion



Derechos de los pacientes de Medicare y Medicaid

Southcoast Health ofrece a todos los pacientes el mismo nivel de atención de calidad y no discrimina bajo ningún concepto. Además, la ley de Massachusetts protege a los pacientes de Medicare/Medicaid contra la discriminación. Los pacientes de Medicare/Medicaid deben recibir atención hospitalaria siempre que lo necesiten y deben recibir el mismo trato que los demás pacientes.

Los hospitales no tienen permitido:

- Rechazar la admisión cuando la atención hospitalaria es necesaria.
- Retrasar la admisión al hospital.
- Transferir o dar el alta de forma prematura.

Los pacientes de Medicare/Medicaid tienen derecho a recibir atención hospitalaria sin importar el costo del tratamiento o la gravedad de la enfermedad. Los hospitales no pueden discriminar basándose en su diagnóstico, en la duración de su estadía ni en ningún otro criterio que aplique a otros pacientes con necesidades médicas similares.

Alta y servicios poshospitalarios

Si va a necesitar servicios médicos después de su tratamiento, Southcoast debe proporcionar un plan por escrito de estos servicios al menos 24 horas antes de que reciba el alta de uno de sus centros, a menos que una estadía más corta no permita cumplir con el requisito de 24 horas. El plan por escrito debe indicar todos los arreglos efectuados por el hospital para su atención médica poshospitalaria. Si no está de acuerdo con su plan de alta, su proveedor y el administrador del caso del hospital se reunirán con usted para elaborar otro plan con el que esté de acuerdo. Si después de esa reunión aún no está de acuerdo con su plan de alta, puede solicitar a la Oficina de Defensoría del Departamento de Salud Pública de Massachusetts que revise el plan para decidir si es adecuado. Para presentar una queja por motivos de discriminación o para solicitar una revisión de su plan de alta, contacte a:

Department of Public Health
Division of Health Care Quality,
Advocacy Office (Oficina de Defensoría de la División de Calidad de Atención Médica, del Departamento de Salud Pública)
99 Chauncy Street
Boston MA 02111
800-462-5540

Toma de decisiones médicas – Poder para las decisiones de atención médica y órdenes médicas relacionadas con el tratamiento de prolongación de la vida de Massachusetts

Poder para las decisiones de atención médica

De acuerdo con la Ley sobre el Poder para las Decisiones de Atención Médica de Massachusetts, toda persona competente puede autorizar a otra persona (habitualmente un familiar) a tomar decisiones médicas en su representación si el paciente se vuelve incapaz de hacerlo.

Para esto se debe completar el formulario estándar de poder para las decisiones de atención médica. Podrá acceder a este formulario mientras permanezca en el hospital o lo puede completar a través de los sitios web mass.gov o southcoast.org/for-patients-visitors.

Un poder para las decisiones de atención médica es un documento que le permite designar a un tercero como su agente de atención médica para tomar decisiones médicas en su representación si usted ya no está capacitado para hacerlo. Puede

otorgar a su agente de atención médica la autoridad para tomar decisiones en su representación en todas las situaciones médicas en las que usted no esté capacitado para hacerlo. Por lo tanto, aun frente a afecciones médicas no previstas, su agente podrá tomar decisiones y garantizar que reciba tratamiento de acuerdo a sus preferencias y creencias.

El poder para las decisiones de atención médica entrará en vigencia únicamente cuando usted no pueda tomar decisiones, según lo determine un médico. Hasta ese momento, usted seguirá tomando todas las decisiones respecto a su atención médica. Se puede cancelar de forma oral y usted conserva el derecho a otorgar un nuevo poder para decisiones médicas mientras esté competente.

Órdenes médicas relacionadas con el tratamiento de prolongación de la vida de Massachusetts

Las órdenes médicas relacionadas con el tratamiento de prolongación de la vida de Massachusetts (MOLST, por sus siglas en inglés) son formularios de órdenes médicas para la comunicación de instrucciones sobre la atención médica de un paciente entre profesionales de la salud. Los formularios MOLST se basan en el derecho personal a aceptar o rechazar el tratamiento médico, incluidos los tratamientos que pueden prolongar la vida. En Massachusetts, los pacientes de cualquier edad con una enfermedad avanzada grave pueden hablar con su médico acerca de la posibilidad de completar un formulario MOLST (antes y durante la hospitalización).

Antes de completar un formulario MOLST, los pacientes y sus seres queridos deben analizar sus opciones de atención médica y tratamiento con el proveedor de atención médica. Si un paciente no puede hablar de

sus opciones con un profesional de atención médica debido a su estado de salud, es posible que un apoderado para las decisiones de atención médica legalmente reconocido pueda implementar, cambiar o cancelar un formulario MOLST en representación del paciente. Para ser válido, el formulario MOLST debe tener la firma del paciente (o del apoderado para las decisiones de atención médica) y de un médico.

Se ingresa una copia del formulario MOLST a la historia clínica del paciente y el paciente conserva el formulario, cuyas indicaciones deberán seguir los profesionales de atención médica siempre que el paciente reciba atención. Para obtener un formulario MOLST, hable con un integrante de su equipo de atención o visite el sitio web www.mass.gov o

southcoast.org/for-patients-visitors.



Jacqueline Somerville, PhD, RN (Enfermera registrada), Vicepresidenta principal, Jefa de enfermería

Prácticas éticas – ¿Qué es la bioética?

La bioética se ocupa de la toma de decisiones éticas relacionadas con los tratamientos médicos, la tecnología y los asuntos médicos y normativos. La bioética analiza aspectos relacionados con los valores y con lo que es importante en la medicina y en la atención del paciente.

Comité de Bioética

Algunos de los motivos para realizar una consulta ética son:

- Para aclarar asuntos respecto a la capacidad de un paciente de tomar decisiones, dar su consentimiento informado o indicar instrucciones.
- Para aconsejar sobre las órdenes de no reanimar (DNR, por sus siglas en inglés) o los aspectos éticos de la interrupción de la nutrición, los medicamentos, la ventilación u otros apoyos en casos específicos.

- Para ayudar a resolver conflictos en torno a asuntos éticos (por ejemplo, entre familias y cuidadores, pacientes y cuidadores, pacientes y familias o entre los integrantes del personal).

Funcionamiento del Comité de Bioética

El Comité de Bioética está integrado por profesionales de la comunidad y del hospital que proporcionan consultas y asesoramiento acerca de los aspectos éticos de la atención médica. El comité de Southcoast Health incluye médicos, enfermeros, un especialista en ética e integrantes de los siguientes departamentos del hospital: Atención Pastoral, Coordinación de la Atención Médica, Gestión de Riesgos, Administración y Servicios Nutricionales.

Toda persona puede solicitar el servicio de nuestro Comité de Bioética, incluido usted, sus seres queridos, los cuidadores, los profesionales de atención médica y los administradores. Para contactar al Comité de Bioética,

hable con un integrante de su equipo de atención médica o solicite hablar con el Departamento de Gestión de Riesgo.

Un coordinador del centro recibirá las solicitudes y, en caso de que corresponda, se convocará un equipo de conferencia de casos formado por integrantes del Comité de Bioética.

Es importante que sepa que si bien el comité lo orientará, sus integrantes no tomarán ninguna decisión en su lugar ni dirán a su médico lo que debe hacer.

Charlton Memorial: 508-973-7557
St. Luke's y Tobey: 508-973-5465

Donación de órganos y tejidos

Cada día, miles de personas esperan el regalo de la vida que significa la donación de un órgano.

El personal de Southcoast Health puede organizar servicios de donación de órganos y tejidos a través de nuestras afiliaciones con New England

Donor Services y New England Eye Bank. El hospital está obligado por ley a prestar estos servicios a las familias.

También puede convertirse en donante de órganos registrándose en organdonor.gov o marcando la casilla correspondiente la próxima vez que renueve su licencia de conducir.

La importancia de donar órganos

Sigue habiendo una falta significativa de donantes de órganos en todo el país. De acuerdo a lo que informa el gobierno de EE. UU. sobre la donación y el trasplante de órganos, en la actualidad hay más de 114,000 hombres, mujeres y niños en la lista de espera nacional para trasplantes. Lamentablemente, cada día mueren 22 personas esperando por un trasplante.

En memoria de la persona que dio el regalo de la vida a otros, Southcoast Health izará la bandera de New England Donor Services el último día de cada mes en cada uno de sus centros donde se haya realizado una donación de órganos.

Tecnología de vanguardia

Los cirujanos de los tres hospitales de Southcoast realizan algunos de los procedimientos quirúrgicos más avanzados en la actualidad en todas las especialidades quirúrgicas, incluida la cirugía cardíaca, ortopédica, neurológica y bariátrica. El sistema de cirugía robótica Da Vinci®, la tecnología de avanzada 7-D y la cirugía asistida por robots Mako ofrecen a los pacientes resultados óptimos con técnicas mínimamente invasivas y con las tecnologías quirúrgicas más novedosas.

southcoast.org/robots



Sistema de cirugía asistida por brazo robótico Stryker - Mako™

Objetos de valor y bienes personales

Los pacientes y visitantes son responsables de todas sus pertenencias. Southcoast Health no es responsable de reponer objetos perdidos o extraviados. Le recomendamos traer al hospital únicamente los objetos esenciales y le ofrecemos los siguientes consejos para que sus bienes personales estén seguros.



Es responsable de la seguridad de todos los objetos personales que traiga al hospital. Algunos ejemplos son:

- Ropa
- Prótesis dentales
- Audífonos
- Anteojos/lentes de contacto
- Sillas de ruedas, caminadores, bastones
- Medicamentos*
- Joyas
- Dispositivos móviles/digitales
- Billeteras, dinero, tarjetas de débito y de crédito

*Si trae medicamentos al hospital, deberá entregarlos a un integrante del equipo de atención por motivos de seguridad; el personal se asegurará del correcto control y manejo de los medicamentos durante su atención.

