

Otoño 2013



Guía para el paciente

coneyislandhospital.com



Visite la maternidad más moderna de Brooklyn.

Nuestra atención prenatal garantiza que los bebés reciban la mejor atención, incluso antes de nacer. Este centro de especialidades múltiples sofisticado ofrece los servicios de un personal muy capacitado y los últimos equipos médicos, incluida una unidad de ultrasonido para ayudar a controlar la salud de futuras madres y sus hijos que están por nacer.

Los recién nacidos reciben trato especial en nuestra maternidad moderna. La mamá, el bebé y un miembro de la familia pueden permanecer juntos hasta el alta del hospital. Diseñada para la comodidad y seguridad, cada habitación de una cama ofrece la última tecnología médica y una cálida hospitalidad.

Somos lo **MEJOR** para

los nacimientos



Índice

Bienvenida	3
Historia del Hospital de Coney Island	4
Declaración de misión del Hospital de Coney Island	5
Declaración de misión y visión	5
Su equipo de atención de la salud	6
Su habitación	8
Servicios de alimentación y nutrición	8
Servicios de alimentación para visitantes	9
Objetos de valor.	9
Información para el paciente.	9
Servicios de interpretación	10
Servicios voluntarios	10
Declaración de derechos del paciente.	10
Instrucciones anticipadas.	12
Cuidados paliativos	12
Cuestiones éticas	13
Consideraciones espirituales	13
Números de teléfono importantes	14
Sus responsabilidades como paciente	15
Seguridad del paciente.	16
Relaciones con los pacientes/Servicio al cliente	18
Higiene de las manos.	18
Política antitabaco	18
Servicios de asistencia social	19
Volver al hogar/recibir el alta	20
Retiro	20
Derechos de revisión	21
Sus facturas del hospital	22
Asistencia financiera para aquellas personas que lo necesitan	23
Programa de prevención del suicidio del Hospital de Coney Island	23
Información para el visitante.	24
Servicio de alquiler de televisión o teléfono	25
Derechos a decidir sobre el tratamiento	28
Equipo de respuesta rápida	29
SpeakUP! Ayude a prevenir errores en su atención	30
Si ve algo, infórmelo	36



Un mensaje de:

Arthur Wagner
Director Ejecutivo

BIENVENIDOS AL HOSPITAL DE CONEY ISLAND. Nuestro hospital ha atendido a la comunidad del sur de Brooklyn durante más de 130 años. Estamos orgullosos de poder ofrecerle una atención segura y eficaz en un entorno cálido y agradable.

Le brindaremos algunos de los servicios de atención de la salud más avanzados e integrales de la ciudad de Nueva York durante su estadía en el hospital. Trabajamos constantemente para mejorar nuestros programas y satisfacer mejor las necesidades de nuestra comunidad. Todo nuestro equipo de atención de la salud asume el compromiso de brindarle la mejor atención y el mejor servicio a usted, sus visitantes y nuestra comunidad.

Lo invitamos a compartir sugerencias, cumplidos o inquietudes con cualquiera de los miembros de nuestro personal. Quisiera agradecerle por elegir nuestro hospital. Es un privilegio atenderlo.

Atentamente.

Arthur Wagner
Vicepresidente/Director Ejecutivo Sénior
Red de atención de la salud del sur de Brooklyn
El Hospital de Coney Island





Bienvenido al Hospital de Coney Island



EL HOSPITAL DE CONEY ISLAND HA ESTADO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD DEL SUR DE BROOKLYN desde 1875; es el hospital comunitario más moderno de la comunidad y está afiliado a varios de los mejores programas médicos universitarios de la ciudad de Nueva York. Nuestra única misión es brindarles a nuestros pacientes atención de la más alta calidad. Brindamos atención a “la persona como un todo” y buscamos curar al paciente, a sus familiares y a nuestra diversa comunidad de una manera que respete la individualidad y la cultura. Las tres prioridades inseparables del Hospital de Coney Island son atención de calidad, seguridad del paciente y servicio al cliente. Gracias por darnos la oportunidad de brindarle nuestros servicios.

Historia del Hospital de Coney Island

EL HOSPITAL DE CONEY ISLAND ABRIÓ SUS PUERTAS EN 1875 como un centro de primeros auxilios ubicado en la playa cercana a la calle West Third para ofrecer tratamiento de emergencia. Trataban principalmente casos de laceraciones en los pies causadas por botellas rotas. El 12 de mayo de 1902, alquilaron un pequeño edificio de madera de un piso y medio ubicado en Sea Breeze Avenue, para usarlo como hospital de emergencias durante los meses de verano. Aunque lo llamaban Sea Breeze Hospital, se lo conocía oficialmente como Reception Hospital, y era en realidad un centro anexo al Kings County Hospital. Esta unidad tenía capacidad para 20 camas e instalaciones para tratamientos de emergencia. Los pacientes que necesitaban cirugía o tratamientos y atención prolongados se transferían al Kings County Hospital, que se encontraba aproximadamente a siete millas, en una ambulancia tirada por caballos.

Con el rápido crecimiento de la población en el sur de Brooklyn, empezó a resultar evidente que se necesitaba un hospital grande y permanente en esta zona. En 1908 se comenzó la construcción de un hospital de 100 camas en unos terrenos adquiridos justo al norte de Coney Island Creek y al este de Ocean Parkway. Las ceremonias de dedicación tuvieron lugar el 18 de mayo de 1910. El Hospital de Coney Island constaba de seis edificios: el edificio principal del hospital, el hogar de enfermeros, los dormitorios de los empleados, el edificio del laboratorio, la planta de energía y el edificio de lavandería. A medida que regresaban los veteranos de la Segunda Guerra Mundial, hubo una explosión demográfica en esta comunidad costera, y en 1954 se abrieron las dos torres de ladrillo blanco que constituyen el hospital actual. En la primavera de 2006, el Hospital de Coney Island abrió una nueva torre de habitaciones para pacientes internados con el objetivo de atender a esta comunidad en continuo cambio y crecimiento.

El sur de Brooklyn siempre ha atraído a nuevos inmigrantes. A finales del siglo XIX y principios del XX fueron los judíos, irlandeses e italianos los que se establecieron aquí. En los años cincuenta y sesenta, hubo una migración de afroamericanos del sur que vinieron a vivir y trabajar en la ciudad de Nueva York. Muchos se asentaron en Coney Island, donde acababan de construirse viviendas de precio asequible. Desde finales de los años setenta hasta principios de los noventa, Brighton Beach se conocía como “Pequeña Odessa”, porque se convirtió en el hogar de refugiados religiosos y políticos de la antigua Unión Soviética. En los últimos 10 años, inmigrantes de muchas partes del mundo han hecho del sur de Brooklyn su hogar en busca de una mejor vida para ellos y para sus hijos. Durante sus años de servicio, el Hospital de Coney Island ha establecido su reputación de excelencia clínica y atención culturalmente competente.

El Hospital de Coney Island ha sido reconocido por sus innovaciones clínicas en atención primaria, medicina del adolescente, medicina nuclear y servicios de emergencia. El personal



del hospital es tan diverso como los pacientes que se atienden. Se ofrecen servicios de interpretación en cualquier momento del día o de la noche en más de 130 idiomas.

Al contar con 371 camas, el Hospital de Coney Island es el principal proveedor de servicios médicos del sur de Brooklyn, con más de 18,000 altas y más de 300,000 visitas ambulatorias en sus tres centros y en el concurrido Departamento de emergencias. Personas de todo el mundo no solo han encontrado su hogar en el sur de Brooklyn, sino que han elegido al Hospital de Coney Island como su centro médico.

Declaración de misión del Hospital de Coney Island

ESTAR AL SERVICIO DE LAS COMUNIDADES DEL SUR DE Brooklyn mediante la prestación de servicios de atención de la salud de calidad, seguros y a un precio justo de una forma cortés, compasiva y respetuosa, independientemente de su capacidad de pagar.

Declaración de misión y visión

SEREMOS EL PROVEEDOR DE ELECCIÓN PARA los residentes del sur de Brooklyn, mediante la operación de una red de programas basados en el hospital y en la comunidad en un entorno atractivo, seguro y cómodo.

Estimado paciente:

El Hospital de Coney Island quisiera aprovechar esta oportunidad para decir “gracias” por permitirnos cuidar de usted. Su atención de la salud y su bienestar son importantes para nosotros y esperamos poder superar sus expectativas.

