

SOUTH BROOKLYN HEALTH

Guía para pacientes

EXCELENCIA
AL ALCANCE
DE TODOS





Índice

Bienvenida	04
-------------------------	-----------

Números de teléfono importantes	07
--	-----------

SECCIÓN 1

Durante su hospitalización	08
---	-----------

Información para visitantes	09
-----------------------------------	----

Información para pacientes	10
----------------------------------	----

Defensores del paciente.....	10
------------------------------	----

Servicios de interpretación	11
-----------------------------------	----

Atención pastoral y consideraciones espirituales.....	11
---	----

Policía del hospital y respuesta de emergencia	12
--	----

Guía de canales de televisión	13
-------------------------------------	----

Servicios de alimentación y nutrición	14
---	----

Wifi, estaciones para la carga de teléfonos celulares y cajeros automáticos.....	15
---	----

SECCIÓN 2

Su equipo de atención médica	16
---	-----------

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención.....18

Conozca sus derechos 19

Prevenga las infecciones 24

Manejo del dolor 27

Prevención de caídas 28

Seguridad en relación con los medicamentos 29

Preparación para la cirugía..... 30

SECCIÓN 4

Proceso de alta y atención de seguimiento32

Planificación de su atención de seguimiento 33

SECCIÓN 5

Portal del paciente34

SECCIÓN 6

Su factura del hospital.....36

SECCIÓN 7

Recursos e información sobre la salud.....38

Esperanza. Recuperación. Resiliencia. 38

Cómo dejar de fumar 40

Encuesta de Press Ganey 41



| South Brooklyn Health

LE DAMOS LA BIENVENIDA

**A NYC HEALTH + HOSPITALS/
SOUTH BROOKLYN HEALTH**



MENSAJE DE NUESTRA DIRECTORA EJECUTIVA

En nombre del personal de NYC Health + Hospitals/South Brooklyn Health, le damos la bienvenida a Ruth Bader Ginsburg Hospital. Durante su permanencia en el hospital, nuestro equipo exclusivo trabajará en colaboración para asegurarse de que usted reciba una atención que cubra sus necesidades. Sabemos que una hospitalización puede ser muy estresante, por lo que haremos todo lo posible para asegurarnos de que su permanencia en nuestro hospital sea cómoda.

Esperamos que esta Guía para pacientes sea un recurso útil durante su estadía y luego de recibir el alta. Incluye información importante sobre sus derechos como paciente, qué puede esperar mientras se encuentre en el hospital, cómo acceder a los servicios y a quién contactar cuando necesite ayuda adicional.

En South Brooklyn Health, aspiramos a defender nuestra misión en cada interacción con los pacientes, con el fin de brindar una atención de alta calidad y centrada en el paciente, con compasión, dignidad y respeto.

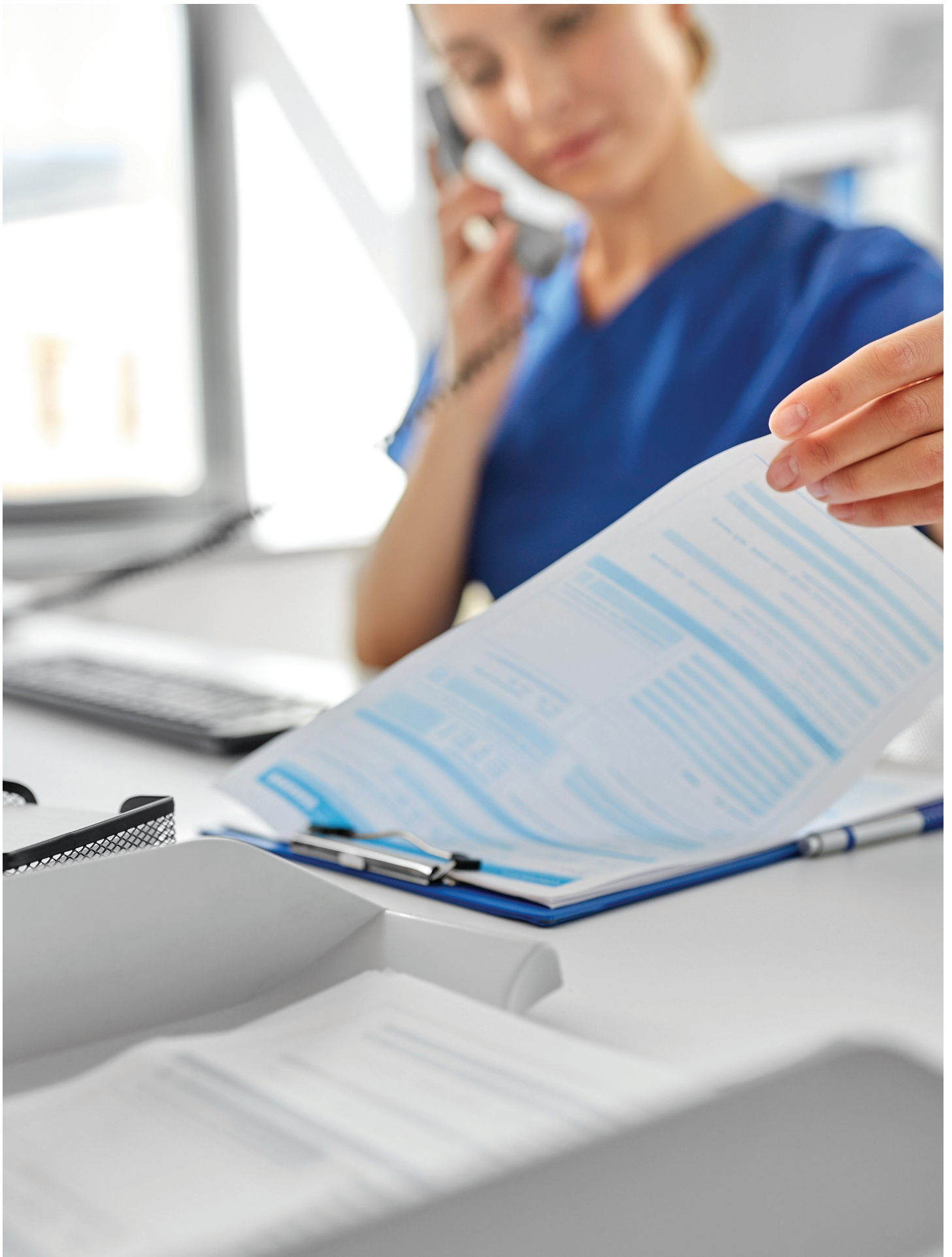
A lo largo de su permanencia en el hospital, podrá observar que los integrantes del personal se comportan de acuerdo con nuestros valores de integridad, compasión, respeto y excelencia. Estos principios rectores son la columna vertebral de nuestros esfuerzos por brindarle atención y ayudar a todos los pacientes a llevar una vida lo más saludable posible.