Objetos perdidos

Southcoast Health no reemplaza objetos perdidos, a menos que estos estuvieran bajo nuestra custodia. Con gusto buscaremos sus objetos en nuestra sección de objetos perdidos. Para solicitar que se busque un objeto extraviado en la sección de objetos perdidos, llame a la estación de enfermería del piso donde estuvo hospitalizado.

Medicación y medicamentos recetados

Una vez que esté en el hospital, le solicitamos que elabore una lista de los medicamentos recetados, de venta libre o a base de hierbas que está tomando actualmente. Durante su estadía, no tome sus medicamentos habituales sin antes hablar con su equipo de atención para garantizar que no se presenten reacciones adversas o interacciones peligrosas entre medicamentos.

Si no está seguro de los medicamentos que toma actualmente, contacte a su farmacia local, a su médico de cabecera o a un ser querido para que le proporcionen una lista.

Código de conducta

Para proteger a los demás pacientes y al personal de Southcoast Health, en nuestros centros está prohibido:

- Portar, usar o mostrar armas de fuego, cuchillos o armas de cualquier tipo.
- El contacto físico inapropiado, agresivo, violento o forzado.
- Las amenazas, los gritos o todo tipo de lenguaje ofensivo y los discursos de odio.
- Filmar, tomar fotografías o grabar de algún modo en las áreas de internación sin previo consentimiento.
- Filmar, tomar fotografías o grabar de algún modo al personal sin previo consentimiento.
- Compartir información que permita identificar a los pacientes o al personal en redes sociales o en otras partes.



Debe traer la siguiente información al hospital:

- Nombre del medicamento recetado
- Dosis (habitualmente en mg o unidades)
- Cronograma de administración del medicamento
- Motivo para tomar el medicamento
- Nombre y número de teléfono de su farmacia general

Los hospitales St. Luke's y Charlton cuentan con farmacias donde los pacientes pueden reponer sus medicamentos recetados antes de irse a casa. Hable con su enfermero si quiere utilizar este servicio. Se aplicarán sus copagos estándar y le entregaremos los medicamentos en su habitación antes de que se vaya a casa.



Conéctese con nosotros

Manténgase informado de lo que sucede en Southcoast Health. Síguenos en las redes sociales para conocer todas nuestras noticias, eventos, cierres, recordatorios importantes y mucho más.

- facebook.com/southcoasthealth
- instagram.com/southcoasthealth
- linkedin.com/company/southcoast-hospitals-group/about
- twitter.com/southcoasthealth

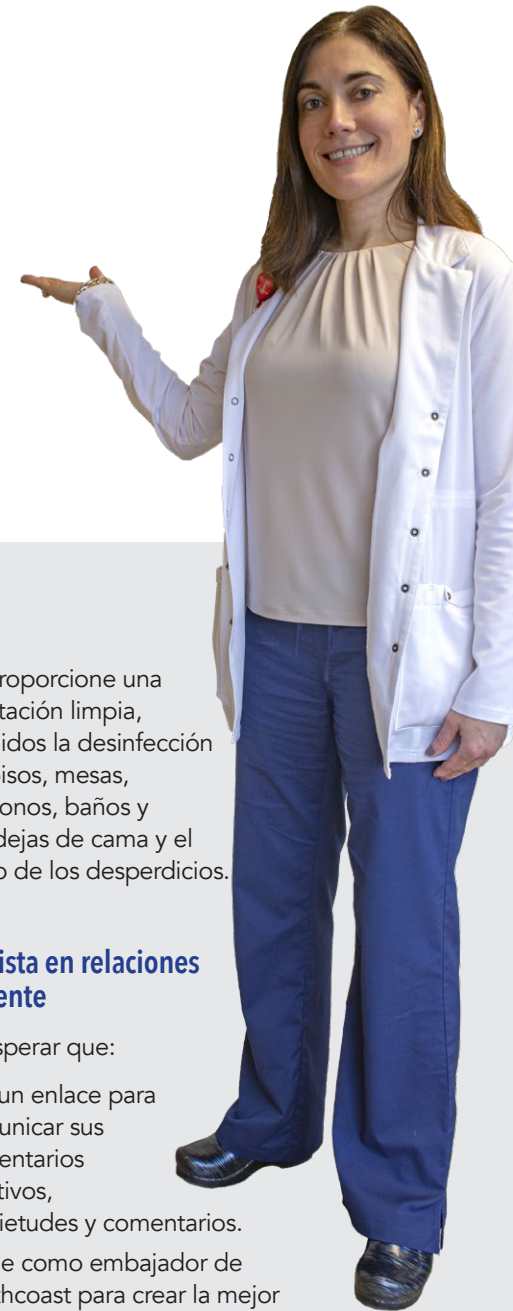


southcoast.org/about-southcoast-health/connect-with-us

Su equipo de atención

Su equipo de atención incluye muchos profesionales de la salud capacitados, todos ellos dedicados a proporcionarle la mejor atención posible y a coordinar de forma conjunta su atención individualizada. Nuestra meta en Southcoast Health es generar vínculos personales de confianza con los pacientes y sus familias desde el comienzo.

Todos los integrantes de su equipo de atención médica se presentarán al ingresar en su habitación. Para preservar su seguridad, todos los integrantes del personal de Southcoast Health llevan tarjetas de identificación con su nombre, fotografía y departamento.



Hospitalista

Puede esperar que:

- Lo visite a diario y siempre que sea necesario.
- Ordene pruebas y verifique sus resultados, recete medicamentos y tratamientos y consulte con especialistas.
- Esté disponible en el centro las 24 horas, todos los días.

Enfermero registrado (RN, por sus siglas en inglés)

Puede esperar que:

- Realice un informe del turno junto al paciente al finalizar cada turno. Durante este informe, le presentará al enfermero del siguiente turno y analizará las metas del día y su plan de atención.
- Quiera escuchar sus preguntas o las inquietudes que tenga sobre su plan de atención.
- Controle sus signos vitales y siga las instrucciones de atención del hospital.

Médico especialista

Puede esperar que:

- Diagnostique y trate su enfermedad o los problemas de salud relacionados con su área de especialidad (por ejemplo, cardiología, oncología, neumología, etc.).
- Dialogue en consulta con el hospitalista y con los demás integrantes de su equipo de atención.
- Realice su cirugía o supervise procedimientos quirúrgicos (cuando una cirugía es necesaria).

Enfermero registrado coordinador de caso o administrador de atención

Puede esperar que:

- Evalúe sus necesidades y elabore un plan de atención personalizado para cuando vuelva a casa, si es necesario.
- Coordine la transición de su atención después de que vuelva a casa.

Asistente de enfermería

Puede esperar que:

- Se lo llame como CNA (sigla en inglés de asistente de enfermería certificado) o HUC (sigla en inglés de coordinador de unidad de salud).
- Lo visite a cada hora para asegurarse de que sus necesidades están cubiertas.
- Le pregunte si necesita ir al baño, si siente dolor, si quiere que le acerque algo y que verifique que las áreas de circulación en su habitación estén despejadas.
- Lo anime a utilizar el botón de llamadas si necesita asistencia fuera de los controles cada una hora.

Personal de laboratorio: Flebotomista

Puede esperar que:

- Extraiga de forma adecuada sus muestras de sangre.
- Entregue sus muestras de sangre al personal del laboratorio clínico para su procesamiento.

Personal de radiología

Puede esperar que:

- Le realice todas las pruebas de imagenología.
- Le enseñe y le explique procedimientos para aliviar la ansiedad.

Embajador de alimentos y nutrición

Puede esperar que:

- Lo visite a diario para recoger su selección de comidas según sus preferencias alimenticias, sus alergias y las especificaciones de su dieta.
- Lo anime a hablar con su dietista si tiene preguntas sobre sus especificaciones dietéticas.

Enlace farmacéutico para el alta

Puede esperar que:

- Le dé la opción de obtener sus medicamentos recetados en nuestra farmacia al por menor ubicada en el centro*.
- Le entregue los medicamentos en su habitación antes del alta.

- Revise su seguro de medicamentos recetados para garantizar que todos los medicamentos estén cubiertos.
- Identifique los medicamentos de alto costo y aplique descuentos, si es posible.

*Disponible en Charlton y St. Luke's.

Farmacéutico para la transición de la atención

Puede esperar que:

- Le proporcione recursos educativos fáciles de entender para garantizar que tenga todas las herramientas necesarias para cubrir sus necesidades de medicamentos.
- Le haga llamadas de seguimiento o lo visite en su habitación para asegurarse de que entiende el cronograma de sus medicamentos.

Servicios ambientales – Personal de limpieza

Puede esperar que:

- Lo salude y visite a diario.

- Le proporcione una habitación limpia, incluidos la desinfección de pisos, mesas, teléfonos, baños y bandejas de cama y el retiro de los desperdicios.

Especialista en relaciones del paciente

Puede esperar que:

- Sea un enlace para comunicar sus comentarios positivos, inquietudes y comentarios.
- Actúe como embajador de Southcoast para crear la mejor experiencia posible para usted y sus seres queridos durante su estadía.

Comuníquese con el Departamento de Excelencia en Servicio y Experiencia del Paciente:

877-264-7244 (número gratuito)
patientexperience@southcoast.org
Para obtener más información, consulte la página 36.



Comodidades e internet inalámbrico gratuito

Southcoast Health proporciona acceso gratuito a Wi-Fi en todo el hospital para que los pacientes y los visitantes se conecten a internet.

Para dispositivos móviles como iOS y Android, consulte la información a continuación.

Apple iOS:

1. Seleccione Settings (Configuración).
2. Seleccione Wi-Fi.
3. Seleccione SHS Guest.
4. Lea y acepte el acuerdo de licencia de usuario final para ingresar a la red de invitados.

Android:

1. Seleccione Settings (Configuración).
2. Seleccione Connections (Conexiones).
3. Seleccione Wi-Fi.
4. Seleccione SHS Guest.
5. Lea y acepte el acuerdo de licencia de usuario final para ingresar a la red de invitados.

Computadoras Windows

Haga clic derecho sobre el ícono de conexión a la red inalámbrica en su barra de inicio de la bandeja del sistema.