Su opinión sobre nuestros servicios es muy importante para nosotros. Le agradeceríamos que nos comunicara cualquier problema o inquietud que usted o su familia pueda haber tenido durante su estadía con nosotros. No dude en informar cualquier problema al Departamento de relaciones con los pacientes al (718) 616-4164.

Es posible que reciba en su hogar una encuesta por correo de nuestro encuestador de satisfacción de los pacientes, Press Ganey. Le preguntarán sobre su experiencia en nuestro hospital. Su participación en esta encuesta nos ayudará a mejorar la atención que ofrecemos.

Una vez más, gracias por permitirnos el privilegio de atenderlo.

Atentamente.

Su equipo de atención de la salud del Hospital de Coney Island



Su equipo de atención de la salud

El personal de CIH trabajará en conjunto para brindarle la mejor atención médica posible. Por su seguridad, todo el personal del hospital debe utilizar el distintivo de identificación con su nombre, cargo y fotografía, y debe identificarse cuando usted se lo solicite. A continuación, se encuentra una descripción de varios de los miembros del personal con los que usted puede interactuar:

Médico a cargo

Se le asignará un médico a cargo certificado y completamente calificado. Este médico se encuentra a cargo de todos los aspectos de su atención médica.

Médicos residentes

Los médicos residentes son médicos graduados en las escuelas de medicina aprobadas que se están capacitando para ser especialistas en uno o más campos de la medicina.

Auxiliares médicos y profesionales en enfermería

Una vez completada la capacitación clínica especializada, interrogan y revisan a los pacientes y participan en todos los aspectos de la atención del paciente, bajo la supervisión de un médico responsable.

Personal de enfermería

Las siguientes categorías de personal de enfermería le brindarán su atención de enfermería: jefe de enfermería, personal de enfermería, auxiliar de enfermería diplomado, auxiliar de enfermería, técnico de enfermería, empleado para la atención del paciente y técnico para la atención del paciente. Existe un jefe de enfermería responsable del manejo de cada unidad de enfermería, a quien usted puede recurrir para comunicar sus inquietudes.

Parteras

Las parteras certificadas trabajan con la colaboración de un médico obstetra a cargo para brindar atención a las pacientes de la maternidad.

Técnicos de laboratorio

Los técnicos de laboratorio están especialmente capacitados para obtener muestras, según lo solicite su médico, para la realización de análisis en el laboratorio clínico del hospital.



Nutricionistas

Los nutricionistas son trabajadores de la salud especializados en nutrición. Están disponibles para asesorarlo sobre sus necesidades nutricionales y para explicarle cualquier dieta especial que su médico pueda haberle indicado.

Técnicos y servicios

Usted puede estar en contacto con técnicos radiólogos, de medicina nuclear, de terapia respiratoria y de electrocardiogramas, que están capacitados para cumplir las indicaciones de su médico según correspondan a su especialidad y sus necesidades.

Asistentes sociales

Los asistentes sociales son profesionales educados especialmente disponibles para usted y su familia para ayudar en su atención y asistir con problemas sociales o personales. Los asistentes sociales supervisan el proceso de planificación de altas y coordinan los servicios poshospitalarios, los servicios de atención en el hogar y los traslados a hogares de convalecencia. Por ejemplo, si usted necesita un equipo especial para trasladarse a su hogar de manera segura, los asistentes sociales hacen los arreglos necesarios. Si desea consultar a un asistente social, pídaselo a su médico o enfermero, o llame a los Servicios de asistencia social al (718) 616-4209.

Cuidadores de la familia

Es importante que le presente el cuidador de su familia a nuestro personal lo antes posible para poder incluirlo en su atención y para que reciba la información y la capacitación necesarias. Debemos registrar el nombre y el número de teléfono de su cuidador o médico privado. El cuidador de su familia es la persona que se involucra en su atención de la salud y lo ayuda a manejar sus necesidades de atención a medida que pasa de un entorno de atención de la salud a otro. Su médico lo ayudará con su historia clínica y su seguimiento una vez que haya recibido el alta. Es importante que el cuidador de su familia y su médico estén lo más preparados posible para asumir esta función. Nosotros estamos aquí para trabajar junto a usted y a esta persona, y brindarle la capacitación y el apoyo necesarios. Usted, su cuidador o su médico privado tienen derecho a solicitarle a su equipo de atención de la salud una *Evaluación del plan del alta*. Esto lo ayudará a usted, su cuidador o su médico privado a obtener la evaluación del plan del alta. Si necesita ayuda para obtener su *Evaluación del plan del alta*, póngase en contacto con su equipo de atención de la salud para obtener el *Resumen del plan del alta*.

Su habitación

Tenga cuidado al acostarse en la cama y al levantarse de esta. La cama del hospital es probablemente más alta que la cama que tiene en su hogar. Además, puede sentirse dolorido o débil. Llame a su enfermero si necesita ayuda. Nuestro sistema de llamadas a enfermeros le permite comunicarse rápidamente con la enfermería desde su cama, y también hablar directamente con su enfermero. La señal permanece encendida en la enfermería hasta que su enfermero responde.

A veces, es necesario trasladar a los pacientes de una habitación a otra, debido a sus necesidades o a las necesidades de otro paciente del hospital. Si le cambian la habitación asignada, se les informará a los visitantes sobre su nueva ubicación cuando pasen por la recepción a retirar el pase de visitante.

Servicios de alimentación y nutrición

El Departamento de alimentación y nutrición sirve comidas acordes a las necesidades nutricionales de cada paciente y sus convicciones religiosas y personales. Si bien CIH no tiene cocina Kosher o Halal, se encuentran disponibles comidas Kosher o Halal envasadas a disposición de quienes las soliciten. También puede solicitar comidas vegetarianas.

Cada paciente nuevo recibirá la visita de un empleado del Departamento de alimentación y nutrición con el fin de registrar sus preferencias alimenticias. Además de la entrada y la comida del día, **siempre** hay un alimento alternativo, ya sea pollo o pescado. El médico responsable determina la dieta del paciente. También se encuentran disponibles nutricionistas certificados para asesorar a los pacientes acerca de una dieta recetada por el médico. Los nutricionistas también responderán cualquier pregunta que los pacientes puedan tener sobre su nutrición. También podrán evaluar el estado nutricional del paciente. En ocasiones, es posible que los pacientes no reciban la comida o el alimento que solicitaron debido a un examen especial o a una restricción alimentaria. El Departamento de alimentación y nutrición también ofrece asesoramiento nutricional por parte de nutricionistas certificados en su programa para pacientes ambulatorios. Tenga en cuenta que los exámenes o procedimientos programados para los pacientes podrían obligarlos a retrasar las comidas.

Las comidas se sirven según el siguiente cronograma:

Desayuno	7:00 a. m. a 8:30 a. m.
Almuerzo	11:30 a. m. a 1:00 p. m.
Cena	4:30 p. m. a 6:00 p. m.



Servicios de alimentación para visitantes

- **Tienda de regalos** ubicada en la entrada de la recepción de la torre que vende refrigerios, frutos secos y bebidas. Abierta todos los días de 8:00 a. m. a 10:00 p. m.
- **Máquinas expendedoras** disponibles en varios lugares del establecimiento.
- **Au Bon Pain** disponible en el primer piso del edificio principal. Abierto todos los días las 24 horas.

Objetos de valor

No se debe guardar dinero en efectivo, joyas u otros objetos de valor en las habitaciones de los pacientes. Tenga en cuenta que tiene una caja de seguridad privada sin cargo en su habitación para que la utilice durante su admisión. CIH no se responsabiliza por ninguna pertenencia que usted tenga en su poder. Si su admisión se efectuó a través del Departamento de emergencias y sus pertenencias fueron recolectadas por el personal del hospital, le podemos ofrecer un comprobante para que se le devuelvan en el momento del alta. Su dinero no generará intereses. Los trámites para recuperar su dinero u otros artículos que figuran en el comprobante deben realizarse con mucha anticipación antes del alta. Le recomendamos que tenga una muda de ropa en su habitación para cuando le den el alta. Si tiene alguna pregunta sobre la caja de seguridad, llame a su Representante para pacientes a la **extensión 4164**.

Información para el paciente

La información sobre la afección médica del paciente se considera confidencial. Sin embargo, los amigos y familiares pueden comunicarse con la Oficina de admisión al **(718) 616-4326/7** para obtener información del estado de admisión y el número de teléfono del paciente.