Cuando regrese a su hogar, es posible que reciba una encuesta de Press Ganey, en la que se le pida que califique su experiencia en South Brooklyn Health. Le pedimos sus comentarios porque eso nos ayuda a seguir mejorando los servicios que ofrecemos a nuestros pacientes.

Para mí, es un privilegio liderar este hospital comunitario fundamental y brindarle atención a usted. Gracias por atenderse en South Brooklyn Health, donde encontrará la excelencia al alcance de todos.

Atentamente,

Svetlana Lipyanskaya
Directora ejecutiva



NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Internación	(718) 616-4327
Información para pacientes	(718) 616-4326
Capellanía	(718) 616-4164/5189
Departamento de Emergencias	Para adultos (718) 616-4400 Pediátrico (718) 616-4345 Psiquiátrico (718) 616-4375
Información general	(718) 616-3000
Alimentación y nutrición	(718) 616-4183
Objetos perdidos	(718) 616-4326
Historias clínicas	(718) 616-4196
MyChart	(844) 920-1227
Enfermería	(718) 616-3991
Línea de turnos para pacientes ambulatorios	(844) 692-4692
Farmacia para pacientes ambulatorios	(718) 616-4078
Cuidados paliativos	(718) 616-0126
Cuentas de pacientes hospitalizados	(718) 616-4288
Servicio de facturación al cliente	(844) 692-4692
Objetos de valor de los pacientes	(718) 616-4327
Relaciones con los pacientes	(718) 616-4164
Servicios de trabajo social	(718) 616-4209
Recorrido de trabajo de parto y parto	(718) 616-3250
Servicios de voluntarios	(718) 616-3161

SECCIÓN 1

Durante su hospitalización



INFORMACIÓN PARA VISITANTES

En South Brooklyn Health, se permiten las visitas con la mayor frecuencia posible en la mayoría de las áreas del hospital, a menos que su médico las restrinja. Los visitantes deben obtener un pase de visitante para garantizar la seguridad de los pacientes.

Durante la internación en South Brooklyn Health, se permite que un familiar, amigo u otra persona acompañe al paciente para brindarle apoyo emocional. Uno de los derechos del paciente consiste en recibir los visitantes que decida, lo que incluye, entre otros, un cónyuge, una pareja (también una pareja del mismo sexo), u otro familiar o amigo.

Asimismo, un paciente puede restringir a los visitantes; para ello, debe notificar al representante del paciente o al administrador de guardia, quien dará aviso a los departamentos correspondientes acerca de la solicitud. También se incluye el derecho de anular o negar tal consentimiento en cualquier momento.

Comuníquese con su representante del paciente en el interno 4164 o marque "0" (operador) después de las 5 p. m. para procesar esta solicitud.

HORARIOS DE VISITA

- **Los niños menores de 12 años** pueden hacer visitas siempre que se encuentren en compañía de un adulto en todo momento.
- **Pisos médicos y quirúrgicos:** las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **Trabajo de parto y parto:** las 24 horas, los 7 días de la semana; dos acompañantes más una dula, si corresponde.
- **Unidad Materno Infantil:** se puede quedar un acompañante toda la noche.
- **Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU):** debido a las restricciones de espacio, permitimos la presencia de un solo visitante en la NICU.
- **Paciente de Salud Conductual hospitalizado:** de 2:00 p. m. a 3:30 p. m. y de 6:30 p. m. a 8:00 p. m.
- **Se permite la visita de los padres** las 24 horas del día con la correspondiente identificación.
- **Las excepciones de las visitas** se reciben con la autorización del sector de Enfermería.

SECCIÓN 1

Durante su hospitalización

INFORMACIÓN PARA PACIENTES

La información relacionada con el estado de salud del paciente es estrictamente confidencial. Sin embargo, los amigos y familiares pueden comunicarse con la **Oficina de Internación al (718) 616-4326/4327** para conocer la situación de internación de un paciente o solicitar su número de teléfono.