1. Seleccione Open network connections (Abrir conexiones en red) Se desplegará la ventana de Network connections (Conexiones en red).
2. Haga clic derecho en el ícono de Wireless network connection (Conexión en red inalámbrica). Seleccione View available wireless networks (Ver redes inalámbricas disponibles).
3. Verá la red inalámbrica de Southcoast Health. Seleccione la red llamada SHS Guest. Haga clic en el botón Connect (Conectar).
4. Podrá ver un indicador de conexión junto a la red inalámbrica SHS Guest. Ya puede abrir su navegador.

5. Si aparece un error de certificación de página, haga clic en Continue to this web site (Continuar a este sitio web).
6. Lea y acepte el acuerdo de licencia del usuario final para incorporarse a la red de invitados.
7. Ya está conectado a la red inalámbrica de Southcoast Health. Si quiere ir a otro sitio web, escriba el URL en la barra de direcciones o seleccione un sitio desde su menú de favoritos.

	Charlton Memorial	St. Luke's	Tobey
2	PBS - WGBH	WSBE	WGBJ-PBS
3	CBS - WBZ	WLNE	ION
4	ABC - WCVB	WPRI	WBX-CBS
5	IND - WHDH	Disney	WCVB-ABC
6	myTV - 38	Weather Channel	Weather Channel
7	PBS - WGBX	WJAR	WHDH-NBC
8	CW56 - WLVI	CNN	CNN
9	FOX - WFXT	HLN	HLN
10	DirecTV EPG	CNBC	CNBC
11	ABC - WLNE	WLWC	WLVI-CW
12	NBC - WJAR	ABC Family	ABC Family
13	FOX - WNAC	WNAC	WFXT-FOX
14	CBS - WPRI	-	WSBK-IND
15	ION - WPXQ	-	WBPX-ION
16	PBS - WSBE	WEDN-PBS	WGBX-PBS
17	Fox News	TBS	TBS
18	CNN	MSNBC	WENH-PBS
19	CNN Headline News	-	MSNBC
20	C-SPAN	-	Telemundo
21	CNBC	Fox News	Fox-News
22	MSNBC	Fox News	Nickelodeon
23	AccuWeather	Cartoon Network	Cartoon Network
24	ESPN	TV Land	TV Land
25	ESPN2	Animal Planet	Animal Planet
26	NESN	Nat. Geographic	Nat. Geographic
27	NBC Sports Network	Travel Channel	NBC-Boston
28	Disney Channel	History Channel	History Channel
29	Nickelodeon	TLC	TLC
30	TeenNick	A & E	A&E
31	Cartoon Network	USA	USA
32	Univision (Spanish)	AMC	AMC
33	Galavision (Spanish)	Discovery	Discovery
34	Freeform	TNT	TNT
35	USA Network	FX	FX

	Charlton Memorial	St. Luke's	Tobey
36	Paramount Channel	EWTN	Tru TV
37	FX	E!	E!
38	AMC	SYFY	SYFY
39	Hallmark Channel	FOOD Network	FOOD Network
40	TNT	CMT	CMT
41	BET	VH1	VH-1
42	Comedy Central	MTV	MTV
43	HGTV	GALA-Español	Lifetime
44	TLC	SPIKE	SPIKE
45	Discovery	NESN	-
46	Food Network	ESPN	ESPN
47	Bravo	ESPN 2	ESPN-2
48	TBS	Univision	ESPN-News
49	MTV	ESPN News	EPSN-Classic
50	Syfy	Port. Channel	Care Channel
51	Animal Planet	Care Channel	-
52	National Geographic	Newborn Channel	-
53	E!	Información para el paciente	-
54	TV Land	-	-
55	EWTN	-	-
56	Living Faith	-	-
57	Trinity Broadcast	-	-
58	Jewish Life	-	-
60	-	-	-
61	-	-	-
62	RTPI	-	-
63	Chapel Channel	-	-
64	Southcoast Channel	-	-
65	CARE Channel	-	-
66	-	-	-
67	-	-	-
71	-	-	-
75	-	Información para el paciente	Información para el paciente



Computadoras Mac

1. Haga clic en el ícono AirPort para conexión inalámbrica en la bandeja del sistema. Si no aparece el ícono, active AirPort haciendo clic en el ícono del menú de Apple y seleccionando System preferences (Preferencias del sistema) > Network (Red) > AirPort.
2. Verá la red inalámbrica de Southcoast Health. Seleccione la red llamada SHS Guest. Haga clic en el botón Connect (Conectar).
3. Podrá ver un indicador de conexión junto a la red inalámbrica SHS Guest. Ya puede abrir su navegador.
4. Si aparece un error de certificación de página, haga clic en Continue to this web site (Continuar a este sitio web).
5. Lea y acepte el acuerdo de licencia del usuario final para incorporarse a la red de invitados.



Uso del teléfono en su habitación

Para su comodidad, cada paciente tiene un teléfono junto a su cama. También hay disponibles auriculares con control de volumen (amplificadores telefónicos) y dispositivos de telecomunicación para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) sin costo. Si necesita asistencia, hable con un integrante de su equipo de atención.

Para llamar a una extensión del hospital:
Marque el número de teléfono de 5 dígitos.

Llamadas locales y de larga distancia:
Marque 9 + 1 + código de área + número de 7 dígitos

Asistencia telefónica del hospital:
Marque 0

Si hay un problema con su teléfono, comuníquese a su enfermero o a otro integrante de su equipo de atención.

Su comodidad



Job Didie, Food Services,
St. Luke's Hospital

Servicio de comidas

A nuestros chefs, personal de cocina y dietistas registrados les encanta preparar alimentos deliciosos y nutritivos que promueven la salud y la recuperación.

Entorno de recuperación

Southcoast Health implementa varias iniciativas para crear un ambiente de recuperación para los pacientes y el personal, entre ellas se incluyen:

- Horario de descanso.
- Recordatorios para que silencie sus dispositivos dentro de nuestros campus.
- Horario de visitas para las conexiones con la comunidad.
- Atención de enfermería centrada en el paciente.
- Coordinación conjunta de las actividades de atención para aumentar los períodos de descanso.
- Atención pastoral para apoyar la recuperación espiritual.
- Cambios en la iluminación durante el día para favorecer el horario de descanso.
- Care channel en la televisión con música tranquila para favorecer su descanso.

Horarios del servicio de comida en la habitación:

Desayuno

Se sirve entre las 7:30 a. m. y las 8:30 a. m..

Almuerzo

Se sirve entre las 11:30 a. m. y las 12:30 p. m..

Cena

Se sirve entre las 4:30 p. m. y las 5:30 p. m.

Nuestros chefs están siempre creando nuevos menús, solicite a su equipo de atención médica el menú más reciente antes de su comida.

Si tiene alguna pregunta sobre las especificaciones de su dieta terapéutica, nuestros dietistas registrados con gusto las responderán. Hable con su equipo de atención médica si quiere consultar a un dietista.

Cafeterías

En nuestras cafeterías, encontrará una amplia variedad de alimentos frescos y platos preparados. Visítelas en el desayuno, almuerzo o cena si quiere una comida sabrosa y saludable o elija un refrigerio en nuestros quioscos. También hay máquinas expendedoras de alimentos disponibles las 24 horas en un área contigua a la cafetería. Consulte la sección "Para sus invitados" para obtener más información sobre las cafeterías y los horarios de atención.

Centro para bajar de peso

Si busca una alternativa para controlar su peso y vivir una vida más saludable, nuestro equipo en el centro para bajar de peso de Southcoast Health puede ayudarlo. Nuestros programas médicos y quirúrgicos para bajar de peso le darán las herramientas que necesita para alcanzar sus metas de pérdida de peso.



Michele Graf
Paciente del centro para bajar de peso



[southcoast.org/
weightloss](https://southcoast.org/weightloss)

Limpieza

Su habitación

Nuestro equipo de personal de limpieza profesional se esfuerza por proporcionarle una habitación aseada. Las habitaciones de los pacientes se limpian a diario, desinfectando pisos, mesas, teléfonos, baños y bandejas de cama.

Comuníquenos si podemos hacer algo más para que su estadía sea más acogedora. Nos puede llamar a los teléfonos que se indican a continuación.

Charlton Memorial Hospital:
37043

St. Luke's Hospital:
35219

Tobey Hospital:
31335



Vera DaPonte, Transporte de pacientes y
Servicios ambientales, St. Luke's Hospital

Atención religiosa y espiritual

Southcoast Health valora la importancia de la atención pastoral y de la espiritualidad como una parte del proceso de recuperación de nuestros pacientes. Nuestro Departamento de Atención Pastoral colabora de cerca con su equipo de atención médica para proporcionar oraciones, guía espiritual y otros servicios pastorales a los pacientes que lo necesitan.

Hay capellanes católicos y sacerdotes disponibles para ofrecerle apoyo espiritual a usted o a su familia en nuestros tres hospitales de lunes a viernes. Tenga en cuenta que durante la noche y los fines de semana los sacerdotes solo estarán disponibles en casos de emergencia.

Líderes espirituales de cualquier afiliación religiosa se pueden presentar como voluntarios en nuestros hospitales o visitar pacientes. Para obtener más información, comuníquese con la Oficina de Atención Pastoral correspondiente:

Charlton Memorial Hospital:
508-973-7114

St. Luke's Hospital:
508-997-1515 (Ext. 25491)

Su seguridad



Paciente en situación de emergencia - "Código A"

En ocasiones, un paciente o visitante puede inquietarse debido a un cambio notorio en el estado de un paciente, que puede deberse a una emergencia médica. **Si se presenta una situación así, solicite ayuda notificando un "código A"**. El código A aplica cuando un paciente parece tener un cambio grave en su estado y el equipo de atención médica no está al tanto. Algunos de estos cambios pueden ser dificultad para respirar, convulsiones, confusión, cambios en el estado mental o comportamiento inusual del paciente o que el paciente no se sienta bien.

Para notificar un código A, marque 4357 o HELP desde alguno de los teléfonos del hospital. Deberá indicar el número de la habitación, el nombre del paciente, el problema observado y su nombre.