Servicios de interpretación

Para los pacientes que no hablan inglés, el hospital proporcionará un intérprete sin costo, para garantizar una comunicación adecuada entre usted, su médico y el personal del hospital. Si se necesita un intérprete, el personal se comunicará con un proveedor de servicios de interpretación para proporcionar interpretaciones telefónicas. También puede solicitarse el servicio de un intérprete de lengua de señas llamando al Departamento de relaciones con los pacientes al **(718) 616-4164**. Pida ayuda al enfermero o a un Representante para pacientes.

Servicios voluntarios

En el Hospital de Coney Island existe una gran variedad de oportunidades de trabajo voluntario. Únase al equipo como uno de nuestros leales voluntarios. Tanto hombres como mujeres pueden encontrar una gran satisfacción realizando muchas tareas interesantes e importantes. Si está interesado en ser voluntario, llame a los Servicios voluntarios al **(718) 616-3161**.

Declaración de derechos del paciente

Como paciente de un hospital del estado de Nueva York, usted tiene derecho a lo siguiente, conforme a la ley:

1. Comprender y utilizar estos derechos. Si por alguna razón no comprende o necesita ayuda, el hospital DEBE brindarle ayuda, incluido un intérprete.
2. Recibir tratamiento sin discriminación por raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o fuente de pago.
3. Recibir atención considerada y respetuosa en un entorno higiénico y seguro sin restricciones innecesarias.
4. Recibir atención de emergencia si la necesita.
5. Conocer el nombre y el cargo del médico responsable de su atención en el hospital.
6. Conocer los nombres, cargos y funciones de todo el personal del hospital que participe de su atención y negarse a recibir su tratamiento, examen u observación.
7. Tener una habitación para no fumadores.



8. Recibir información completa sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
9. Recibir toda la información necesaria para dar su consentimiento informado para cualquier procedimiento o tratamiento propuestos. Esta información debe incluir los riesgos y los beneficios posibles del procedimiento o tratamiento.
10. Recibir toda la información necesaria para dar su consentimiento informado para una orden de no reanimar. Además, tiene derecho a designar a una persona para dar consentimiento en su nombre si usted se encuentra muy enfermo para hacerlo. Si desea obtener información adicional, solicite una copia del folleto “Órdenes de no reanimar: guía para pacientes y familiares”.
11. Negarse a recibir tratamiento y conocer qué efectos puede tener sobre su salud.
12. Negarse a participar en investigaciones. Al aceptar o negarse a participar, tiene derecho a recibir una explicación detallada.
13. Tener privacidad durante su hospitalización y confidencialidad de toda la información y los registros relacionados con su atención.
14. Participar en todas las decisiones sobre su tratamiento y alta del hospital. El hospital debe brindarle un plan del alta y una descripción por escrito de cómo puede apelar contra la decisión de su alta.
15. Revisar su registro médico sin cargo. Obtener una copia de su registro médico por la que el hospital puede cobrar un cargo razonable. No se le puede negar una copia solo porque no pueda pagarla.
16. Recibir una factura detallada y una explicación de todos los cargos.
17. Quejarse sin temor a represalias sobre la atención y los servicios que recibe, recibir una respuesta del hospital y, si lo solicita, una respuesta por escrito. Si no está satisfecho con la respuesta del hospital, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York. El hospital debe proporcionarle el número de teléfono del Departamento de Salud.
18. Autorizar a los miembros de la familia y otros adultos a quienes se les dará prioridad para las visitas, según su capacidad para recibir visitantes.
19. Informar sus deseos con respecto a las donaciones de órganos. Puede registrar sus deseos en su poder de representación para la atención de la salud o en una tarjeta de donante, disponibles en el hospital.

Instrucciones anticipadas

En conformidad con la Ley de Autodeterminación del Paciente y la Ley de Salud Pública del Estado de Nueva York, el Hospital de Coney Island apoya plenamente su derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos o quirúrgicos y el derecho a ejecutar una instrucción anticipada. Las instrucciones anticipadas son instrucciones legales escritas o verbales efectuadas por usted antes de sufrir una enfermedad o lesión incapacitante. Un tipo de instrucción anticipada es un poder de representación para la atención de la salud. Un poder de representación para la atención de la salud es un documento que le permite designar a otro adulto (mayor de 18 años) para que tome decisiones médicas en su nombre en caso de que usted no pueda. Si desea ejecutar una instrucción anticipada, pídale a su enfermero que lo comunique con un Representante para pacientes o llame al **(718) 616-4164**.

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son la atención médica dirigida a personas con enfermedades graves y avanzadas. Es la atención total y activa para pacientes cuya enfermedad puede responder o no al tratamiento para curarse. Los cuidados paliativos se concentran en el dolor, el manejo de los síntomas y el estrés de las enfermedades graves; el objetivo es ayudar a las personas a vivir con comodidad y brindarles al paciente y su familia la mejor calidad de vida. Puede comunicarse con el equipo llamando al **(718) 616-4567**.

Cuidados paliativos:

- Brindan comodidad y apoyo a la persona y sus familiares que enfrentan una enfermedad debilitante o que pone en riesgo la vida.
- Se centran en aliviar el dolor y otros síntomas molestos.
- Integran los aspectos psicológicos y espirituales de la atención de la salud.
- Ayudan a las personas a vivir de la manera más plena y cómoda posible hasta el momento de la muerte.
- Consideran a la muerte como un proceso natural.

¿Quién brinda cuidados paliativos?

El equipo de consulta de cuidados paliativos está formado por un médico especializado en cuidados paliativos, enfermeros capacitados en cuidados paliativos, asistentes sociales, capellanes y voluntarios.



¿Cómo se adaptan los cuidados paliativos con otros servicios?

El equipo de cuidados paliativos trabaja en estrecha comunicación con el médico a cargo y con la familia para garantizar que haya un acuerdo entre los métodos de tratamiento y los objetivos de la atención.

¿Cómo se coordinan los cuidados paliativos?

El médico del paciente coordina los servicios de cuidados paliativos. El paciente, la familia o el personal pueden pedirle al médico a cargo que consulte al Departamento de cuidados paliativos. Para comunicarse con el equipo de cuidados paliativos, llame al **(718) 616-4567**.

Cuestiones éticas

El paciente, un familiar o su pareja pueden dirigir sus consultas relacionadas con cuestiones éticas al médico a cargo, al supervisor de enfermería o al Representante para pacientes. Las cuestiones éticas pueden incluir dilemas como instrucciones anticipadas, el retiro de dispositivos para el mantenimiento artificial de la vida, resolución de disputas sobre la orden de no reanimar (DNR), evaluación y manejo del dolor u otras cuestiones que afecten la atención del paciente. Para comunicarse con el Comité de ética, llame al **(718) 616-4164**.

Consideraciones espirituales

El Departamento de atención pastoral del Hospital de Coney Island se dedica a atender las necesidades espirituales de nuestros pacientes durante su estadía. Los capellanes reconocen al paciente como un ser integral con necesidades espirituales, sociales, físicas y psicológicas. Identifican las necesidades espirituales del paciente y brindan apoyo espiritual. Para tener acceso a los capellanes, comuníquese con su enfermero o un Representante para pacientes al **(718) 616-4164**.

Números de teléfono importantes

Admisiones	(718) 616-4327
Información para el paciente	(718) 616-4326
Capellanía:	
Servicios para católicos	(718) 616-3908
Servicios para judíos	(718) 616-3906
Servicios para musulmanes	(718) 616-3281
Servicios para protestantes	(718) 616-3907
Departamento de emergencias:	
Adultos	(718) 616-4400
Pediatría	(718) 616-4345
Psiquiatría	(718) 616-4375
Información general	(718) 616-3000
S.I.H. (Servicios de intervención hospitalaria)	(718) 616-5664
Objetos perdidos y encontrados	(718) 616-4326
Registros médicos	(718) 616-4196
Servicios de enfermería	(718) 616-3991
Cuidados paliativos	(718) 616-4567
Cuentas de pacientes: admisiones	(718) 616-4288
Cuentas de pacientes: altas	(718) 616-4092
Pertenencias del paciente	(718) 616-4327
Relaciones con los pacientes	(718) 616-4164
Programa para dejar de fumar	(718) 616-5039
Servicios de asistencia social	(718) 616-4209
Alquiler de teléfono y televisión	(718) 616-7113
Servicios voluntarios	(718) 616-3161



Sus responsabilidades como paciente

USTED ES RESPONSABLE de brindar, a su leal saber y entender, información completa y precisa sobre quejas actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.