Defensores del paciente

El propósito del Departamento de Relaciones con los Pacientes es garantizar que usted y su familia reciban atención y servicios de manera segura, respetuosa y compasiva, para lo que se implementan las siguientes medidas:

- Brindarle ayuda a usted y su familia cuando tengan alguna duda o inquietud relacionada con la atención.
- Hablar con el personal médico y otros departamentos en su nombre.
- Proporcionarle información adicional sobre las políticas y los procedimientos del hospital.
- Ayudarlo a entender y completar los formularios de poder notarial para asuntos médicos.

Para obtener información sobre sus derechos como paciente del hospital o padre de un paciente menor de edad, e información acerca de cómo cumplir con las voluntades anticipadas, consulte el folleto incluido en su carpeta de hospitalización.

RELACIONES CON LOS PACIENTES

Queremos recibir sus elogios y conocer sus inquietudes, sugerencias y quejas. Si desea hablar con alguien en algún momento, dígaselo a su equipo de atención. Estos son algunos pasos que puede seguir para lograrlo:

- Hable con su médico o enfermero, o con un integrante del personal del hospital.
- **Llame al (718) 616-4164**, habitación 1N21 en el Health & Wellness Institute o al **(718) 616-3000** para que el operador lo comunique con un defensor.
Horarios de 8 a. m. a 5 p. m., los 7 días de la semana.
- **Fuera del horario de atención, marque "0" para hablar con el operador** y pídale que lo comunique con el representante del paciente o el administrador de guardia.

Para comunicarse con un capellán y programar su visita, hable al respecto con un integrante del personal o llame al (718) 616-4164.



En South Brooklyn Health, tenemos numerosas oportunidades para ser voluntario.

Súmese al equipo como uno de nuestros leales voluntarios.

Todo el mundo puede sentir una gran satisfacción en muchas tareas importantes e interesantes.

Si le interesa convertirse en voluntario, llame a Servicios de voluntarios al (718) 616-3161.

Servicios de interpretación

¡Hablamos su idioma! Con el fin de garantizar una excelente atención y comunicación para todas las personas, South Brooklyn Health ofrece servicios de interpretación de idiomas las 24 horas, los 7 días de la semana, e interpretación remota en vivo en lenguaje de señas de EE UU.

Para solicitar los servicios de traducción disponibles en todos los idiomas que hablan nuestros pacientes, cuidadores y visitantes, **marque x25000 desde cualquier teléfono del hospital o llame a Relaciones con los Pacientes al (718) 616-4164.**

Atención pastoral y consideraciones espirituales

El Departamento de Atención Pastoral de South Brooklyn Health se ocupa de las necesidades espirituales de nuestros pacientes durante su hospitalización. Reconocemos al paciente como una persona integral, con sus necesidades espirituales, sociales, físicas y psicológicas. El equipo tiene la capacidad de identificar las necesidades espirituales de los pacientes y brindar acceso al apoyo espiritual.

Motivos para llamar al capellán:

- Un paciente o familiar expresa la necesidad de un servicio espiritual o religioso de cualquier tipo y dentro de cualquier tradición religiosa.
- Un familiar expresa sentimientos de culpa, vergüenza, desesperanza o mucha ansiedad, y podría beneficiarse del apoyo.
- Un paciente o familiar necesita ayuda para tomar decisiones éticas.
- Se acerca el final de la vida y se necesita atención religiosa o espiritual.
- Usted como cuidador necesita apoyo espiritual para enfrentar una situación difícil de un paciente o familiar.

Servicios de voluntarios

Los servicios de los voluntarios pueden proveerle revistas, libros de crucigramas y otros artículos de recreación liviana para hacer más llevadera su hospitalización. Consulte a su representante del paciente sobre estos artículos.

SECCIÓN 1

Durante su hospitalización

Policía del hospital

La misión de la policía del hospital en Hospital South Brooklyn Health es brindar servicios de seguridad, protección, prevención de pérdidas y mantenimiento mediante las siguientes tareas:

- Asistir a los pacientes y visitantes con todas sus preguntas o inquietudes relacionadas con la seguridad y la protección.
- Garantizar un entorno seguro y protegido para todos los visitantes y pacientes.
- Orientar a los pacientes y visitantes hacia sus destinos.

Para comunicarse con la policía del hospital, marque (718) 616-4422.

Cambios de habitaciones

A causa de sus necesidades o las de otro paciente, puede que sea necesario cambiar de habitación durante su hospitalización. Se informará su nueva ubicación a los visitantes cuando se presenten en el vestíbulo para obtener un pase de visitante.

Higiene de manos

Sabemos que la higiene de manos previene las infecciones y salva vidas. En South Brooklyn Health, usted puede preguntarle a cualquier integrante del personal si tiene las manos limpias. Asimismo, el personal y los visitantes deben lavarse las manos antes de entrar en la habitación del paciente y al salir de esta.

En determinadas áreas del hospital, observará un nuevo dispositivo que utilizamos para asegurarnos de que usted comprende nuestro compromiso con su seguridad. Estas insignias nos ayudan a no olvidarnos de lavarnos las manos cada vez que podamos. Queremos que se sienta seguro y que participe en su cuidado. Si observa una mano verde en una insignia, eso demuestra que el integrante del personal tiene las manos limpias y está listo para atenderlo. Si observa otra imagen que no sea una mano verde, pregúntenos al respecto.