Su notificación activará un equipo de respuesta rápida, un grupo multidisciplinario de especialistas en cuidados intensivos que se reunirán junto al paciente para evaluar su estado y aconsejar sobre la mejor estrategia de atención.

Servicios de trabajo social clínico

Es común que los pacientes con afecciones médicas graves padezcan dificultades personales, familiares y financieras. Asimismo, las dificultades económicas, sociales o emocionales previas también pueden perjudicar la salud general de un paciente y su capacidad de recuperación. Los trabajadores sociales clínicos de Southcoast Health proporcionan apoyo emocional y orientación para ayudar a los pacientes a lidiar con su afección, a prepararse para el alta y a atender sus problemas de salud.

Los integrantes de su equipo médico pueden involucrar a los trabajadores sociales para que lo ayuden a usted y a su familia a navegar el sistema de atención médica y a aclarar inquietudes relativas a su salud y bienestar. Estos le pueden proporcionar información sobre recursos comunitarios, así como hacer las remisiones necesarias para su asistencia después del alta hospitalaria. También puede solicitar hablar con un trabajador social por motivos de salud mental, abuso de sustancias o si tiene inquietudes sobre seguridad. Los trabajadores sociales están habilitados y tienen capacitación en las áreas de trabajo social médico y salud conductual. Su meta es apoyarlo durante toda su estadía en el hospital y ayudarlo a elaborar un plan de alta que atienda sus necesidades de recuperación.



Política de no fumar

No está permitido el tabaco, fumar o vaporizar en el campus de Southcoast Health System. Por este motivo le solicitamos a nuestros empleados, pacientes y visitantes que no fumen ni usen ningún producto con tabaco en ninguno de los centros de Southcoast Health ni en las áreas contiguas.

Productos con tabaco se refiere a todo tipo de cigarrillos, puros, pipas y a los productos de tabaco sin humo, entre otros productos con tabaco. Además, esta política también incluye otros dispositivos que no usan tabaco, como los cigarrillos electrónicos o los vaporizadores que no usan productos de tabaco pero generan vapores que pueden tener nicotina u otros componentes. También prohíbe terminantemente el uso de otros productos sin tabaco, como la marihuana.

Los pacientes que fuman pueden elegir entre varias opciones de reemplazo si lo solicitan. Si es paciente en un hospital de Southcoast Health y quiere usar un producto de reemplazo del tabaco, hable con su enfermero sobre sus opciones.

Calidad y seguridad: Cómo cumple Southcoast Health.

La seguridad de nuestros pacientes y obtener resultados de la más alta calidad son los pilares de Southcoast Health. Nos enorgullecen los excelentes resultados que logramos para nuestros pacientes y mantenemos un fuerte compromiso con la calidad y seguridad hospitalaria en nuestros tres hospitales en el sureste de Massachusetts y en Rhode Island.

"La seguridad del paciente y la prevención de infecciones son prioritarias en Southcoast Health. Cumplimos con los requisitos de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) y de otras agencias regulatorias para preservar su seguridad durante su estadía hospitalaria", señala el Dr. Lacerda De La Cruz, especialista en enfermedades infecciosas. "Nuestro personal recibe capacitación constante sobre las nuevas prácticas para la seguridad del paciente y la prevención de infecciones. Aplicamos estas prácticas, evaluamos nuestros resultados y hacemos los ajustes necesarios para que Southcoast Health sea un entorno de recuperación seguro".

Las iniciativas de calidad y seguridad en funcionamiento nos permiten proporcionarle una mejor atención médica a usted y su familia. Southcoast Health se esfuerza por prestar una gran variedad de servicios y por alcanzar el más alto grado de excelencia clínica en calidad y seguridad.



Eliesel Lacerda De La Cruz, MD, Especialista en enfermedades infecciosas



Su seguridad durante el procedimiento

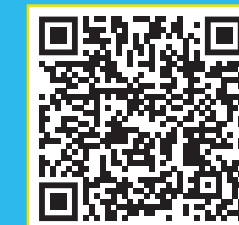
Ya sea que se vaya a someter a una cirugía o a otro procedimiento como paciente ambulatorio u hospitalizado, sus cuidadores tomarán varias medidas con el fin de garantizar su seguridad y prevenir infecciones y otras complicaciones. También lo animaremos a participar en algunas de estas actividades.

Verificación de paciente

Para confirmar que usted es el paciente agendado para el procedimiento, le preguntaremos su nombre y fecha de nacimiento con el fin de comprobar que su información coincide con la información en la historia clínica. Si no está usando una pulsera hospitalaria, le preguntaremos su nombre, fecha de nacimiento y dirección, para comprobar que coincida con la historia clínica.

Marcado del sitio de la cirugía

Hablaremos sobre cuál es el procedimiento quirúrgico al que se va a someter y sobre qué lado del cuerpo se realizará, si aplica, y nos aseguraremos de que la información coincida con la historia clínica. Luego, su cirujano marcará el sitio con un "sí".



southcoast.org/services/cardio-heart-vascular/the-watchman

Última verificación

Antes de comenzar con el procedimiento y una vez que el cirujano esté en el quirófano, verificaremos que todos los presentes concuerden en que está todo listo para realizar el procedimiento de forma segura. Para ello usaremos una lista de verificación detallada por escrito.

¿Por qué volvemos a preguntarle lo mismo?

Durante su estadía, le haremos las mismas preguntas muchas veces. Esta práctica nos permite estar seguros de que estamos proporcionando la atención médica al paciente correcto. No piense que no lo escuchamos. Queremos garantizar su seguridad mientras esté bajo nuestro cuidado.



Prevención y control de infecciones

Todas las personas en el entorno hospitalario son responsables por la prevención y el control de infecciones. Nuestro Departamento de Prevención de Infecciones puso en práctica un programa para proteger a los pacientes, el personal y los visitantes y para reducir el riesgo de infecciones. En ciertas áreas también se usan estrategias adicionales. Por ejemplo, en la puerta de las habitaciones de algunos pacientes podrá ver avisos que indican la necesidad de medidas de protección especiales. Estas medidas adicionales ayudan a controlar la transmisión de ciertos gérmenes o enfermedades. Es importante que busque, lea y siga las indicaciones de estos avisos de precaución.

Nuestra prioridad es su seguridad. Si tiene preguntas o inquietudes sobre el control de infecciones, solicite a un integrante de su equipo de atención que lo contacte con un integrante de nuestro Departamento de Control de Infecciones.

Recordatorios importantes:

Cubra su boca al toser

Algunas enfermedades respiratorias graves como influenza, COVID-19, virus sincitial respiratorio (RSV, por sus siglas en inglés), tos convulsa o síndrome respiratorio agudo grave (SARS, por sus siglas en inglés) se diseminan por la tos, los estornudos o el lavado inadecuado de las manos.

Para ayudar a detener la propagación de gérmenes, le solicitamos lo siguiente:

- Al toser o estornudar, cubra su boca y nariz con un pañuelo desechable. Si no tiene uno, tosa o estornude sobre la parte alta de su brazo, no use sus manos.
- Tire los pañuelos usados a la papelera.
- Después de toser o estornudar, lave sus manos con agua y jabón o utilice un desinfectante de manos con alcohol.

Nota: Se le puede pedir que use una mascarilla quirúrgica para proteger a las demás personas. Usted también puede solicitar una mascarilla quirúrgica si está enfermo o si siente que se quiere proteger.

Lavado de manos

El lavado de manos es una de las mejores opciones para prevenir infecciones y controlar la diseminación de enfermedades. El personal y los médicos del hospital deben lavarse las manos antes de entrar en su habitación y después de atenderlo. Puede preguntar a su cuidador si lavó sus manos antes de que lo atienda. Usted también debe lavarse las manos con frecuencia, el personal lo ayudará si es necesario.

Tenga en cuenta lo siguiente:

Obtendrá el alta cuando alcance sus metas de salud, esto puede pasar en cualquier momento del día. Debe hacer los arreglos necesarios para el traslado a su hogar. Hable con su equipo de atención si necesita ayuda para coordinar un traslado. Antes de irse a casa, verifique que tiene todos sus objetos personales y de valor y todos los medicamentos que trajo con usted.

Planificación del alta

Por lo general, el plan del alta es el siguiente:

- El médico de cabecera evalúa al paciente.
- Se habla con el paciente o con su representante.
- Se planifica el regreso a casa o la transferencia a otro centro de atención.
- Se determina si es necesario el apoyo de un cuidador u otro tipo de apoyo.
- Se obtienen remisiones para una agencia de atención domiciliaria u otras organizaciones de apoyo adecuadas en la comunidad.
- Se hacen los arreglos necesarios para las consultas de seguimiento y las pruebas.
- Se educa sobre los medicamentos y se revisan las recetas.

Aihanuwa Osayi-Osazuwa, NA (Auxiliar de enfermería)
Coordinador de la unidad de salud de
Tobey Hospital



Sean William, Farmacéutico de PharmD
Charlton Memorial Hospital

Servicios farmacéuticos de Southcoast Health

Los pacientes en Charlton Memorial y St. Luke's tienen la posibilidad de reponer convenientemente sus medicamentos recetados en el hospital antes de irse a casa.

Hable con su enlace farmacéutico para el alta* para solicitar la reposición de medicamentos recetados antes del alta hospitalaria. Después de irse a casa, los pacientes pueden seguir reponiendo sus medicamentos recetados en la farmacia de Southcoast Health o se pueden transferir a otra farmacia. La farmacia atiende a todos los pacientes y al público general. **Para encontrar la farmacia para pacientes ambulatorios, pregunte a un integrante de su equipo de atención o siga las señales indicadoras en las recepciones de los hospitales.**

**Hay un enlace farmacéutico disponible para analizar junto a los pacientes la opción de reponer en el centro sus medicamentos recetados para el alta. Hable con su enfermero si quiere utilizar este servicio. Se aplicarán sus copagos de medicamentos recetados estándar.*

Información general de la farmacia para pacientes ambulatorios

Para obtener más información sobre nuestros servicios farmacéuticos especiales, pida ayuda a un integrante de su equipo.