USTED ES RESPONSABLE de informarle al médico responsable sobre los cambios inesperados en su afección.

USTED ES RESPONSABLE de preguntarle a su médico o enfermero qué debe esperar con respecto al dolor y al manejo del dolor.

USTED ES RESPONSABLE de analizar con su médico o enfermero las opciones para el alivio del dolor.

USTED ES RESPONSABLE de trabajar con su médico y enfermero para desarrollar un plan para el manejo del dolor.

USTED ES RESPONSABLE de solicitar servicios para el alivio del dolor cuando este comience.

USTED ES RESPONSABLE de ayudar al médico y al enfermero a medir su dolor.

USTED ES RESPONSABLE de informarle al médico o al enfermero si el dolor alivia.

USTED ES RESPONSABLE de seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico que es el principal responsable de su atención. Esto puede incluir seguir las instrucciones de enfermeros y otros miembros del personal médico cuando lleven adelante el plan de atención coordinado, e implementar las órdenes del médico responsable, a medida que se cumplen las normas y reglamentaciones correspondientes del hospital.

USTED ES RESPONSABLE de sus actos si se niega a recibir tratamiento o si no sigue las instrucciones del médico.

USTED ES RESPONSABLE de seguir las normas y reglamentaciones del hospital que afecten su atención y conducta como paciente.

USTED ES RESPONSABLE de respetar los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, y de colaborar con el control de ruidos, la prohibición de fumar y la restricción de la cantidad de visitantes.

USTED ES RESPONSABLE de respetar las pertenencias de otras personas y del hospital.

USTED ES RESPONSABLE de proteger todos sus artículos personales. Le recomendamos que envíe a su hogar todos los objetos de valor y prendas que no necesitará como paciente.

Seguridad del paciente

Su seguridad es una de nuestras principales inquietudes en el Hospital de Coney Island. Muchas de nuestras prácticas de rutina están dirigidas a garantizar la seguridad de los pacientes. Controlar los brazaletes de identificación, llamar al paciente por su nombre antes de realizar cualquier procedimiento, formular preguntas sobre la historia clínica del paciente e incentivar a los pacientes a pedir ayuda son algunos ejemplos de cómo trabajamos constantemente para mejorar la seguridad y el bienestar de nuestros pacientes. Su médico, enfermero y equipo de atención de la salud trabajan con usted para ayudarlo a tener el mejor estado de salud posible y brindarle atención segura y de calidad. Su rol también es importante. Lo que usted diga, piense, haga y aprenda es importante para su salud y seguridad en el hospital y en su hogar.

- **NO SE QUITE** su brazalete de identificación; si se le sale, pida uno nuevo. Ayúdenos a ayudarlo a evitar accidentes mediante el seguimiento de las pautas enumeradas a continuación:
- Si no habla inglés, solicite un intérprete o la presencia de alguna persona que hable su idioma.
- No se levante de la cama sin ayuda, salvo que tenga la indicación de su médico o enfermero para hacerlo. Pídale ayuda a su enfermero si lo necesita.
- Mantenga elevados los rieles laterales de su cama. Son útiles para cambiar de posición y lo protegerán de las caídas.
- Si no puede levantarse de la cama, asegúrese de tener a su alcance la mesa de luz, el teléfono, el botón de llamada y cualquier otra cosa que pueda necesitar. En caso contrario, pida ayuda.
- No trate de sentarse ni levantarse de una silla de ruedas sin ayuda. Pida ayuda al enfermero.
- No se preocupe si escucha la sirena de la alarma. Para su seguridad, controlamos periódicamente el sistema de alarma de incendios y el estado de alerta del personal.
- Asegúrese de informarles a sus médicos y enfermeros sobre **TODOS** sus problemas de salud que haya tenido anteriormente o tenga en la actualidad.
- Infórmele a su médico o enfermero si ha tenido alguna alergia o mala reacción a un medicamento o alimento anteriormente. Esto le ayudará a evitar medicamentos o alimentos que puedan provocarle algún daño.
- Infórmele a su médico o enfermero acerca de **TODOS** los medicamentos que toma, incluso medicamentos de venta libre, vitaminas, minerales y otros suplementos a base de hierbas. No olvide mencionar medicamentos que utiliza solo cuando los necesita, como laxantes, antiácidos y analgésicos. La mejor manera es traer todos sus medicamentos al hospital para mostrárselos al médico o enfermero. Otra manera es tener a mano una lista actualizada de todos sus medicamentos para llevar al hospital.



- Si toma medicamentos a base de hierbas o terapias alternativas, asegúrese de que su médico o enfermero también lo sepa.
- No solo responda a las preguntas que le hace el médico o el enfermero; hágase escuchar. Está bien que haga sus propias preguntas y que hable de sus inquietudes.
- Si no entiende lo que le dice el médico, dígaselo. No tenga miedo. No existen las preguntas tontas. Los términos médicos pueden ser difíciles de comprender. Su médico puede no saber que usted está confundido, especialmente si usted se queda callado. Está bien pedirle al médico que le vuelva a explicar algo. Pregunte una y otra vez hasta comprender.
- Pídale a algún amigo de confianza o familiar que esté con usted para escuchar las explicaciones y para hablar por usted.
- Asegúrese de comprender lo que sucederá si se realiza una cirugía. Averigüe lo que el médico hará y lo que sucederá después de la cirugía. ¿Cuáles son los riesgos? ¿Cuáles son los beneficios? ¿Cuáles son las alternativas? Infórmele a su médico si alguna vez tuvo una mala reacción a la anestesia.
- Pregunte acerca de sus medicamentos: ¿Cómo se llaman y cuándo debo tomarlos? ¿Para qué son? ¿Cómo se supone que se deben tomar y durante cuánto tiempo? ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios y qué debe hacer si tiene una reacción adversa? ¿Tiene que evitar ciertos alimentos, medicamentos, bebidas, medicamentos a base de hierbas o actividades mientras toma este medicamento? Si sabe lo que puede suceder, estará preparado y podrá informar a su médico sobre cualquier problema.
- Si alguna vez lo llama alguien del hospital, siempre pídale su nombre y número de teléfono. Siga las instrucciones que le den.
- Asegúrese de saber quién lo cuida y quién está a cargo de su atención. Este es uno de sus derechos como paciente del Hospital de Coney Island.

RECUERDE

La forma más importante que usted tiene de estar seguro es siendo un miembro activo de su equipo de atención de la salud.

Relaciones con los pacientes/Servicio al cliente

El Departamento de Relaciones con los pacientes/Servicio al cliente está ubicado en 1N21 en el edificio principal y atiende todos los días de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Los representantes para pacientes están disponibles para ayudarlo cuando tenga cualquier inquietud relacionada con su atención. Nuestros representantes para pacientes son parte de la administración del hospital y garantizan que todo tema relacionado con la seguridad del paciente y la calidad de la atención sea tratado por el personal de administración clínica correspondiente. Le recomendamos comunicarse con un Representante para pacientes al **(718) 616-4164** o a través de la operadora del hospital cuando tenga un problema. Muy a menudo, al atender su inquietud, podemos resolver un problema sistémico y brindar mejor atención a todos nuestros pacientes. Si su problema sigue sin resolverse, le recomendamos comunicarse con la Oficina de control de calidad de la Comisión Conjunta (Joint Commission) al **1-800-994-6610** o por correo electrónico a la Comisión conjunta a la siguiente dirección: complaint@jointcommission.org.

Higiene de las manos

En nuestro constante esfuerzo por eliminar las infecciones hospitalarias, les recomendamos a los pacientes y familiares que pregunten a los miembros del personal del Hospital de Coney Island si se lavaron las manos antes de realizar cualquier procedimiento. Los visitantes también deben lavarse las manos antes de ingresar en la habitación del paciente y después de salir de allí.