Objetos de valor

No se permite tener dinero en efectivo, joyas ni otros objetos de valor en las habitaciones de los pacientes. Se recomienda encarecidamente a los pacientes que envíen sus objetos de valor a casa con un familiar o un acompañante designado. En el caso de que un paciente decida no enviar sus objetos de valor a casa, se le ofrecerá la opción de guardarlos en la caja de seguridad del Departamento de Internación. Si un paciente se niega a seguir las recomendaciones indicadas anteriormente para asegurar sus objetos de valor, se le pedirá que complete una Renuncia a objetos de valor. El personal del hospital guardará las pertenencias y los objetos de valor de los pacientes que no sean capaces de hacerlo en persona.

Equipo de respuesta médica

En South Brooklyn Health, nos tomamos con seriedad la salud y la seguridad de todos nuestros pacientes, visitantes e integrantes del personal. Puede que escuche algunos de los anuncios por altavoces, en los que se solicita la ayuda urgente para quienes la necesitan. Cualquier persona puede activar un equipo de respuesta médica en caso de que perciba una emergencia en alguno de nuestros edificios.

Llame al 55555 (5 veces el 5) desde cualquier teléfono del hospital.

GUÍA DE CANALES DE TELEVISIÓN



2	CBS	29	Free Form
3	NBC 4	30	TBS
4	FOX 5	31	TLC
5	ABC 7	32	Hallmark
6	MNT	33	TNT
7	CW	34	USA
8	PBS	35	Bravo
9	PBS (WLIW)	36	Disney
10	Entertainment	37	Food Network
11	ION	38	Life Time
12	IND WJLP	39	National Geographic
13	UNIVISION (en español)	40	History Channel
14	TELEMUNDO (en español)	41	Paramount
15	IND WZME	42	TCM
16	PBS 50	43	SCI FI
17	WLNY 55	44	NICK
18	WRNN 62	45	TV LAND
19	WMBC	46	EWNT
20	CNN	47	TBN
21	FOX News	48	Educación para el paciente
22	CNN Headline News	49	Educación para el paciente
23	Bloomberg	64	Educación para el paciente
24	AMC	65	Educación para el paciente
25	Animal Planet	66	Educación para el paciente
26	Comedy Central	67	Educación para el paciente
27	CN	68	Educación para el paciente
28	Discovery	69	Educación para el paciente

SECCIÓN 1

Durante su hospitalización



SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

Andy's Cafe se encuentra disponible en el primer piso del Health & Wellness Institute, cerca de la entrada de la Ocean Parkway.

**De lunes a viernes
de 7 a. m. a 8 p. m.
Sábados y domingos
de 7 a. m. a 3 p. m.**

Las máquinas expendedoras se encuentran disponibles en diferentes puntos del centro médico.

Se evaluará su salud para detectar riesgos nutricionales, y puede que usted sea derivado a un nutricionista, en caso de que sea necesario. Los servicios de nutrición incluyen, entre otros aspectos, la educación, el asesoramiento y las recomendaciones específicas para mejorar la salud y la nutrición.

Se le ofrecerán opciones de comidas elaboradas para cubrir sus necesidades terapéuticas y nutricionales, en las que se tendrá en cuenta cualquier restricción alimenticia que pueda tener.

Ofrecemos comidas vegetarianas, kósher y halal a pedido del paciente, y respetamos las preferencias alimenticias siempre que sea posible, de acuerdo con la dieta recomendada por su médico o prestador de servicios médicos.

Las comidas se sirven en los siguientes horarios:

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

Wifi

El servicio de Internet inalámbrico se encuentra disponible para los pacientes y visitantes en todo el hospital. Conéctese a la red "Guest Wi-Fi" en su dispositivo. Los servicios de televisión y teléfono son gratuitos para nuestros pacientes, huéspedes y visitantes.

Estaciones para la carga de teléfonos celulares

Las estaciones para la carga gratuita de teléfonos celulares se encuentran disponibles en distintos puntos del centro médico. También podemos proporcionar cargadores de teléfonos celulares a los pacientes y familiares a pedido. Pida la asistencia de un integrante del equipo.

Cajero automático

Para su comodidad, hay un cajero automático cerca del conjunto de ascensores del vestíbulo de la torre, en el primer piso, y fuera del Kane Auditorium, en el segundo piso del Health & Wellness Institute.

SECCIÓN 2

Su equipo de atención médica

Los equipos de Coordinación Asistencial y Trabajo Social se encuentran disponibles en todas las unidades de pacientes hospitalizados.

Disponibles de lunes a viernes de **8:00 a. m. a 12:00 a. m.** y los fines de semana y feriados de **8:00 a. m. a 4:00 p. m.**

Departamento de Coordinación Asistencial:
(718) 616-5369

Departamento de Trabajo Social:
(718) 616-4209

Servicios de Coordinación Asistencial y Trabajo Social

Como parte de su experiencia de atención médica en NYC Health + Hospitals/South Brooklyn Health, recibirá la visita del equipo de Coordinación Asistencial y Trabajo Social durante su permanencia en el hospital.

Como la planificación del alta comienza el día del ingreso, nuestro equipo se reunirá con usted durante su hospitalización y lo ayudará con los recursos necesarios para garantizar un plan de alta seguro. Estos recursos pueden incluir una derivación a un refugio, a un servicio de atención domiciliar o un centro especializado en enfermería y rehabilitación, entre otras opciones.

El coordinador asistencial y el trabajador social que le asignen se mantendrán con contacto con usted y su cuidador para asegurarse de que se aborden sus preguntas e inquietudes, y orientar el proceso hacia un plan de alta seguro.