**Southcoast Health Pharmacy
Charlton Memorial Hospital**
363 Highland Avenue
Fall River, MA 02720
508-973-7375

**Southcoast Health Pharmacy
St. Luke's Hospital**
101 Page Street
New Bedford, MA 02740
508-973-5449

Southcoast Health Pharmacy
208 Mill Road
Fairhaven, MA 02719
508-973-2420

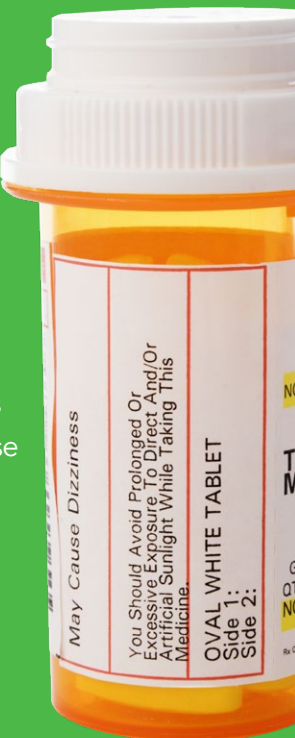
Tenga en cuenta que el horario de la farmacia para pacientes ambulatorios varía en los distintos centros.

Farmacia de Southcoast

Ya sea que se haya sometido a una cirugía en Southcoast Health o que su médico le haya recetado medicamentos, podrá reponer sus medicamentos recetados en el centro de forma muy sencilla. En la farmacia de Southcoast en Charlton Memorial Hospital y St. Luke's Hospital, proporcionamos a los pacientes una manera sencilla para recibir sus medicamentos y comenzar su camino de recuperación, antes incluso de que dejen nuestro centro de atención médica. Pida ayuda a un integrante de su equipo de atención para la reposición de sus medicamentos recetados antes de irse a casa.



southcoast.org/services/pharmacy



Después de su estadía



Asociación de enfermeros visitantes de Southcoast Health

Cuando esté listo para irse a casa, la asociación de enfermeros visitantes (VNA, por sus siglas en inglés) de Southcoast Health estará disponible para ayudarlo con su recuperación en casa, proporcionando una atención a domicilio excepcional, apoyo y más.



Elizabeth Sutton, OT, con David Hartford

Ya sea que se haya sometido a una cirugía o que se esté recuperando de una enfermedad, o conviviendo con una, le proporcionamos una atención y un tratamiento personalizados para cubrir sus necesidades de atención médica y para ello ofrecemos una variedad de servicios.

Atención médica a domicilio

Proporcionamos muchos servicios de atención médica en el lugar de su conveniencia (como su casa o un centro de residencia asistido, entre otros). Nuestro objetivo es ayudarlo a recuperar su independencia, donde sea que prefiera recibir el tratamiento.

Nuestros servicios de atención médica a domicilio incluyen:

- Enfermería especializada
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Patología del habla o el lenguaje
- Trabajo social clínico
- Auxiliares de salud en el hogar



Rebecca Souza MSN, ANP, ACHPN, con John Arruda

Atención especializada

Prestamos servicios especializados a los pacientes con necesidades de atención médica especiales y con enfermedades crónicas, como diabetes, insuficiencia cardíaca o enfermedad pulmonar obstructiva crónica. Le ofrecemos una atención avanzada e individualizada de acuerdo a sus necesidades.

Nuestros servicios de atención especializada incluyen:

- Telemedicina y monitoreo remoto
- Salud conductual
- Prevención de caídas
- Salud materno infantil
- Atención cardiopulmonar avanzada
- Atención después de una prótesis articular



southcoast.org/vna

Centro de atención de apoyo

Nuestro centro de atención de apoyo, que ofrece cuidados paliativos, manejo de síntomas, orientación de apoyo y planificación de la voluntad anticipada, es adecuado para los pacientes con:

- Cáncer
- Enfermedades cardíacas, pulmonares o hepáticas
- Diabetes
- Soporte vital avanzado (ALS, por sus siglas en inglés)
- Enfermedad de Parkinson
- Accidente cerebrovascular
- Esclerosis múltiple
- Fibrosis quística
- VIH/SIDA
- Trastornos sanguíneos
- Demencia
- Enfermedad de Alzheimer

Hable con un integrante de su equipo de atención si quiere conocer más sobre nuestros servicios o comuníquese al 800-698-6877.

Marque la diferencia — Involúcrese

Estamos siempre buscando voluntarios para ayudar con nuestros servicios de atención de apoyo. Únase a nuestro equipo de voluntarios visitando el sitio web southcoast.org/vna o haga una donación para contribuir con los fondos que se destinan al apoyo de nuestros pacientes y personal.

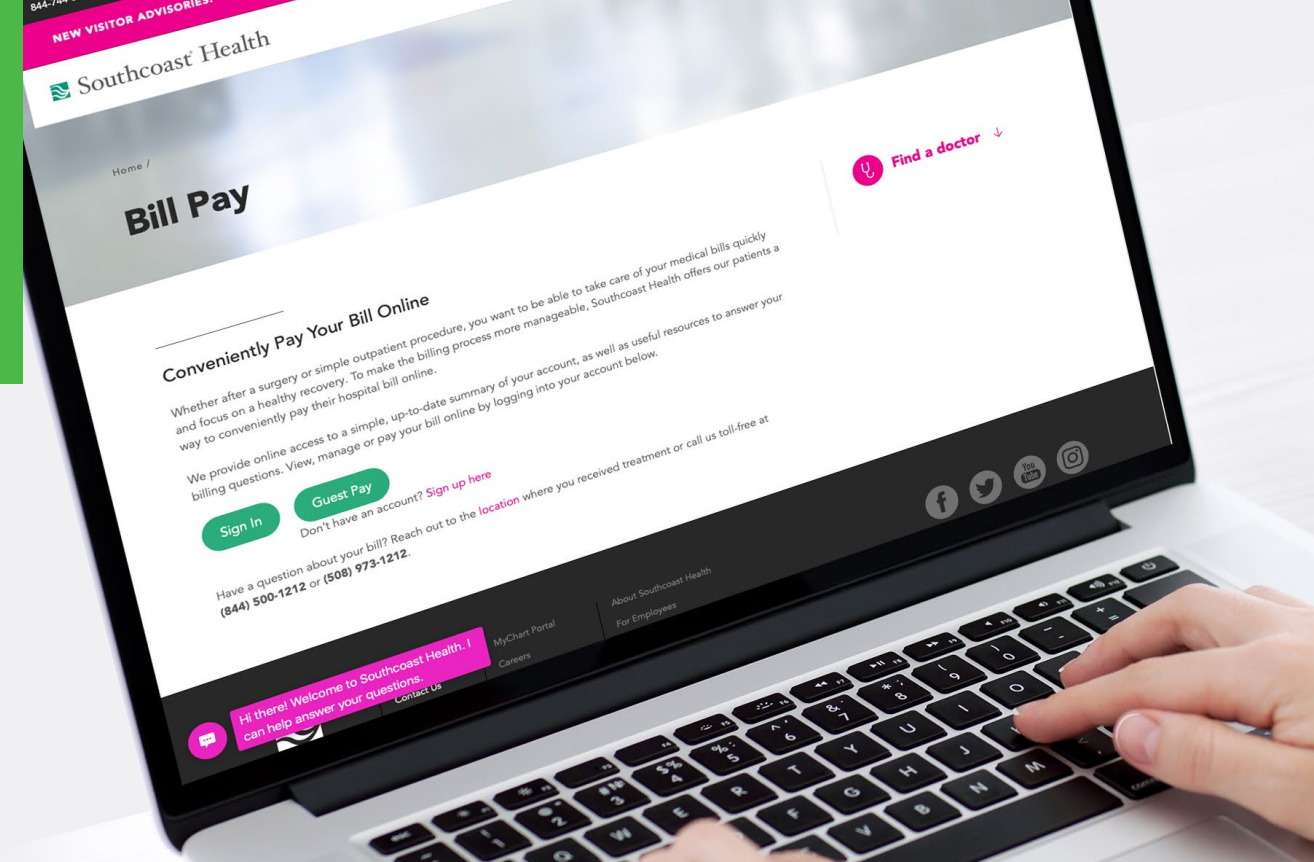


southcoast.org/vna/volunteer



Diane Moura, LPN, Jessica Magalhaes, LPN y Antonio Eires, LPN, Asociación de enfermeros visitantes de Southcoast

Después de su estadía



Herramientas digitales

Nuestra aplicación móvil le permite acceder a Southcoast Health desde donde esté. Encuentre un médico, acceda a MyChart, reserve un lugar para una consulta de urgencia, programe consultas, verifique resultados de laboratorio, reponga medicamentos recetados, contacte médicos, entre otras opciones. Descárguela hoy de forma gratuita desde la tienda de aplicaciones App store o Google Play.

Gastos médicos – Lo que puede esperar

La mayoría de los pacientes recibirán una factura del hospital con el saldo de los deducibles del seguro, los copagos o los coseguros. Es posible que los pacientes deban pagar antes o en el momento de la prestación del servicio (según el tipo de servicio). Se pueden recibir facturas adicionales de otros proveedores, por ejemplo:

- Radiología
- Anestesiología
- Neonatología
- Patología
- Departamento de Emergencias
- Otros proveedores especializados involucrados en su atención

Su factura médica – Información y servicios financieros

Southcoast Health hace todo lo posible por ayudarlo a cumplir con sus obligaciones financieras por la atención hospitalaria recibida. Nuestro personal de Servicios Financieros para Pacientes lo puede orientar sobre los programas de asistencia médica para los que puede ser elegible. El personal de Servicios Financieros para Pacientes puede evaluar su elegibilidad para programas estatales y federales, incluida la atención gratuita. Lo pueden ayudar a presentar una solicitud para estos programas y a establecer un cronograma de pagos o un acuerdo que sea adecuado para sus necesidades.