Política antitabaco

El Hospital de Coney Island es una institución libre de humo y no está permitido fumar en ningún lugar del hospital. Agradecemos su colaboración para mantener el ambiente del hospital libre de humo. Si usted fuma y desea recibir ayuda para dejar de fumar, pregúntele a su enfermero o médico sobre nuestro Programa para dejar de fumar sin costo o a bajo costo, o llame al **(718) 616-5039**. El Programa para dejar de fumar está disponible para pacientes ambulatorios y pacientes internados. No se les permite a los pacientes salir a fumar cuando hayan sido admitidos en el centro.



Servicios de asistencia social

Como parte de su experiencia de atención de la salud en el Hospital de Coney Island, usted será visitado por un asistente social al principio de su hospitalización, que evaluará y coordinará sus necesidades poshospitalarias para que cuando finalice su tratamiento médico o quirúrgico usted tenga un plan seguro y adecuadamente personalizado.

El asistente social se comunicará diariamente con el equipo multidisciplinario de su unidad, para que todos los miembros del equipo comprendan sus inquietudes y problemas sobre la planificación del alta.

El asistente social analizará con usted, sus familiares o su pareja qué recursos internos o comunitarios se encuentran disponibles para que se establezca un plan de atención en el momento del alta.

El asistente social se encuentra disponible para manejar una “planificación del alta” segura, así como también situaciones de crisis que a menudo se presentan si no se maneja de manera oportuna, y asegurar la transición sin inconvenientes necesaria para que el alta se realice con éxito.

Puede consultar al asistente social de la unidad llamando al **(718) 616-4209**. Además, como parte de la iniciativa del Departamento de Salud del Estado de Nueva York, los servicios de asistencia social brindan servicios de pruebas y asesoramiento rápido para VIH mientras se encuentra internado. Los asesores sobre el VIH están capacitados y certificados y puede comunicarse con ellos llamando a los Servicios de asistencia social al **(718) 616-4209**.

El Programa para dejar de fumar está disponible para pacientes ambulatorios y pacientes internados.

Volver al hogar/recibir el alta

En la mayoría de los casos, se le informará el día y la hora del alta con 24 horas de anticipación. En la mañana del alta, recibirá un resumen de alta por escrito, que incluirá información sobre su atención poshospitalaria (como dieta, medicamentos, actividades o posible remisión a otro centro).

Si usted no tiene un médico privado que lo atienda habitualmente en su hogar, lo asignaremos al área de práctica correspondiente en nuestro hospital. Antes de irse, programaremos una cita para que consulte esta práctica y realice la atención médica de seguimiento.

Si tiene un médico privado que desea obtener información de sus registros médicos, puede entregarle una copia de su resumen de alta. Si necesita más información, comuníquese con la Unidad de correspondencia médica al **(718) 616-4222** para recibir instrucciones sobre cómo obtenerla.

Antes del alta, un enfermero analizará con usted o con un familiar la planilla de instrucciones sobre el alta, que incluye los medicamentos que han sido recetados para su atención posterior al alta. También recibirá un recordatorio de su próxima cita. Si no está seguro de lo que debe hacer, pregunte. Si sabe que no puede hacer lo que el médico le indicó, o si no está seguro de poder seguir el plan de tratamiento que se le dio, hable e infórmele al enfermero.

Cuando reciba el alta, asegúrese de que un amigo o familiar pueda venir a buscarlo a la hora prevista.

Retiro

Tiene derecho a retirarse del hospital en cualquier momento. Sin embargo, si usted se retira del hospital sin aprobación médica, se suspenderán todos los servicios que le brinda el hospital. Estos servicios suspendidos incluyen los arreglos de transporte, atención a domicilio y ayuda para la internación en cualquier otro centro de salud. Antes de que decida retirarse sin aprobación médica, comuníquese con su Representante para pacientes a la extensión 4164 para que lo ayude con cualquier inquietud que pueda tener.



Derechos de revisión

Usted tiene derecho a recibir toda la atención hospitalaria necesaria para el diagnóstico y tratamiento adecuado de su enfermedad o lesión. Si bien una de las consideraciones para determinar la fecha de alta son las disposiciones de su plan de seguro de salud, esta fecha solo se determina en función de sus necesidades médicas.

Usted tiene derecho a estar totalmente informado sobre las decisiones que afectan su cobertura de atención de la salud como paciente internado o sobre el pago de su hospitalización. Usted recibirá un resumen de alta que garantizará que usted tenga un programa planificado de atención continua que satisfaga sus necesidades médicas posteriores al alta. Usted no puede ser dado de alta hasta que el hospital asegure o determine que los servicios solicitados en su plan del alta por escrito estén disponibles de manera razonable.

Usted tiene derecho a apelar contra cualquier aviso por escrito que reciba del hospital en el que se especifique que los servicios para pacientes internados ya no son necesarios.

Si usted considera que se le está pidiendo que se retire del hospital demasiado pronto, puede realizar lo siguiente:

Primero, hable con su médico, que quizás pueda responder sus preguntas o inquietudes con respecto a la vuelta a su hogar.

Segundo, comuníquese con su Representante para pacientes al **(718) 616-4164** para recibir más ayuda.

Finalmente, si aún tiene preguntas, puede solicitar una consulta con un Agente de revisión profesional, que evaluará la necesidad médica de los servicios continuos para pacientes internados. En este caso, asegúrese de haber recibido el Aviso del alta por escrito que el hospital está obligado a entregarle. Es necesario tenerlo si decide apelar contra la decisión ante el Agente de revisión profesional. El aviso por escrito explica cómo puede apelar.

Si decide apelar, hágalo de inmediato. Debe comunicarse con el Agente de revisión profesional antes de las 12 del mediodía del día después de la fecha en que recibió el aviso por escrito. Si se demora en presentar la apelación, usted puede ser responsable de los costos de la continuación de su estadía en el hospital.

El Agente de revisión profesional de su caso depende de su método de pago:

Si tiene MEDICARE

su agente es NYCHSRO

(New York County Health Services Review Organization)

(212) 691-4300

**Si tiene MEDICAID, BLUE CROSS,
COMMERCIAL/SELF PAY o HMO,**

su agente es IPRO (Island Peer Review Organization)

1-(800) 446-2447

Sus facturas del hospital

Sus facturas del hospital dependen de la enfermedad o lesión por la que haya recibido tratamiento como paciente internado.

El nivel de atención de un paciente también puede requerir un costo diferente por día. Además de facturar los servicios para pacientes internados, también se facturan las consultas en el departamento de emergencias y las consultas ambulatorias. Las ambulancias de los Servicios Médicos de Emergencia de la Ciudad de Nueva York (EMS) y las ambulancias privadas también se facturan por separado.

Cada paciente es responsable de su factura. Las personas casadas son responsables de su cónyuge y los padres son responsables de las facturas de sus hijos menores de 21 años de edad.

Es responsabilidad del paciente pagar todas las facturas de inmediato, proporcionar la información necesaria y solicitar ayuda respecto de las formas de pago. En CIH, un Investigador de atención hospitalaria (HCI) lo ayudará a averiguar qué seguro puede cubrir su hospitalización. Un HCI puede ayudarlo a solicitar Medicaid u otros programas de seguros para los que puede ser elegible. Este proceso es muy importante y es posible que necesite ayuda de familiares o amigos para recopilar la información y los documentos necesarios.

Los pacientes deben llevar las tarjetas del seguro con ellos en todo momento. No todos los planes de seguros cubren todos los costos, diagnósticos o afecciones, y puede haber deducibles o copagos. Además, en algunos planes, es responsabilidad del paciente o del titular de la póliza informar al asegurador en tiempo y forma sobre la mayoría de las hospitalizaciones, en particular las admisiones opcionales en el hospital. Si se determina que un paciente no tiene cobertura de seguro, el personal del hospital analizará con usted las distintas alternativas disponibles para cancelar la factura pendiente. Esto puede incluir descuentos y pagos durante un período de tiempo extendido. El personal de Cuentas de pacientes del hospital lo ayudará a responder preguntas relacionadas con cualquier factura del paciente.

- Si tiene preguntas sobre las facturas de pacientes internados, llame al **(718) 616-4092**.
- Si tiene preguntas sobre las facturas del Departamento de emergencias o de pacientes ambulatorios, llame al **(718) 616-4328**.



Asistencia financiera para aquellas personas que lo necesitan

Como centro miembro de la Corporación de Salud y Hospitales de la Ciudad de Nueva York, el CIH ha sido ejemplo durante mucho tiempo de cómo se debe atender a las personas, independientemente de su capacidad de pago o estado de inmigración.