Cuidadores

- Un cuidador es la persona en su vida que se encuentra estrechamente involucrada en su atención médica y puede ayudar en su cuidado a medida que usted se traslada de un entorno de cuidado a otro.
- Es importante que indique a nuestro personal quién es su cuidador en cuanto sea posible, para poder incluirlo en las conversaciones sobre su atención, y brindarle la información y capacitación necesaria.
- Tenga en cuenta que su cuidador o médico particular tienen el derecho de solicitar un resumen posterior a la consulta al equipo de atención médica, con su autorización.

Cuestiones éticas

Usted (el paciente), su cuidador, familiar o ser querido pueden hacer preguntas sobre cuestiones éticas al médico de cabecera, el supervisor de enfermería o un representante del paciente. Las cuestiones éticas pueden incluir las voluntades anticipadas, el retiro del soporte vital, la orden de no resucitar, la evaluación y gestión del dolor, el rechazo al uso de productos provenientes de bancos de sangre o cualquier asunto que afecte el cuidado del paciente.

Estas son algunas de las personas que lo ayudarán a mejorar su salud en NYC Health + Hospitals/South Brooklyn Health.

Personal médico: los médicos de cabecera dirigen su atención médica y sus procedimientos quirúrgicos, y planifican su tratamiento.

Médicos residentes: los médicos residentes son profesionales graduados de escuelas de medicina aprobadas, quienes se encuentran en proceso de capacitación para convertirse en especialistas en uno de los numerosos campos de la medicina o en varios.

Asociados médicos & enfermeros practicantes: bajo la supervisión del médico, los asociados médicos (PA) y los enfermeros practicantes (NP) pueden realizar la consulta y el examen del paciente, además de participar en todos los aspectos de su atención.

Supervisor de enfermería/enfermero jefe (HN): un profesional certificado que es responsable de la gestión diaria de la Unidad de Enfermería; es un recurso para el personal, los pacientes y los familiares. Cada enfermero jefe tiene la responsabilidad de gestionar su Unidad de Enfermería. Puede hablar con el enfermero jefe sobre cualquier inquietud, comentario o sugerencia que tenga.

Enfermero titulado (RN): un profesional con licencia que tiene la responsabilidad de proporcionar atención de enfermería.

Auxiliar de enfermería (LPN): un profesional con licencia que trabaja junto al enfermero titulado y otros integrantes del equipo para proporcionar atención de enfermería.

Asistente de enfermería (NA): un asistente que ayuda al enfermero a proporcionar la atención de enfermería.

Representante de atención al paciente (PCA): un colaborador que ayuda al enfermero a proporcionar la atención de enfermería.

Representante de salud conductual (BHA): un colaborador que ayuda al enfermero a proporcionar la atención de enfermería en el sector de Salud Conductual.

Flebotomistas: profesionales de atención médica que toman muestras de sangre para realizar análisis y transfusiones.

Parteras: las parteras certificadas trabajan en consulta con los médicos obstetras para atender a las pacientes del sector de Maternidad.

Auxiliares de tecnología del laboratorio clínico:

profesionales capacitados para procesar y analizar las muestras (de sangre, orina, etc.) que el equipo de atención médica toma de usted.

Nutricionistas: profesionales especializados en nutrición. Están disponibles para darle consejos sobre sus necesidades de nutrición y explicarle la dieta que le haya indicado su médico.

Farmacéuticos y técnicos o asistentes: los farmacéuticos, con la ayuda de los técnicos y asistentes de farmacia, se ocupan de sus necesidades de medicamentos como paciente hospitalizado o ambulatorio.

Técnicos de radiología: los técnicos de rayos X, medicina nuclear, fisioterapia respiratoria, ecocardiografía y electrocardiograma están capacitados para realizar las pruebas de radiología que indique su médico (como radiografías, ecografías, etc.). En estas pruebas, se utilizan equipos especiales para tomar imágenes del cuerpo que ayudan a los médicos a hacer los diagnósticos y decidir sobre los mejores tratamientos.

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención

Si tiene alguna inquietud relacionada con su atención, lo primero que debe hacer es hablar al respecto con su enfermero o médico. Si aún siente que no se cubrieron sus necesidades, **comuníquese con Relaciones con los Pacientes al (718) 616-4164.**

Si necesita asistencia durante la noche, llame al (718) 616-3000 para ponerse en contacto con el operador y pedirle que lo comunique con el administrador de guardia.

Si aún le queda alguna inquietud, puede informar al respecto a The Joint Commission:

**Office of Quality Monitoring
The Joint Commission**

One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

1-800-994-6610

**complaint@
jointcommission.org**

Su función en el cuidado de su salud

- Usted debe adoptar un rol activo en el cuidado de su salud.
- Debe hacer preguntas.
- Debe prestar atención a las instrucciones que le dan sus prestadores. Siga estas instrucciones.
- Debe proporcionar a sus prestadores toda la información posible sobre su salud. Por ejemplo, entrégueles una lista actualizada de los medicamentos que toma. No se olvide de mencionar sus alergias.
- Debe proporcionar información fidedigna acerca de su identidad y sus antecedentes médicos, ya que esto puede tener un efecto en su atención.