Si anticipa que tendrá dificultades para pagar su atención hospitalaria y quiere asistencia para evaluar el apoyo estatal, contacte a Servicios Financieros para Pacientes al: **508-975-5070**

Si tiene preguntas de facturación o si quiere establecer un cronograma de pagos, contacte a nuestro servicio de atención al cliente al: **508-973-1212**

MyChart - Su información médica

MyChart es un sitio web y una aplicación móvil que le permite acceder a su información médica de forma sencilla, segura y gratuita. Con MyChart, podrá revisar sus medicamentos, resultados de pruebas e información médica, así como también acceder a otros servicios como la solicitud y coordinación de consultas, el pago de sus facturas o la comunicación con su equipo de atención.

MyChart es parte de nuestro sistema de registros médicos electrónico. Southcoast Health realizó una inversión importante en esta tecnología con el fin de ofrecerle una mejor atención, una comunicación más eficaz y la posibilidad de transformarse en un socio pleno de su atención médica.

Para acceder a su información médica visite mychart.southcoast.org o descargue la aplicación desde la tienda de aplicaciones en su dispositivo móvil.



¡Descargue la aplicación de Southcoast Health ahora!

Toda la información de Southcoast Health en un mismo lugar desde donde esté.

- Portal MyChart
- Posibilidad de registrarse en línea ("Check-in online") para la atención de urgencia
- Búsqueda de médicos
- Consulta de ubicaciones de Southcoast
- Pago de facturas

Búsqueda de próximos eventos, y más

Coordinación en línea de consultas

Coordine según su conveniencia las consultas médicas, las consultas de emergencia y las pruebas de laboratorio.

Seminarios mensuales en línea

Participe desde la comodidad de su hogar. ¡Aprenda de los expertos en pérdida de peso, prótesis articulares, salud cardíaca y más!

Portal MyChart para el paciente

Asuma el control de su atención médica.

Registro electrónico usando MyChart

Ahorre tiempo con la nueva función de registro electrónico usando MyChart.

Edite sus datos personales, incluidos sus medicamentos y alergias, e incluso realice sus copagos en línea antes de cada consulta programada.

Coordinación directa usando MyChart

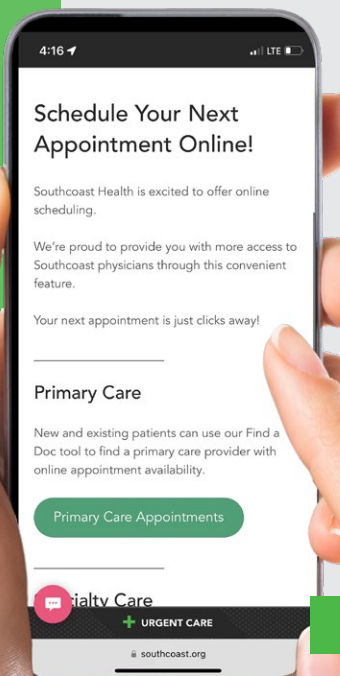
Coordine consultas con su médico o su equipo de atención de forma conveniente usando la aplicación MyChart.

Consultas por telemedicina

¡Atención médica desde la comodidad de su hogar, o desde donde se encuentre!

SAM de Southcoast

SAM es su asistente personal de atención médica digital. Puede consultar sobre tiempos de espera, pagar una factura, encontrar un médico, solicitar información actualizada, entre otras opciones. Para usar SAM visite southcoast.org.



Después de su estadía

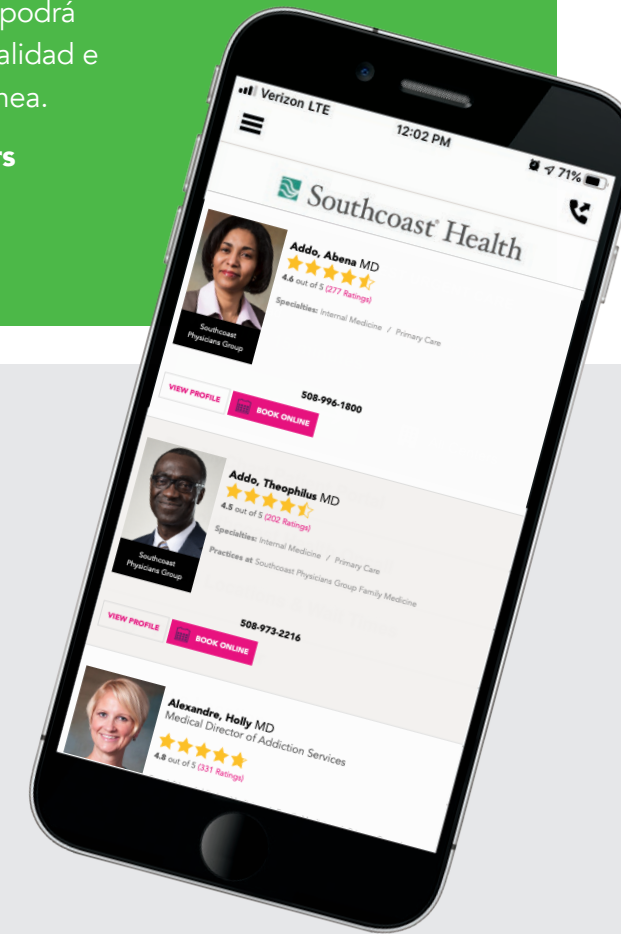


¿Necesita un médico?

Southcoast Health lo ayuda a encontrar un médico de cabecera o un médico especialista en su zona. Visite nuestro nuevo sitio web "Find A Doctor" (encuentre un médico) donde podrá buscar por zonas o por especialidad e incluso solicitar consultas en línea.

Visite southcoast.org/doctors

Tina Charest, MD



Guía para entender el estado de observación y la cobertura

¿Qué es un estado de observación?

La observación es un estado específico que permite a los médicos situar a un paciente en un contexto de cuidados agudos dentro del hospital por un período limitado de tiempo con el objetivo de determinar su necesidad de hospitalización. En ciertas ocasiones el paciente es ingresado, es decir que permanece una noche en estado de observación.

La calidad de la atención es la misma ya sea para los pacientes en observación o los pacientes hospitalizados.

¿Cuál es la diferencia en la facturación para un paciente hospitalizado y un paciente en observación?

Una estadía en observación se factura como un servicio ambulatorio.

¿Qué situaciones motivan un estado de observación?

Muchas afecciones médicas motivan la necesidad de una observación, como síntomas que se pueden resolver dentro de las 24 a 48 horas o cuando no está claro si es necesario hospitalizar al paciente. La observación le permite al médico tener más tiempo para evaluar o tratar a un paciente antes de decidir si debe ser hospitalizado o dado de alta.

¿Qué sucede si mi médico decide que mi estado requiere una atención aguda como paciente hospitalizado?

Al tomar esa decisión, su médico ordena por escrito que su estadía en observación ambulatoria se transforme en una admisión como paciente hospitalizado. La orden por escrito se envía a su compañía aseguradora y se utiliza como información de facturación.

¿Qué sucede si mi médico decide que no requiero una atención aguda como paciente hospitalizado?

Su médico le dará el alta y hará los arreglos necesarios para que reciba atención ambulatoria de seguimiento.

¿Mi médico puede indicarme un estado de observación antes de la realización de un procedimiento que ya tengo coordinado?

No, la preparación de rutina antes de una prueba o un procedimiento no se puede realizar bajo un estado de observación. La observación solo se indica después de un procedimiento y únicamente si un período de recuperación de rutina resultó en una complicación que requiere un período más prolongado de monitoreo y tratamiento.

¿Cuánto deberé pagar como paciente en observación?

Debido a que la observación es un servicio ambulatorio, aplicarán todos los beneficios para pacientes ambulatorios. Para estimar mejor los copagos, el coseguro, los deducibles y otros costos asociados con su estado de paciente ambulatorio, comuníquese directamente con su compañía aseguradora. La información de contacto suele estar en el dorso de la tarjeta del seguro.

¿Cuánto deberé pagar como paciente en observación si tengo MEDICARE?

El gobierno federal establece las normas sobre la cobertura Medicare. Si es ingresado como paciente hospitalizado, su atención y tratamiento estarán cubiertos de acuerdo con sus beneficios de Medicare, parte A. Deberá pagar un deducible y un coseguro según la cantidad de días que permanezca en el hospital.

Si está en observación, la atención que reciba estará cubierta como un estado ambulatorio de acuerdo con sus beneficios de Medicare, parte B. Deberá pagar un deducible y un coseguro del 20 %, según el tipo de servicios prestados en el hospital.

Es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

- Medicare exige que se le facture por todos los medicamentos de manejo propio, como medicamentos orales, cremas, ungüentos, inhaladores, gotas para los ojos, gotas para los oídos, supositorios e insulina.
- La asistencia para actividades diarias como la supervisión para prevenir caídas, ducharse, caminar o trasladarse de la cama a un asiento no necesitan una secuencia de atención aguda como paciente hospitalizado de acuerdo con sus beneficios Medicare.

¿Los días de observación cuentan para el requisito de tres días de estadía para la cobertura de pacientes Medicare y casas de salud?

No, las noches u horas de observación no cuentan para el requisito de tres días de estadía de Medicare.

Suscriptores de Medicare Advantage

- Los planes Medicare Advantage pueden tener costos y beneficios diferentes respecto al plan de Medicare original, pero los usuarios de planes de Medicare Advantage tienen los mismos derechos y protecciones que otorga el plan de Medicare original (parte A y parte B).
- Con el plan Medicare Advantage, para determinar la cobertura para un centro de enfermería especializada se necesita la autorización de la aseguradora, en lugar del estado de paciente hospitalizado/ambulatorio.

Para obtener más información, comuníquese con un representante de Medicare al 800-MEDICARE (800-633-4227) u obtenga más información sobre sus opciones de centros de enfermería especializada (SNF, por sus siglas en inglés) en www.medicare.gov/publications y revisando el librito de "Cobertura Medicare para la atención en centros especializado de enfermería especializada" (Medicare Coverage of Skilled Nursing Facility Care).

