

NEWS SEPTEMBER 2019

## IMPROVING PATIENT EXPERIENCE FOCUSING ON PATIENTS

Metropolitan CEO Alina Moran recently named Jean-Paul Menoscal, MD the hospital's new Chief Experience Officer. In his new role, Dr. Menoscal will lead the hospital's daily work to improve the experience of patients and their families. He will work closely with Metropolitan's patient experience team and all areas of the hospital to keep staff focused on empathy and caring communication in all of interactions with patients and families.

**"I am most energized about the transformation from a traditional service model to more patient-experienced focus."**

"Hospitals continue to provide an important service to individuals and to communities," said Dr. Menoscal. "At Metropolitan, we want to take the extra steps to provide a unique experience to each patient. We want to make sure that we make each patient experience memorable in a positive way. That's how we develop trusting, long-lasting relationships with patients and their families."

"We do this is by living up to our values: ICARE, which stands for Integrity, Compassion, Accountability, Respect, and Excellence," added Ms. Moran.

"As a doctor seeing patients in the Emergency Department every day, one of the most significant shifts I've witnessed has been the move to a shared decision-making model, where patient and families are actively engaged in their own care," Dr. Menoscal added.

"We've moved on from the old way of telling patients what to do. Now we give patients more options based on risk-benefit analysis and evidence-based medicine. It seems like it might take more time and effort, but the benefits are greater because patients and families are eager to be more actively involved in making decisions about their care."



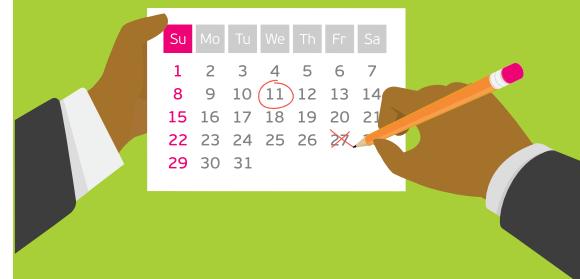
## PUBLIC CHARGE



The Trump Administration proposed changes to immigration rules. Nothing has changed yet. The new rule does not apply to all types of public benefits or to all categories of immigrants. Get the facts before you change your benefits. LegalHealth can provide free, confidential help. Call 212-659-6188 or visit them at our hospital. We want you to continue to get the health care you need. We welcome all patients, no matter what your immigration status is. That is our commitment. It will never change.

## MYCHART

Want your next appointment sooner? Just ask. Our front desk staff can add you to a waitlist for a sooner appointment. Sign up to MyChart to manage your health information online, 24/7. It is free and secure. Ask our staff for details or visit [mychart.nychealthandhospitals.org](http://mychart.nychealthandhospitals.org) to sign up today.



## EXCELLENCE IN CARE STROKE AWARD



The American Heart Association recently recognized Metropolitan with a *Get with the Guidelines Stroke Gold Plus* Achievement Award. The award recognizes the hospital's commitment to ensuring patients with heart disease receive the most appropriate treatment according to nationally recognized, research-based guidelines. All NYC Health + Hospitals earned recognitions for meeting specific quality achievement measures for the diagnosis and treatment of heart failure and stroke patients at a set level for a designated period. These measures include evaluation of the proper use of medications and aggressive risk-reduction therapies. Before discharge, patients also receive education on managing their heart failure and overall health, and receive other care transition interventions. For more information on our monthly stroke support group and other services, please contact 212-423-7807.



## HEALTHCARE EQUALITY

## LEADER IN LGBTQ CARE



For the seventh consecutive year, Metropolitan was designated a "Leader in LGBTQ Healthcare Equality" by the Human Rights Campaign Foundation. The honor acknowledges hospitals and health centers across the country that embrace LGBTQ inclusion and patient-centered care. This is also the fourth consecutive year NYC Health + Hospitals has received this designation for the health system's commitment to health care equity and leadership in meeting the health needs of LGBTQ patients. Metropolitan, a pioneer in LGBTQ medical and psychosocial care, was the first public hospital in NYC to receive the recognition, and one of the only public hospitals in the country to offer gender-affirming surgery for transgender and gender non-conforming patients. Contact our Pride Health Center at 212-423-6292 or [metlgbt@nyc.hc.org](mailto:metlgbt@nyc.hc.org).