Medidas que puede tomar para ayudar en su atención

- Puede designar a su representante personal, denominado "defensor", para que este pida información y haga preguntas cuando usted no pueda hacerlo.
- Su defensor no puede tomar decisiones en su nombre, a menos que sea su tutor legal o que usted le haya otorgado la responsabilidad de hacerlo mediante un documento legal firmado, como un poder notarial para asuntos médicos.
- Si desea que sus prestadores de servicios médicos compartan información con su defensor u otras personas, deberá firmar un formulario de autorización.
- Sus prestadores de servicios médicos hablarán con usted sobre el tratamiento y los riesgos que conlleva, las opciones de tratamiento y qué sucederá si decide no tratarse. Se le pedirá que firme un consentimiento informado después de esta conversación.
- Consulte el folleto "Sus derechos como paciente hospitalizado en el estado de Nueva York" del Departamento de Salud del Estado de Nueva York, para obtener información sobre los poderes notariales para asuntos médicos y las voluntades anticipadas. Si firmó uno o varios de estos documentos, verifique que haya copias en su historia clínica.
- Sus comentarios nos ayudan a proporcionar la mejor atención a los pacientes. Si desea reconocer el trabajo de determinados integrantes del personal o tiene comentarios relacionados con su hospitalización, **comuníquese con el Departamento de Relaciones con los Pacientes al (718) 616-4164.**

Conozca sus derechos

Usted tiene derechos y una función en relación con su tratamiento y atención. Conocer sus derechos y su función puede ser de ayuda para tomar mejores decisiones sobre su atención.

Estos son sus derechos:

- Estar informado sobre la atención que recibirá.
- Recibir la información sobre su atención en su idioma.
- Tomar decisiones sobre su atención e, incluso, rechazarla.
- Conocer los nombres de los prestadores que le brindan tratamiento.
- Recibir una atención segura.
- Recibir tratamiento del dolor.
- Saber si hay algún problema con su atención.
- Recibir una lista actualizada de los medicamentos que se le administran.
- Ser escuchado.
- Ser tratado con amabilidad y respeto.

Contacto:

Si necesita ayuda para completar un poder notarial para asuntos médicos, llame a Relaciones con los Pacientes **(718) 616-4164.**

Poder notarial para asuntos médicos

Un "poder notarial para asuntos médicos" es un documento legal que completa el paciente para permitirle a otra persona de su confianza tomar decisiones en su nombre en caso de que el paciente se vea incapacitado para tomar dichas decisiones por sí mismo. Recomendamos encarecidamente que todos los pacientes completen un poder notarial para asuntos médicos, para saber quién debe tomar las decisiones en su nombre en caso de que ellos no puedan hacerlo durante la hospitalización.

Contacto:

Equipo de Cuidados Paliativos: llame al **(718) 616-0126.**

Cuidados paliativos

El cuidado paliativo es un servicio médico orientado a aquellas personas que tienen una enfermedad grave y avanzada, que no tiene cura. La medicina paliativa se enfoca en el manejo del dolor y los síntomas. El objetivo que se persigue es ayudar a los pacientes a vivir de manera cómoda y con la mejor calidad de vida posible, tanto para ellos como para sus seres queridos.

¿De qué manera se coordinan los cuidados paliativos con los demás servicios?

El equipo de Cuidados Paliativos mantiene una estrecha comunicación con el médico de cabecera y la familia del paciente, con el fin de garantizar el acuerdo en los métodos de tratamiento y los objetivos de la atención.

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE EN UN HOSPITAL

Según la ley, usted tiene los siguientes derechos en su calidad de paciente de un hospital del estado de Nueva York:

- 1** Comprender y usar estos derechos. Si, por cualquier razón, usted no entiende o necesita ayuda, el hospital DEBE proporcionarle asistencia, incluido un intérprete.
- 2** Recibir tratamiento sin discriminación por raza, color, religión, sexo, identidad de género, nacionalidad de origen, discapacidad, orientación sexual, edad o fuente de pago.
- 3** Recibir atención considerada y respetuosa en un ambiente seguro y limpio, libre de restricciones innecesarias.
- 4** Recibir atención de emergencia si la necesita.
- 5** Estar informado del nombre y el puesto del médico que estará a cargo de su atención en el hospital.
- 6** Conocer los nombres, los puestos y las funciones de cualquier integrante del personal del hospital que participe de su atención y rechazar su tratamiento, exámenes y observaciones.
- 7** Identificar a un prestador que será incluido en la planificación de su alta y en la entrega de información o instrucciones sobre los cuidados posteriores al alta.
- 8** Recibir información completa sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- 9** Recibir toda la información que necesita para dar un consentimiento informado sobre cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. Esta información incluirá los posibles riesgos y beneficios del tratamiento o procedimiento.
- 10** Recibir toda la información que necesita para dar el consentimiento informado de una orden de no resucitar. También tiene derecho a designar a un individuo para que otorgue este consentimiento si usted se encuentra muy enfermo para hacerlo. Si desea obtener más información, solicite una copia del panfleto "Cómo tomar decisiones sobre la atención médica: una guía para pacientes y familiares".
- 11** Rechazar el tratamiento y ser informado del efecto que esto podría tener en su salud.