Estado de observación o de paciente hospitalizado

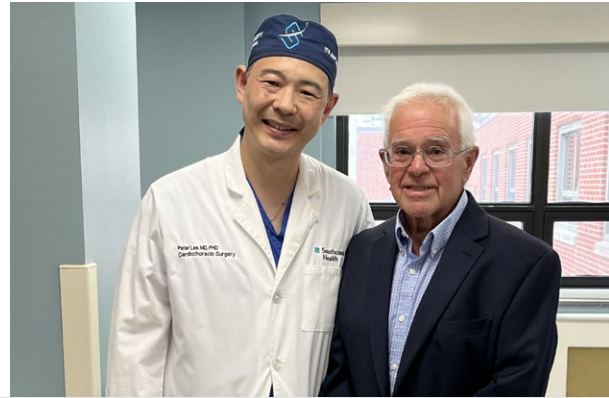
Si considera que los servicios prestados en el hospital se debieron haber facturado como servicios de paciente hospitalizado, cuando reciba su aviso de resumen de Medicare siga las instrucciones para apelar los cargos del hospital que se indican en la parte B del aviso. Tenga en cuenta que su aviso se envía cuando haya finalizado su estadía en el hospital y que una apelación solo será posible después de que reciba el alta hospitalaria.

Hable con un integrante de su equipo de atención para que lo pongan en contacto con su administrador del caso, quien responderá todas sus preguntas sobre los beneficios.

Después de su estadía

Formas de retribuir

Southcoast Health cuida a las personas y se interesa por ellas. Para nosotros es muy importante ofrecer una excelencia clínica de referencia y una atención personalizada para que cada experiencia en Southcoast Health sea excepcional.



Trabajo voluntario en Southcoast

Ya sea que esté buscando pasar una hora, un día o toda la semana trabajando como voluntario, existen muchas opciones. Cuando se trata de trabajo voluntario, siempre hay algo para hacer. Visite southcoast.org/philanthropy/volunteer para contactar a un administrador de trabajo voluntario y conocer más acerca de cómo convertirse en voluntario.



Marque la diferencia mediante la filantropía

El apoyo filantrópico es fundamental para garantizar que Southcoast Health permanezca a la vanguardia de la medicina moderna y continúe ofreciendo a sus pacientes el nivel de atención que se merecen. Ya sea donando su tiempo como voluntario o mediante una donación monetaria como recuerdo de un ser querido, hay muchas maneras para retribuir en Fall River, New Bedford, Wareham y en las zonas adyacentes.

Si quiere realizar una contribución benéfica, tiene varias opciones. Puede realizar una donación única en nuestra recolección de fondos anual o bien dejar un legado estableciendo donaciones planificadas y la transmisión de bienes. También aceptamos donaciones como tributo para amistades, familiares o cuidadores.

Southcoast Health también organiza varios eventos atractivos de recaudación de fondos durante todo el año con el objetivo de apoyar los programas y los proyectos de nuestro hospital y esperamos que considere ser un auspiciante o participar de estos.

Además, ofrecemos una variedad de oportunidades para realizar trabajo voluntario en nuestros hospitales. Puede participar como voluntario en Charlton Memorial Hospital, en St. Luke's Hospital o en Tobey Hospital como parte de su agenda habitual.

¿Está listo para averiguar las formas en las que puede ayudar a Southcoast Health

Comuníquese con el Departamento de Filantropía al **508-973-5353** o al **800-925-9450** o envíe un correo electrónico a philanthropy@southcoast.org.

Donaciones en línea

Realizar una donación en línea es una forma segura, conveniente y sencilla de comprometerse con Southcoast Health.

Visite el sitio web southcoast.org/ways-to-give

Realice donaciones por teléfono o por correo postal.

Puede realizar una donación con su tarjeta de crédito llamando al teléfono **508-973-5353** o puede enviar un cheque a la dirección postal:

Southcoast Health
Philanthropy
101 Page Street
New Bedford, MA 02740

Los cheques deben emitirse a nombre de **Southcoast Health** e indique si hay alguna designación o restricción vinculada a su donación.

Premios Daisy - Reconozca al personal de enfermería

Southcoast Health se unió a DAISY Foundation para reconocer y ofrecer su agradecimiento al extraordinario y compasivo personal de enfermería de los hospitales Charlton Memorial, St. Luke's y Tobey.

Los familiares de J. Patrick Barnes, establecieron en su memoria la fundación DAISY Foundation, una organización internacional sin fines de lucro. Patrick murió a los 33 años hacia el final de 1999 debido a complicaciones derivadas de una púrpura trombocitopénica idiopática (ITP, por sus siglas en inglés), una enfermedad autoinmunitaria poco conocida pero relativamente frecuente. Las capacidades técnicas, la atención

y la compasión del personal de enfermería que atendió a Patrick conmovió a la familia Barnes, que decidió crear este premio para agradecer a los enfermeros que dejan una profunda huella en las vidas de los pacientes y sus familias.

Más de 4,000 centros de atención médica a lo largo de toda la secuencia de atención y escuelas de enfermería en los 50 estados y en más de 20 países participan de los premios DAISY. El término DAISY (Diseases Attacking the Immune SYstem) designa "enfermedades que atacan el sistema inmunitario".

Southcoast Health selecciona a 24 enfermeros por año para recibir el premio. Se reciben las nominaciones de pacientes, familiares y del personal.



Para nominar a un enfermero de un hospital de Southcoast Health o para saber más sobre los premios DAISY de Southcoast Health, visite el sitio web southcoast.org/daisy-award-nominations.



Después de su estadía



Carol Campini
Paciente y orgullosa sobreviviente
de Southcoast Health Cancer Center

Southcoast Health Cancer Care

Si usted o un ser querido fueron diagnosticados con cáncer, en los centros oncológicos de Southcoast Health encontrará el apoyo compasivo y el tratamiento de avanzada que necesita. Nuestro programa está certificado por la iniciativa para la práctica oncológica de calidad (QOPI®). De la radioterapia o quimioterapia avanzadas a los más recientes servicios de imagenología y la rehabilitación oncológica o las pruebas clínicas, les ofrecemos a nuestros pacientes una posibilidad de vencer el cáncer. Si quiere saber más sobre los centros oncológicos de Southcoast Health, hable con un integrante de su equipo de atención.



southcoast.org/services/cancer-care

Southcoast Health asume el compromiso de revisar todas las inquietudes de los pacientes y de comunicar los pasos que se siguen para abordar y solucionar estas inquietudes. Para comunicar sus comentarios y opiniones sobre la atención en Southcoast Health, escriba o llame a:

Southcoast Health System
Patient Experience Department
101 Page Street
New Bedford, MA 02740

Línea telefónica para comentarios y opiniones sobre Southcoast Health
877-264-7244
patientexperience@southcoast.org

Además, también se puede comunicar con:

La Junta de Registro de Medicina de Massachusetts: Massachusetts Board of Registration in Medicine
200 Harvard Mill Sq., Suite 330
Wakefield, MA 01880
781-876-8200
mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine

La Unidad de Quejas de la División de Calidad de Atención Médica del Departamento de Salud Pública de Massachusetts: Massachusetts Department of Public Health
Division of Health Care Quality, Complaint Unit
99 Chauncy Street
Boston, MA 02111
800-462-5540
mass.gov/dph/dhcq/

La Oficina de Control de Calidad y Seguridad del Paciente de la División de Operaciones de Acreditación de la Comisión Conjunta: The Joint Commission
Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
800-994-6610
Fax: **630-792-5636**
complaint@jointcommission.org
jointcommission.org/resources

Encuestas sobre la satisfacción de los pacientes

Queremos recibir todos sus comentarios acerca del servicio que usted o un ser querido recibieron como nuestro paciente.

Más receptividad:

En Southcoast Health consideramos que los pacientes deben tener una participación activa en la atención médica, comparando calidad, servicio y costos. Sabemos que está buscando la máxima calidad asistencial, un servicio al cliente de calidad superior y un trato compasivo, educado y respetuoso. En Southcoast Health queremos ofrecerle una atención y un servicio excepcionales. Para saber más sobre su experiencia, trabajamos con NRC Health en la realización de encuestas a los pacientes en todas nuestras áreas de servicio.

¿Quiénes recibirán una encuesta de NRC Health?

Poco después de recibir el alta hospitalaria, es posible que NRC Health lo contacte por correo electrónico, mensaje de texto o teléfono. Si es seleccionado para participar, le solicitamos que dedique unos minutos a completar nuestra encuesta.

Southcoast Health también participa en la encuesta de evaluación de consumidores de hospitales sobre los sistemas y proveedores de atención médica (HCAHPS, por sus siglas en inglés). Esta encuesta sobre la satisfacción de los pacientes está respaldada por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. y se usa para mejorar la calidad de la atención que le proporcionamos. Al recibir el alta, puede ser seleccionado para participar de esta encuesta HCAHPS. Le solicitamos que se tome el tiempo de completar la encuesta HCAHPS. Sus comentarios son muy importantes para nosotros.

¿Qué hace Southcoast Health con todos estos comentarios y opiniones?

Usamos las encuestas realizadas para mejorar la atención prestada al paciente, incluidos los aspectos de calidad, seguridad y experiencia.

La calificación mediante estrellas y los comentarios disponibles en nuestro sitio web Find a Doctor (Encuentre un médico) (southcoast.org/doctors) provienen de encuestas realizadas a pacientes por NRC Health.

Su participación en la encuesta es voluntaria. Los comentarios que incluimos en nuestro sitio web son anónimos y no se muestran los nombres ni la información de contacto de ningún paciente. Publicamos los comentarios positivos y también los que son menos favorables. El equipo de experiencia del paciente revisa todos los comentarios y elimina la información de contacto del paciente, el lenguaje inapropiado y toda la información irrelevante.

Para sus invitados



De izquierda a derecha, Susan Akin, Patrícia Cordeiro, Recepcionistas del hospital - Centro de información, St. Luke's Hospital



Estacionamiento para pacientes y visitantes

Le solicitamos a los pacientes y a los visitantes que estacionen únicamente en los espacios designados y señalados para pacientes y visitantes.