Nuestro programa de asistencia financiera supera ampliamente los requisitos del estado de Nueva York de brindar atención de beneficencia, reduce las desigualdades de acceso al ayudar a los pacientes elegibles a obtener seguros de salud públicos y ofrece servicios con descuentos a los pacientes sin seguro.

Programa de prevención del suicidio del Hospital de Coney Island

En algún momento de su vida puede conocer a alguien que necesite su ayuda de manera urgente. Al conocer los riesgos y las señales de advertencia del suicida, usted puede literalmente salvar su vida. Busque ayuda lo antes posible comunicándose con un profesional de salud mental o llamando a la Red Nacional de Prevención del Suicidio al **1-800-LIFENET (1-800-543-3638)** si usted o alguien que conoce muestra las siguientes señales:

- Amenaza con dañarse o matarse, o habla sobre querer dañarse o matarse.
- Busca formas de matarse tratando de tener acceso a armas de fuego, píldoras que estén a su alcance u otras formas.
- Habla o escribe sobre la muerte, sobre morir o sobre el suicidio cuando estas acciones no son comunes en una persona.
- Se siente desesperanzado.
- Siente furia o enojo descontrolado, o busca venganza.
- Actúa de manera imprudente o se involucra en actividades de riesgo, aparentemente sin pensarlo.
- Se siente atrapado, como si no hubiese salida.
- Aumenta el consumo de alcohol o drogas.
- Se aleja de amigos, familiares y de la sociedad.
- Se siente ansioso, agitado, no puede dormir o duerme en todo momento.
- Experimenta cambios de humor drásticos.
- No encuentra razón para vivir ni sentido o propósito en la vida.

Información para el visitante

Los visitantes pueden concurrir durante el horario de visita específico, salvo que el médico lo restrinja. El Hospital de Coney Island ofrece un horario de visita ampliado para beneficio de pacientes y visitantes.

El Hospital de Coney Island le permite a un familiar, amigo u a otra persona estar con el paciente como apoyo emocional durante el transcurso de la estadía. El paciente también puede restringir el ingreso de visitantes mediante un aviso al Representante para pacientes, quien informará a los departamentos necesarios sobre la solicitud del paciente. Comuníquese con su Representante para pacientes a la **extensión 4164** para facilitar esta solicitud.

Horario de visita

Sea considerado: solo se permiten 2 visitantes por cama (excepto en la maternidad, donde en las habitaciones privadas se pueden recibir más visitas).

Los niños menores de 12 años no pueden realizar visitas sin un permiso especial.

Pisos de atención médica y quirúrgica

11:00 a. m. a 9:00 p. m.

Pediatría Torre 2 Oeste

11:00 a. m. a 9:00 p. m.

Rehabilitación Torre 3 Oeste

11:00 a. m. a 9:00 p. m.

Maternidad Torre 8

8:00 a. m. a 9:00 p. m.

Unidad de atención médica intensiva (Torre 7 Este)

Unidad de cuidados coronarios (Torre 6 Este)

Unidad de recuperación coronaria (Torre 6 Este)

Unidad de atención quirúrgica intensiva (Torre 7 Oeste)

1:30 p. m. a 2:30 p. m.

Unidad de partos especiales (SDU) (Torre 7 Este)

7:00 p. m. a 8:00 p. m.

Salud conductual (para pacientes internados)

Pabellón Hammett (Pisos 3 y 5)

2:00 p. m. a 3:30 p. m. y 6:30 p. m. a 8:00 p. m.



Servicio de alquiler de televisión o teléfono

El alquiler de teléfono y televisión para la cama del paciente incluye acceso total a la lista de canales de televisión que se enumera a continuación. Los canales de educación sobre la salud (en inglés y español) se encuentran disponibles sin cargo. El alquiler del teléfono incluye llamadas locales ilimitadas.

Tarifas de alquiler

TV	\$6.00 por día
Teléfono	\$6.00 por día

Todos los servicios pueden interrumpirse o restablecerse en cualquier momento marcando la **extensión 8853**. El servicio se interrumpe automáticamente a la hora del alta del hospital.

Opciones de pago

Los servicios de teléfono o TV pueden pagarse con alguna de las principales tarjetas de crédito o en efectivo. Si paga con tarjeta de crédito, puede activar y recibir el servicio en cualquier momento. Tenga en cuenta que se debitará de su tarjeta un depósito de autorización previa por un monto de \$50.00. El depósito se devolverá después del alta del paciente, cuando se facturen los cargos de los servicios brindados. **Si paga en efectivo, un representante que se encuentra en el hospital entre las 12:00 p. m. y las 6:00 p. m. le cobrará y activará el servicio. Tenga en cuenta que si no realiza el pago el día en que se solicita el servicio, el servicio quedará interrumpido hasta que se reciba el pago.**

Cómo activar el servicio

Para activar el servicio de teléfono o TV:

1. **Marque la extensión 8853 desde el teléfono de su habitación** (si activa el servicio de TV, encienda el aparato de TV). Si paga con alguna de las principales tarjetas de crédito, asegúrese de tenerla a mano cuando llame.
2. Siga las indicaciones del mensaje de voz para completar la activación. Si en algún momento tiene dificultades y necesita ayuda, marque “0” al final del mensaje de voz y un agente de Servicio al cliente lo ayudará.
3. Una vez finalizada la llamada, espere entre 2 y 5 minutos para la activación (si activa la TV, cambie al canal deseado).

Cómo realizar llamadas telefónicas

Después de activar su teléfono, utilice la siguiente guía para hacer una llamada:

Llamadas locales y sin cargo:

Marque 9 + 1 + código de área + número

Llamadas de larga distancia:

No se pueden realizar desde el teléfono del paciente/de la habitación.

¿Necesita ayuda?

¿Tiene problemas con el servicio de teléfono o TV?

Póngase en contacto con:

- **Asistencia con los alquileres:** marque la **extensión 8853** y al final del mensaje de voz marque “0” para comunicarse con un agente de Servicio al cliente.
- **Servicio de reparación de TV:** marque la **extensión 5070**.
- **Preguntas sobre facturación:** marque **(866) 234-9009**.



Lista de canales

Canales locales:

Coney Island			
LISTA DE CANALES			
CBS (2)	3.	Cartoon Network	34.
NBC (4)	6.	CNN	35.
FOX (5)	8.	Comedy Central	36.
ABC (7)	10.	C-SPAN	37.
UPN (9)	12.	Discovery Channel	38.
WB (11)	14.	Family	39.
PBS (13)	15.	FOX News	40.
PBS (WLIW-21)	16.	HLN (Headline News)	41.
PBS (25)	17.	TBS	42.
PAX (31)	18.	Learning Channel	43.
Información sobre el alquiler	22.	Weather Channel	44.
Aztec America (WYNY-39)	23.	TNT	45.
Univision	24.	TBN (Trinity Broadcasting)	46.
Telemundo (Español-47)	25.	USA Network	47.
PBS (50)	26.	Dom Kino (Ruso)	48.
TV 10/55	27.	Channel 1 (Ruso)	49.
Independent WRNN (62)	28.	SIN CARGO	
Independent WMBC (63)	29.	Instrucción de pacientes (Inglés)	52.
Noticias (Español-41)	30.	Instrucción de pacientes (Inglés)	53.
AMC	31.	Instrucción de pacientes (Inglés)	54.
Animal Planet	32.	Canal sobre la atención	55.
Bloomberg	33.		

Derecho a decidir sobre el tratamiento

Los adultos del estado de Nueva York tienen derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos, incluidos tratamientos de soporte vital. Nuestra Constitución y las leyes del estado protegen este derecho. Esto significa que tiene derecho a solicitar o aceptar un tratamiento, a negarse a recibir tratamiento antes de que haya comenzado y a suspender el tratamiento una vez que haya comenzado.

A veces, debido a una enfermedad o lesión, las personas no pueden hablar con el médico ni decidir sobre sus tratamientos. Debe planificar con anticipación para asegurarse de que sus deseos sobre el tratamiento se cumplan en caso de que no pueda decidir por usted mismo durante un período corto o prolongado. Si no planifica con anticipación, es posible que no se les permita a sus familiares u otras personas cercanas a usted tomar decisiones en su nombre y cumplir sus deseos.