- 12** Rehusarse a formar parte de una investigación. Cuando decida si quiere participar o no, tiene derecho a recibir una explicación detallada.
- 13** Tener privacidad mientras esté en el hospital y gozar de confidencialidad para toda la información y los expedientes relacionados con su atención.
- 14** Participar de todas las decisiones sobre su tratamiento y el alta del hospital. El hospital debe proporcionarle por escrito un plan de alta y una descripción de cómo apelar su alta.
- 15** Revisar su historia clínica sin cobro alguno. Obtener una copia de su historia clínica, por la que el hospital le puede cobrar una tarifa razonable. No se le puede negar una copia por el solo motivo de que no pueda pagarla.
- 16** Recibir una factura detallada y la explicación de todos los cargos.
- 17** Ver una lista de los cargos estándares del hospital para los artículos y servicios, así como los planes de salud en los que participa el hospital.
- 18** Cuestionar una factura no prevista por medio del proceso de resolución de disputa independiente.
- 19** Presentar una queja sin temor a represalias sobre su atención o los servicios que recibió, y que el hospital le dé una respuesta. Además, si lo solicita, la respuesta debe darse por escrito. Si no está satisfecho con la respuesta del hospital, puede presentar un reclamo ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York. El hospital le debe proporcionar el número de teléfono del Departamento de Salud del Estado de Nueva York.
- 20** Autorizar a los familiares y otros adultos a los que usted dé prioridad para las visitas, según su capacidad para recibirlas.
- 21** Tomar sus propias decisiones en cuanto a las donaciones anatómicas. Las personas de 16 años en adelante pueden documentar su deseo de donar los órganos, ojos o tejidos luego de su muerte, mediante la inscripción en el Registro Donate Life del estado de Nueva York (NYS Donate Life Registry) o la documentación de su autorización para la donación de órganos o tejidos por diversos métodos escritos (tales como un poder notarial para asuntos médicos, un testamento, una tarjeta de donante u otro documento firmado). El poder notarial para asuntos médicos se encuentra disponible en el hospital.

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PADRES

Según la ley, como padre, tutor legal o persona con la autoridad para tomar decisiones por un paciente pediátrico que recibe atención en este hospital, usted tiene los siguientes derechos:

- 1** Informar al hospital el nombre del prestador de atención primaria de su hijo, si se conoce, e incluir esta información en la historia clínica de su hijo.
- 2** Tener la seguridad de que nuestro hospital solo ingresará pacientes pediátricos en la medida en que tenga la capacidad de proporcionar el personal calificado, el espacio y los equipos del tamaño adecuado que se necesiten para atender las necesidades singulares de los pacientes pediátricos.
- 3** Autorizar que al menos uno de los padres o tutores legales permanezca con el niño en todo momento, en la medida de lo posible, según las necesidades de salud y seguridad de su hijo.
- 4** Solicitar que un médico, asociado médico o enfermero practicante que conozca la enfermedad de su hijo revise todos los resultados de las pruebas que se realicen durante el ingreso o la consulta en una sala de emergencias.





- 5 Solicitar que no se le dé de alta a su hijo de nuestro hospital o sala de emergencias hasta que un médico, asociado médico o enfermero practicante revise todos los exámenes que, de manera razonable, se espera que arrojen resultados con valores críticos, y que estos resultados se le comuniquen a usted, a otras personas encargadas de tomar decisiones y a su hijo, si corresponde. Los resultados con valores críticos son aquellos que indican una enfermedad que pone en riesgo la vida u otra enfermedad grave que requiere atención médica inmediata.
- 6 Solicitar que no se le dé de alta a su hijo de nuestro hospital o sala de emergencias hasta que usted o su hijo, si corresponde, reciban un plan de alta por escrito, que también se les comunicará de forma verbal a usted, a su hijo u otras personas encargadas de tomar decisiones médicas. En el plan de alta por escrito, se incluirán específicamente todos los resultados críticos de los análisis de laboratorio u otras pruebas de diagnóstico que se hayan realizado durante la permanencia de su hijo, así como todas las pruebas que aún no se hayan realizado.
- 7 Recibir los resultados con valores críticos y el plan de alta de su hijo de forma tal que se garantice de manera razonable que usted, su hijo (si corresponde) u otras personas encargadas de tomar decisiones médicas entiendan la información médica proporcionada para tomar decisiones médicas adecuadas.
- 8 Pedir que se entreguen todos los resultados de los análisis de laboratorio de esta hospitalización o consulta en sala de emergencias al prestador de atención primaria de su hijo, si se conoce.
- 9 Solicitar información sobre los diagnósticos o posibles diagnósticos que se consideraron durante este episodio de atención y las complicaciones que podrían desarrollarse, así como la información sobre cualquier comunicación que se haya sostenido con el prestador de atención primaria de su hijo.
- 10 Obtener un número telefónico al que se pueda llamar luego de que se le dé de alta a su hijo o del Departamento de Emergencias, para obtener asesoramiento en caso de que surjan complicaciones o preguntas sobre la enfermedad de su hijo.

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención

CINCO MEDIDAS PARA PREVENIR UNA INFECCIÓN

Evitar las enfermedades contagiosas, como el resfriado común, la faringitis y la gripe es importante para todo el mundo. Estas son cinco medidas simples que puede adoptar para combatir la propagación de las infecciones.

1 LIMPIARSE LAS MANOS

Use jabón y agua tibia. Frótese las manos durante 20 segundos: las palmas, las uñas, los pulgares, entre los dedos y el dorso de las manos. Canté la canción "ABC" mientras se lava las manos. Enjuáguese detenidamente con agua corriente.

Si las manos no se ven sucias o usted no tiene lo necesario para lavárselas, límpielas con un desinfectante de manos a base de alcohol. Frótese las manos por completo con el desinfectante, sobre todo, debajo de las uñas y entre los dedos, hasta que se sequen.