Charlton Memorial Hospital

Servicio gratuito de aparcacoches

Southcoast Health ofrece un servicio gratuito de aparcacoches a todos sus pacientes y visitantes. Los aparcacoches están disponibles frente a la recepción principal de los hospitales Charlton Memorial y St. Luke's, de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y las 4 p. m.



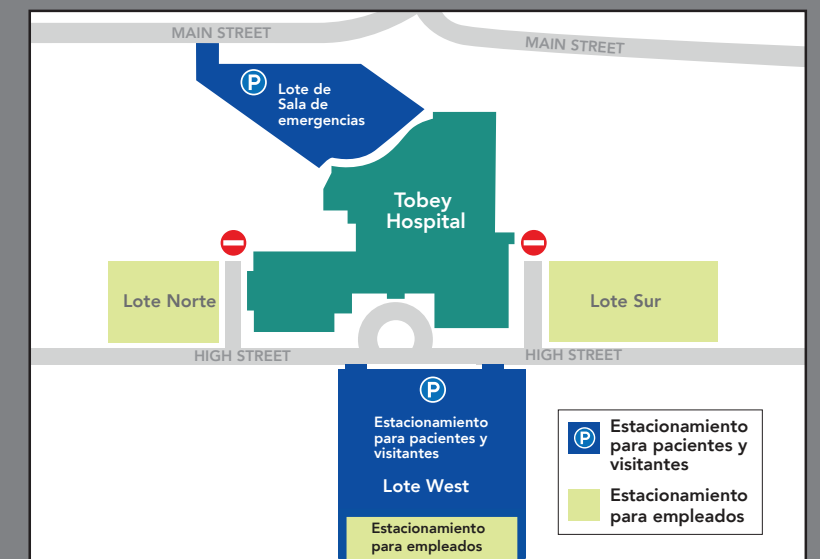
St. Luke's Hospital



southcoast.org/services/maternity-services

Servicios de maternidad de Southcoast Health

Ya sea que esté buscando a un buen ginecólogo/obstetra o un hospital bien equipado para el parto, Southcoast Health puede ayudar. Atendemos a nuevas mamás y familias en las comunidades a lo largo de la costa sur, proporcionándoles un lugar en el que pueden confiar para el nacimiento de su bebé. Somos parte de la iniciativa Baby-Friendly® y nuestra amplia variedad de ubicaciones y servicios nos permite cumplir con prácticamente todas las preferencias de nacimiento que una familia pueda tener.



Tobey Hospital

Horario de visitas

El seguimiento de las recomendaciones del Departamento de Salud Pública de Massachusetts respecto a los protocolos de seguridad para el COVID-19 y la restricción de visitas puede afectar:

- A los departamentos de emergencia
- A los pacientes hospitalizados
- A los pacientes quirúrgicos y a los pacientes del centro de cirugía ambulatoria
- A los departamentos de maternidad

El horario de visitas actual

Tenga en cuenta que actualmente rigen ciertas restricciones. Consulte southcoast.org para acceder a las pautas de visitas actualizadas.

Actualmente, el horario de visitas está sujeto a cambios.

Para conocer las excepciones y la información actualizada, hable con un integrante de su equipo de atención o ingrese al sitio web que se indica a continuación.



southcoast.org/southcoast-health-updated-visitation-policy

Unidad de cuidados intensivos/ cuidados críticos (ICU/CCU, por sus siglas en inglés)

El horario de visitas es abierto y flexible, según las necesidades del paciente y su estado. No obstante, la guía del personal clínico podrá incidir en la posibilidad de recibir visitas.

Maternidad

Actualmente, el horario está sujeto a cambios.

Las personas con fiebre, tos, dolor de garganta o rinorrea deben abstenerse de realizar visitas mientras persistan sus síntomas.

Además, para proteger de complicaciones graves a los recién nacidos y las pacientes de maternidad, le solicitamos a los visitantes no concurrir si estuvieron expuestos recientemente al COVID-19, sarampión, rubéola, varicela, tuberculosis, impétigo, influenza o tos convulsa.

Para
sus
invitados



Katelyn Jean, Food & Nutrition



Actualización sobre el uso de mascarillas

Consulte nuestra política de uso de mascarillas actualizada escaneando el código QR a continuación.

Siempre se requieren mascarillas para los pacientes y visitantes que experimentan COVID-19 y otros síntomas respiratorios, con mascarillas opcionales para todos los demás invitados cuando sea apropiado.

Hacemos hincapié en que todos los pacientes, visitantes y personal pueden optar por seguir usando una mascarilla según su nivel de comodidad individual cuando no sea necesaria.

Tenga en cuenta que nuestra política de uso de mascarillas está sujeta a cambios según la prevalencia de COVID-19 u otras enfermedades dentro de nuestra región u organización, y/o las recomendaciones proporcionadas por el Departamento de Salud Pública de Massachusetts.

Cafeterías

En nuestras cafeterías, encontrará una amplia variedad de alimentos frescos y platos preparados. Visítelas en el desayuno, almuerzo o cena si quiere una comida sabrosa y saludable o elija un refrigerio en nuestros quioscos. También hay máquinas expendedoras de alimentos disponibles las 24 horas.

Charlton Memorial Hospital

Desayuno: 6:30am – 10am
Almuerzo: 11am – 2pm
Cena: 4:30pm – 6:30pm
Colación: 2pm – 4:30 pm

St. Luke's Hospital

Desayuno: 6:30am – 10am
Almuerzo: 11am – 2pm
Cena: 4:30pm – 6:30pm
Colación: 2pm – 4:30pm

Quioscos de café

Nuestros quioscos de café están convenientemente ubicados y son una opción excelente si quiere un refrigerio liviano.

Tenga en cuenta que el horario de los quioscos está sujeto a cambios.

Pacientes: Para horarios actualizados, hable con un integrante de su equipo de atención.

Invitados: Para horarios actualizados, hable con el personal del centro de información.

Charlton Memorial Hospital

Ubicado en la recepción principal

El quiosco ofrece bebidas, productos de pastelería, refrigerios livianos, sándwiches, ensaladas y postres.

St. Luke's Hospital

Ubicado en la recepción principal

El quiosco ofrece bebidas, productos de pastelería y refrigerios livianos.





De izquierda a derecha, Jean Alves, Carole Silva, Voluntarios - Centro de información, Tobey Hospital



Creado por

Excelencia del Servicio y Experiencia del Paciente de Southcoast Health, Mercadotecnia y Comunicaciones Estratégicas y Consejo de Asesoramiento para el Paciente y la Familia de Southcoast Health.

Si detecta errores u omisiones, acepte nuestras más sinceras disculpas y contáctenos.

Contacto

Southcoast Health
101 Page Street
New Bedford, MA 02740
info@southcoast.org

Número principal

Charlton Memorial 508-679-3131
St. Luke's 508-997-1515
Tobey 508-295-0880

Admisiones

Charlton Memorial 508-973-7030
St. Luke's 508-973-5105
Tobey 508-273-4020

Rehabilitación cardíaca y pulmonar

508-973-5435

Cancer Center

877-822-2732

Coordinación de la atención

Charlton Memorial 508-973-7122
St. Luke's 508-973-5995
Tobey 508-273-4291

Coordinación centralizada

800-276-0103

Programa para el manejo de la diabetes

Charlton y St. Luke's 508-324-3260
Tobey 877-212-9135

Departamento de Emergencias

Charlton Memorial 508-973-7041
St. Luke's 508-973-5388
Tobey 508-273-4180

Tienda de regalos

Charlton Memorial 508-973-7051
St. Luke's 508-973-5279
Tobey 508-273-4103

Recursos humanos

Charlton Memorial 508-973-7077
St. Luke's 508-973-5125
Tobey 508-273-4005

Servicios de interpretación

Charlton Memorial 508-973-8409
St. Luke's 508-973-5860
Tobey 508-295-0880 Ext. 35860

Consultoras de lactancia

Charlton Memorial 508-973-7062
St. Luke's 508-997-6455

Laboratorio

Charlton Memorial 508-973-7136
St. Luke's 508-973-5301
Tobey 508-273-4120

Maternidad

Charlton Memorial 508-973-7640
St. Luke's 508-973-5665

Registros Médicos – Servicios de información médica

508-973-3700

Farmacia al por menor para pacientes ambulatorios

Charlton Memorial 508-973-7375
St. Luke's 508-973-5449
208 Mill Rd. Fairhaven 508-973-2420

Centro de servicios para pacientes ambulatorios

508-273-4240

Servicios Financieros para Pacientes

Charlton 508-973-7264
St. Luke's 508-973-5070
Tobey 508-273-4027

Información del paciente

Charlton Memorial 508-973-8200
St. Luke's 508-973-6200
Tobey 508-273-4101

Experiencia del paciente

508-973-5002

Filantropía

Charlton Memorial 508-973-7391
St. Luke's 508-973-5353
Tobey 508-273-4364

Relaciones Públicas

508-973-5269

Servicios de radiología

Charlton Memorial 508-973-7161
St. Luke's 508-973-5338
Tobey 508-273-4144

Servicios de rehabilitación

Dartmouth 508-973-9380
Fall River:
Rehabilitación Hanover 508-973-9470
Rehabilitación Truesdale 508-973-7445
Rehabilitación Swansea 508-973-1560
Wareham 508-273-1950

Rehabilitación en Charlton

508-973-7158

Ministerios religiosos

Charlton Memorial 508-973-7114
St. Luke's 508-997-1515 Ext. 2491
Tobey 508-273-4105

Protección – Seguridad pública

Charlton Memorial 508-973-7069
St. Luke's 508-973-5260
Tobey 508-273-4100

Servicios de medicina del sueño

508-990-0963

Servicios sociales

Charlton Memorial 508-973-7037
St. Luke's 508-973-5500
Tobey 508-273-4296

Cancer Center

877-822-2732

Asociación de enfermeros visitantes de Southcoast Health

800-698-6877

Centro quirúrgico

508-973-5616

Servicios para voluntarios

Charlton Memorial 508-973-7038
St. Luke's 508-973-5274
Tobey 508-273-4102