En el estado de Nueva York, asignar a alguien de su confianza para que decida sobre su tratamiento en el caso de que usted no pueda decidir por usted mismo es la mejor manera de proteger sus deseos e inquietudes sobre su tratamiento. Podrá tener derecho a asignar a alguien completando un formulario denominado Poder de representación para la atención de la salud.

Si no tiene a nadie a quien asignar para que decida por usted o si no quiere asignar a nadie, también puede dar instrucciones específicas sobre el tratamiento con anticipación. Esas instrucciones pueden darse por escrito y generalmente se denominan Testamento vital.

Debe comprender que las instrucciones generales sobre rechazar el tratamiento, incluso si están escritas, pueden no implementarse. Sus instrucciones deben abarcar de manera clara las decisiones que deben tomarse sobre el tratamiento. Por ejemplo, si usted escribe que no desea que se tomen medidas heroicas, las instrucciones pueden no ser lo suficientemente específicas. Debe nombrar el tipo de tratamiento que no desea recibir, como un respirador o quimioterapia, y describir en qué estado médico se negará a recibir tratamiento, como por ejemplo cuando tenga una enfermedad terminal o se encuentre permanentemente inconsciente sin esperanza de recuperarse.

También puede dar instrucciones de manera oral analizando los tratamientos que desea recibir con su médico, sus familiares u otras personas cercanas a usted. Escribir es mejor que simplemente hablar con las personas, pero ninguno de estos métodos es tan eficaz como asignar a alguien para que decida por usted. Generalmente, es difícil para las personas saber con anticipación qué les sucederá o cuáles serán sus necesidades médicas en el futuro. Si elige a alguien para que tome decisiones por usted, esa persona puede hablar con su médico y tomar decisiones que crea que usted hubiese deseado o que sean mejores para usted cuando sea necesario. Si asigna a alguien y además deja instrucciones sobre el tratamiento en un Testamento vital, en el espacio proporcionado en el mismo formulario del Poder de representación para la atención de la salud o de alguna otra manera, la persona que usted elija puede utilizar estas instrucciones como guía para tomar la decisión correcta por usted.

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con su Representante para pacientes al **(718) 616-4164**.



Equipo de respuesta rápida

¿Qué es un Equipo de respuesta rápida?

Un Equipo de respuesta rápida (RRT) es un equipo de proveedores de atención de la salud que están capacitados para manejar situaciones de emergencia. El equipo está formado por miembros del personal capacitados especialmente, incluidos médicos, enfermeros y terapeutas respiratorios. El RRT responde rápidamente a los cambios en la afección del paciente antes de que suceda un evento que ponga en peligro su vida. Si la afección del paciente cambia de repente o parece empeorar, se llama al equipo para que tome medidas inmediatas. El equipo evaluará la afección del paciente y brindará atención y tratamiento adicional rápidamente.

¿Cómo pueden ayudar los familiares?

Los familiares son una parte importante del plan de atención del paciente. Le recomendamos involucrarse. No dude en pedirle ayuda al personal de enfermería siempre que tenga inquietudes o esté preocupado sobre un cambio en la afección del paciente. Pida ayuda de inmediato al personal de enfermería o llame al RRT si su familiar presenta los siguientes síntomas:

- No “se ve bien”.
- Tiene pérdidas del conocimiento o colapsos repentinos.
- Presenta cambios en la respiración (muy rápida o muy lenta).
- Presenta cambios en el color de la piel (pálida o grisácea).
- Se queja por dolor en el pecho, molestias en el pecho o pulso acelerado.
- Sufre un aumento repentino de la transpiración.
- Tiene debilidad en el rostro, los brazos o las piernas.
- Tiene dificultad para hablar.
- Presenta cambios en el estado mental.
- Presenta sangrado.

Cómo llamar al RRT

Marque 7888 (operador) e indique su nombre y la relación con el paciente y diga lo siguiente: “Por favor, envíe al Equipo de respuesta rápida a la unidad _____, n.º de habitación _____”. El operador realiza un anuncio general cuando se necesita al RRT. Avísele al enfermero que se llamó al RRT.

SpeakUP! Ayude a prevenir errores en su atención.

Por La Comisión Conjunta

La Comisión Conjunta es el organismo de acreditación de atención de la salud más grande en los Estados Unidos que promueve la calidad y seguridad.

Todo el personal cumple una función para que la atención de la salud sea segura. Esto incluye a médicos, ejecutivos de atención de la salud, enfermeros y muchos técnicos de atención de la salud. Organizaciones de atención de la salud de todo el país trabajan para que la atención de la salud sea segura. Como paciente, puede hacer que su atención sea más segura mediante la participación en su equipo de atención de la salud como miembro activo, involucrado e informado.

Un informe del Instituto de medicina (IOM) indica que los errores médicos son un problema grave en el sistema de atención de la salud. El IOM indica que el conocimiento público del problema es un paso importante para mejorar las cosas.

El programa “Speak Up™” es patrocinado por La Comisión Conjunta. Ellos están de acuerdo con que los pacientes deben involucrarse en su propia atención de la salud. Estos esfuerzos para incrementar el conocimiento y la participación del paciente también están respaldados por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Este programa brinda consejos simples sobre cómo puede ayudar a que la atención de la salud sea una buena experiencia. Las investigaciones muestran que los pacientes que participan en las decisiones sobre su propia atención de la salud tienen más probabilidades de reponerse con mayor rapidez. Para ayudar a prevenir errores en la atención de la salud, se les recomienda a los pacientes que “se hagan escuchar”.

Hágase escuchar si tiene preguntas o inquietudes. Si aún así no comprende, pregunte de nuevo. Es su cuerpo y tiene derecho a saber.

- Su salud es muy importante. No se preocupe por sentirse avergonzado por no comprender algo que le dice su médico, enfermero u otro profesional de la atención de la salud. Si no comprende porque usted habla otro idioma, solicite ayuda de alguien que hable su idioma. Tiene derecho a recibir ayuda de alguien que hable su idioma sin cargo.
- No tenga miedo de preguntar sobre la seguridad. Si tiene una cirugía, pídale al médico que marque el área en donde se realizará.
- No tenga miedo de decirle al enfermero o médico si cree que le están por suministrar el medicamento equivocado.
- No tenga miedo de decirle a un profesional de la atención de la salud si cree que lo ha confundido con otro paciente.

Preste atención a los servicios que recibe. Asegúrese siempre de recibir los tratamientos y medicamentos adecuados por parte de los profesionales de la atención de la salud adecuados. No asuma nada.

- Avísele a su médico o enfermero si hay algo que no parece ser correcto.



- Espere que los trabajadores de atención de la salud se presenten. Busque sus distintivos de identificación. Las madres que acaban de dar a luz deben conocer a la persona a quien le entregan su bebé. Si no sabe quién es la persona, pídale su identificación.
- Controle que su cuidador se haya lavado las manos. Lavarse las manos es la manera más importante de prevenir infecciones. No tenga miedo de recordarle a su médico o enfermero que lo haga.
- Sepa a qué hora del día recibe sus medicamentos generalmente. Si no los recibe, avísele a su enfermero o médico.
- Asegúrese de que su enfermero o médico controle su identificación. Asegúrese de que controle su brazalete y que pregunte su nombre antes de que le dé su medicamento o tratamiento.

Infórmese sobre su enfermedad. Aprenda sobre los exámenes médicos que le realizan y su plan de tratamiento.

- Pregúntele a su médico sobre la capacitación y experiencia especial que lo califica para tratar su enfermedad.
- Busque información sobre su afección. Una buena manera de obtener información es a través de su médico, en la biblioteca, sitios web confiables y grupos de apoyo.
- Tome nota de los datos importantes que le dice su médico. Pregúntele a su médico si tiene información por escrito que le pueda dar.
- Lea todos los formularios médicos y asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no los comprende, pídale a su médico o enfermero que se los explique.
- Asegúrese de saber cómo manejar cualquier equipo que se esté utilizando en su atención. Si utiliza oxígeno en su hogar, no fume ni deje fumar a nadie cerca suyo.

Pídale a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor (asesor o colaborador).