Contact us at [MetropolitanPublicRelations@nyc.hc.org](mailto:MetropolitanPublicRelations@nyc.hc.org)



STAY CONNECTED. FOLLOW US.

[nychealthandhospitals.org/metropolitan](http://nychealthandhospitals.org/metropolitan)

## SAVE THE DATE HISPANIC HERITAGE



Metropolitan commemorates Hispanic Heritage Month on Friday, September 27 (rain date: October 4) from 10AM to 3PM at the hospital's First Avenue parking lot (corner of 99th Street). This year's theme is *Hispanic Americans: A History of Serving Our Nation*. Hospital staff and representatives from our community partners will offer health education, screenings, as well as cultural exhibits, food, music and dancing. The event is sponsored by MetroPlus.

## SAVE THE DATE BACK TO SCHOOL

Are your children's immunizations up to date? Does your child need a physical? Metropolitan is partnering with Community School District 4 and MetroPlus for a Back to School Vaccination & Physical Drive, on Saturday, September 21, from 10 AM to 4 PM.

By appointment only. Register at <https://bit.ly/2LLxguh>.



NYC  
HEALTH+  
HOSPITALS

Live Your Healthiest Life.

NOTICIAS SEPTIEMBRE 2019

## MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE ENFOQUE EN PACIENTES

 Alina Moran, directora ejecutiva de Metropolitan, nombró recientemente a Jean-Paul Menoscal, MD, como el nuevo Director de Experiencia de Pacientes. En su nuevo cargo, el Dr. Menoscal dirigirá el trabajo diario del hospital para mejorar la experiencia de los pacientes y sus familias. Trabajará con el equipo de experiencia del paciente de Metropolitan y todas las áreas del hospital para mantener al personal enfocado en la empatía y la comunicación atenta en todas las interacciones con los pacientes y sus familias.

**"Estoy más energizado por la transformación de un modelo de servicio tradicional a un enfoque más basado en las experiencias del paciente."**

"Los hospitales continúan brindando un servicio importante a las personas y las comunidades", dijo el Dr. Menoscal. "En Metropolitan, queremos dar los pasos adicionales para brindar una experiencia única a cada paciente. Queremos asegurar que la experiencia de cada paciente sea memorable de manera positiva. Así es como desarrollamos relaciones confiables y duraderas con los pacientes y sus familias".

"Hacemos esto haciendo honor a nuestros valores: Integridad, Compasión, Responsabilidad, Respeto y Excelencia", agregó la Sra. Moran.

Según el Dr. Menoscal, "uno de los cambios más significativos que he presenciado como médico en el Departamento de Emergencia ha sido el cambio a un modelo en el cual compartimos responsabilidad en tomando decisiones, donde el paciente y las familias participan activamente en su propia atención médica."

"Hemos dejado atrás la forma antigua de decirle a los pacientes que es lo que tenía que hacer. Ahora les damos más opciones basadas en análisis de riesgo-beneficio y medicina basada en evidencia. Parece que podría tomar más tiempo y esfuerzo, pero los beneficios son mayores porque los pacientes y sus familias quieren participar más activamente en la toma de decisiones sobre su propia atención".



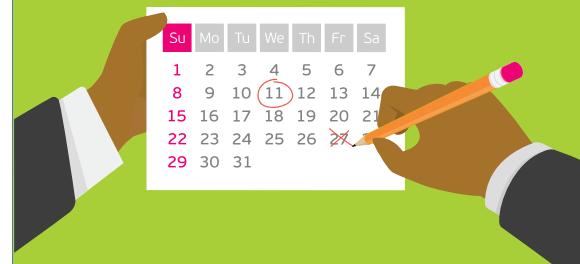
## CARGA PÚBLICA



La Administración Trump anunció un cambio a las reglas de inmigración. Nada ha cambiado aún. La nueva regla no aplica a todo tipo de beneficios ni a todas las categorías de inmigrantes. Conozca los hechos antes de cambiar sus beneficios. Los abogados de LegalHealth ofrecen ayuda confidencial y gratuita. Llame al 212-659-6188 o visítenos en nuestro hospital. Queremos que usted continúe recibiendo la atención que necesita. Todos los pacientes son bienvenidos, sin importar su estatus migratorio. Ese es nuestro compromiso. Nunca cambiará.

## MYCHART

¿Quiere su próxima cita más pronto? Solo pregunte. Nuestro personal de recepción puede agregarle a una lista de espera para una cita más pronto. Regístrese para manejar su información de salud en línea, 24/7. Es gratis y seguro. Pídale información a nuestro personal o visite [mychart.nychealthandhospitals.org](http://mychart.nychealthandhospitals.org) para inscribirse hoy.



## CUIDADO DE ALTA CALIDAD

# PREMIO ATAQUE CEREBRAL



La Asociación Americana del Corazón recientemente reconoció a Metropolitan con el premio Get With The Guidelines®- Stroke Gold Plus. El premio reconoce nuestro compromiso de garantizar que los pacientes con enfermedades cardíacas reciban el tratamiento más apropiado de acuerdo con las directrices basadas en investigaciones reconocidas a nivel nacional. Todos los hospitales de NYC Health + Hospitals obtuvieron reconocimientos por cumplir con medidas específicas de rendimiento de calidad para el diagnóstico y tratamiento de pacientes con insuficiencia cardíaca y ataque cerebrovascular en un nivel establecido durante un período designado. Estas medidas incluyen la evaluación del uso adecuado de medicamentos y terapias agresivas de reducción de riesgos. Los pacientes también reciben educación sobre cómo controlar su insuficiencia cardíaca y su salud general, y reciben otras intervenciones de transición de atención. Para obtener más información sobre nuestro grupo de apoyo mensual para ataque cerebrovasculares y otros servicios, comuníquese al 212-423-7807.



## EQUIDAD DE SALUD

# LÍDER EN CUIDADO LGBTQ



Por séptimo año consecutivo, la Human Rights Campaign Fund designó a Metropolitan como "Líder en Igualdad de Salud LGBTQ". El honor reconoce a los hospitales y centros de salud en todo el país que adoptan la inclusión LGBTQ y la atención centrada en el paciente. Este es también el cuarto año consecutivo en que NYC Health + Hospitals recibe esta designación por el compromiso del sistema de salud con la equidad y el liderazgo en cumplir con las necesidades de salud de los pacientes LGBTQ. Metropolitan, pionero en la atención médica y psicosocial LGBTQ, fue el primer hospital público en NYC en recibir el reconocimiento, y uno de los únicos hospitales públicos en el país en ofrecer cirugía de afirmación de género para pacientes transgénero y de género no conforme. Comuníquese con nuestro Centro de Salud Pride al 212-423-6292 o [metlgbt@nycdhc.org](mailto:metlgbt@nycdhc.org).



Comuníquese con nosotros: [MetropolitanPublicRelations@nycdhc.org](mailto:MetropolitanPublicRelations@nycdhc.org)



MANTÉNGASE EN CONTACTO. SÍGANOS.

[nychealthandhospitals.org/metropolitan](http://nychealthandhospitals.org/metropolitan)

## GUARDA LA FECHA

# HERENCIA HISPANA



Metropolitan conmemora el Mes de la Herencia Hispana el viernes 27 de septiembre

(fecha de lluvia: 4 de octubre) de 10 AM a 3 PM en el lote del hospital en la Primera Avenida y calles 99. El tema de este año es Hispanoamericanos: una historia de servicio a nuestra nación. El personal del hospital y representantes de nuestros socios comunitarios ofrecerán educación sobre la salud, así como exhibiciones culturales, comida, música y baile. El evento es patrocinado por MetroPlus.

## GUARDA LA FECHA

# FERIA DE REGRESO A LA ESCUELA

¿Están al día las vacunas de sus hijos? ¿Su hijo/a necesita un examen físico? Metropolitan se ha asociado con Community School District 4 y MetroPlus para una feria de vacunación de regreso a la escuela y exámenes físicos, el sábado 21 de septiembre, de 10 AM a 4 PM. Solo por cita. Regístrese en <https://bit.ly/2LLxguh>.



**NYC**  
**HEALTH+**  
**HOSPITALS**

Vive tu vida más saludable.