- Su defensor puede hacer preguntas en las que usted quizás no piensa cuando está estresado.
- Pídale a esta persona que se quede con usted, incluso durante la noche, cuando esté hospitalizado. Podrá descansar mejor. Su defensor puede ayudarlo a asegurarse de que reciba los medicamentos y tratamientos correctos.
- Su defensor también puede ayudarlo a recordar las respuestas a las preguntas que usted hizo. Esta persona puede hablar por usted cuando no pueda hacerlo por usted mismo.
- Asegúrese de que esta persona comprenda el tipo de atención que desea. Asegúrese de que sepa lo que usted desea que suceda con el soporte vital y otros esfuerzos por salvarle la vida si usted está inconsciente y no es probable que se reponga.
- Revise los consentimientos para el tratamiento con su defensor antes de firmarlos. Asegúrese de que ambos comprendan exactamente lo que está por aceptar.

-
- Asegúrese de que su defensor comprenda el tipo de atención que usted necesitará cuando vuelva a su hogar. Su defensor debe saber qué buscar si su afección empeora. También debe saber a quién llamar para pedir ayuda.

Sepa qué medicamentos está tomando y por qué. Los errores en los medicamentos son los errores más comunes en la atención de la salud.

- Pregunte por qué debe tomar el medicamento. Pida información por escrito sobre esto, incluso sobre el nombre de marca y el nombre genérico. También pregunte sobre los efectos secundarios de todos los medicamentos.
- Si no reconoce un medicamento, verifique que sea el suyo. Pregunte sobre los medicamentos que está por tomar por vía oral antes de tragarlos. Lea el contenido de las bolsas de líquidos intravenosos. Si no se siente bien para hacerlo, pídale a su defensor que lo haga.
- Si le dan un líquido intravenoso, pregúntele al enfermero en cuánto tiempo se acabará el líquido. Avísele al enfermero si cree que no gotea correctamente (muy rápido o muy lento).
- Siempre que reciba un nuevo medicamento, avísele a sus médicos o enfermeros sobre las alergias que tiene o las reacciones negativas que haya tenido a otros medicamentos.
- Si está tomando muchos medicamentos, asegúrese de preguntarle al médico o farmacéutico si es seguro tomar esos medicamentos juntos. Haga lo mismo con las vitaminas, las hierbas y los medicamentos de venta libre.
- Asegúrese de que puede leer las recetas que el doctor escribe a mano. Si no puede, probablemente el farmacéutico tampoco pueda. Pídale a alguien en el consultorio del médico que le escriba la receta en letra imprenta, si es necesario.
- Lleve en su monedero o billetera una lista actualizada de los medicamentos que está tomando. Escriba la dosis que toma y cuándo la toma. Revise la lista con su médico y otros cuidadores.
- Si cree que ha tenido una sobredosis o si un niño tomó el medicamento por accidente, llame al centro de control de venenos local o a su médico inmediatamente.

Utilice un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de atención de la salud que haya sido verificado cuidadosamente. Por ejemplo, La Comisión Conjunta visita hospitales para verificar si cumplen con los estándares de calidad de La Comisión Conjunta.

- Pregunte sobre la experiencia de la organización de atención de la salud en atención de personas con su tipo de enfermedad. ¿Con qué frecuencia realizan el procedimiento que usted necesita? ¿Qué atención especial brindan para ayudar a los pacientes a recuperarse?
- Si tiene más de un hospital para elegir, pregúntele a su médico cuál brinda la mejor atención para su afección.



- Antes de que se retire del hospital u otro centro, pregunte sobre la atención de seguimiento y asegúrese de comprender todas las instrucciones.
- Diríjase a Quality Check en www.qualitycheck.org para averiguar si su hospital u otra organización de atención de la salud está “acreditado”. Acreditado significa que el hospital o la organización de atención de la salud trabaja según las normas que garantizan que se cumplen los estándares de calidad y seguridad del paciente.

Participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención de la salud.

- Usted y su médico deben ponerse de acuerdo con lo que se realizará exactamente en cada paso de su atención.
- Conozca a la persona que se ocupará de su atención. Sepa cuánto durará su tratamiento. Sepa cómo debería sentirse.
- Comprenda que no siempre realizar más pruebas o tomar más medicamentos puede ser mejor para usted. Pregúntele a su médico cómo lo ayudará una nueva prueba o medicamento.
- Guarde copias de sus registros médicos de hospitalizaciones previas y compártalos con su equipo de atención de la salud. Esto les brindará mejor información sobre su historia médica.
- No tenga miedo de pedir una segunda opinión. Si no está seguro sobre el mejor tratamiento para su enfermedad, consulte a uno o dos médicos adicionales. Mientras más información tenga sobre los tipos de tratamientos disponibles, mejor se sentirá acerca de las decisiones que tome.
- Pida hablar con otras personas que hayan recibido el mismo tratamiento u operación que probablemente deba recibir usted. Es posible que lo ayuden a prepararse para los próximos días y semanas. Quizás puedan decirle qué esperar y qué dio mejores resultados para ellos.
- Hable con su médico y sus familiares sobre sus deseos con respecto a la reanimación y otras acciones para salvar su vida. Hágase escuchar.

El objetivo del programa Speak Up™ es ayudar a los pacientes a que estén más informados e involucrados en su atención de la salud.



**¿Ve algo
INSEGURO?
Infórmelo.**

(718) 616-KAPS
5 2 7 7

**Llame a KAPSline.
(Konsumers Advance Patient Safety)**

(Su llamada puede ser anónima
o puede solicitarnos una respuesta...
Independientemente de su elección, puede estar seguro
de que **su** problema **será** nuestra prioridad).



Somos lo **MEJOR** para
un futuro más saludable



CONEY ISLAND HOSPITAL
coneyislandhospital.com



nyc.gov/hhc

La División de Cirugía Vascular del Hospital de Coney Island atiende a pacientes que tienen trastornos del sistema circulatorio que afectan los sistemas arterial y venoso. Nuestro equipo de médicos altamente capacitados realizan diferentes procedimientos diseñados para reducir los riesgos que estos pacientes enfrentan. Por ejemplo, uno previene que los coágulos de sangre de las piernas suban hasta los pulmones. Otro administra medicamentos a una parte específica del cuerpo. Nuestros cirujanos vasculares también realizan instalaciones de catéteres especiales para los pacientes de diálisis y otros pacientes que necesitan nutrición a largo plazo.

2601 OCEAN PARKWAY
718.616.3000
coneyislandhospital.com



Somos lo **MEJOR** para
la detección temprana



CONEY ISLAND HOSPITAL
coneyislandhospital.com



nyc.gov/hhc

Nuestras Salas de imágenes no muestran películas.

Ayudan a nuestros pacientes a evitar o tratar afecciones médicas graves. Por ejemplo, nuestra Unidad de Endoscopia Gastrointestinal, una de las unidades en Brooklyn, realiza pruebas de detección de cáncer de colon y logra extraer pólipos antes de que evolucionen en un cáncer. Nuestro Centro de Diagnósticos realiza mamografías para detectar cambios en la mama que podrían significar un cáncer de mama temprano. Y nuestro Servicio de Urología realiza pruebas de detección de diversos problemas que incluyen cálculos renales, cáncer de riñón, de vejiga y de próstata. Realizamos muchas otras pruebas de detección, porque la detección temprana puede ayudar a salvar vidas. Por todo esto, lo invitamos a que se acerque pronto para realizarse una prueba de detección.

2601 OCEAN PARKWAY
718.616.3000
coneyislandhospital.com



Somos lo **MEJOR** para ayudarle a recuperarse

Cuenta con nosotros para recibir atención ortopédica experta

La División de Cirugía Ortopédica del Hospital de Coney Island cuenta con un equipo altamente capacitado de cirujanos ortopédicos certificados por la junta que ofrecen una amplia variedad de servicios de diagnóstico y cirugía para nuestros pacientes, incluidos procedimientos artroscópicos y de reconstrucción total de articulaciones, además de tratamiento para lesiones deportivas, traumatismos de las extremidades, lesiones del tejido blando, traumatismos y trastornos ortopédicos pediátricos.

Nuestro equipo de fisioterapia utiliza una lista extensa de equipos de ejercicios y los tratamientos ayudan a los pacientes a adaptarse o funcionar de manera más independiente cuando regresan al trabajo o al hogar. Por ejemplo, el hospital tiene una terraza al aire libre de 3500 pies cuadrados llamada "New Hope Avenue" (Avenida Nueva Esperanza) compuesta por nueve superficies diferentes que incluyen baldosas, adoquines, cemento, arena y césped AstroTurf para programas de entrenamiento de prevención de caídas y seguridad al aire libre.



2601 OCEAN PARKWAY
718.616.4392
coneyislandhospital.com