Límpiese las manos antes de tocar o consumir alimentos. Límpieselas luego de ir al baño, sacar la basura, cambiar un pañal, visitar a una persona enferma o jugar con una mascota.

Si tiene diarrea, debe utilizar agua y jabón.

2 ASEGURARSE DE QUE TODOS LOS PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS SE LIMPIEN LAS MANOS Y USEN GUANTES, CUANDO SEA NECESARIO.

Es importante que todos los prestadores de servicios médicos se limpien las manos antes de atenderlo. También se recomienda que los visitantes se limpien las manos al visitar a los pacientes. Pregúnteles si se limpiaron las manos.

En determinadas situaciones, los prestadores de servicios médicos pueden utilizar un equipo de protección adicional, como guantes, batas o mascarillas. En esos casos, puede que se solicite a los visitantes que usen un equipo de protección personal, como guantes, batas o mascarillas, al visitar a los pacientes en el hospital.

3 CUBRIRSE LA BOCA Y LA NARIZ

Muchas enfermedades se propagan por medio de los estornudos y la tos. Al estornudar o toser, los microorganismos pueden desplazarse a una distancia de 3 pies o más. Cúbrase la boca y la nariz para evitar la propagación de las infecciones a los demás.

¡Use un pañuelo! Tenga pañuelos al alcance de la mano en casa, el trabajo y el bolsillo. Asegúrese de descartar los pañuelos usados y limpiarse las manos después de toser o estornudar.

Si no tiene un pañuelo, cúbrase la boca y la nariz con el pliegue del codo.

Si usa las manos, límpielas de inmediato.

4 SI ESTÁ ENFERMO, EVITAR EL CONTACTO ESTRECHO CON LOS DEMÁS

Si está enfermo, manténgase alejado de otras personas o permanezca en su casa. No estreche las manos de los demás ni los toque.

Cuando vaya a una consulta médica, llame previamente y pregunte si hay algo que pueda hacer para evitar la infección de las personas que están en la sala de espera.

5 VACUNARSE PARA EVITAR LAS ENFERMEDADES Y COMBATIR LA PROPAGACIÓN DE INFECCIONES

Asegúrese de estar al día con sus vacunas, incluso si es un adulto. Consulte a su médico acerca de las vacunas que podría necesitar. Asegúrese de vacunarse contra la gripe todos los años.

Las vacunas están disponibles para prevenir estas enfermedades.

Pregúntele a su médico si usted necesita una vacuna contra el tétanos, la difteria, la tos ferina, la neumonía, el herpes zóster o la meningitis.

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención

FORMAS DE MANTENERSE SEGURO

Preguntas que debe hacerle al trabajador de salud que le hace la prueba o le extrae sangre:

¿Se lavó las manos?

¿Tiene que usar guantes mientras me saca sangre o me toma una muestra?

¿Cuándo estarán listos los resultados? ¿De qué manera se informarán los resultados a mi médico y a mí?

¿Informará con rapidez a mi médico si la prueba muestra un problema que requiere una medida inmediata?



El trabajador de salud tomará algunas medidas de seguridad al hacerle una prueba

Se lavará las manos.

Verificará su brazalete de identificación y la prueba indicada.

Etiquetará el recipiente en su presencia.

Si le realizará un análisis de sangre, el flebotomista etiquetará el tubo de ensayo en su presencia.

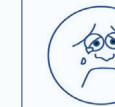
Se asegurará de que comprenda las pruebas que indicó su médico.

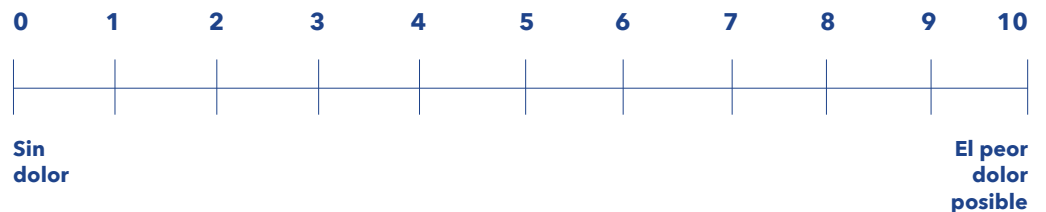
MANEJO DEL DOLOR

Nuestros equipos médicos trabajarán con usted en la elaboración de un plan de tratamiento, lo que incluye el manejo del dolor. Lo ayudarán a entender cómo controlar el dolor y a determinar la eficacia de los tratamientos contra el dolor.

Queremos asegurarnos de que su permanencia con nosotros sea lo más cómoda posible. Si siente dolor, infórmelo de inmediato al personal de enfermería. Dígame dónde siente el dolor y utilice el cuadro que se encuentra a continuación como ayuda para describir su nivel de incomodidad (del 1 al 10): 1 es un nivel de dolor mínimo y 10 es extremadamente incómodo y entorpece la calidad de su atención.

¿Cómo se siente?
Escala de clasificación del
dolor Wong-Baker FACES®

0	2	4	6	8	10
					
No duele	Duele un poquito	Duele un poco más	Duele mucho	Duele mucho más	Duele demasiado
No Hurt	Hurts Little Bit	Hurts Little More	Hurts Even More	Hurts Whole Lot	Hurts Worst



SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención: prevención de caídas

LLAME, NO SE CAIGA

Su seguridad es importante. Tenga cuidado al acostarse y levantarse, al ir al baño y al caminar dentro o fuera de su habitación. Use el timbre para pedir ayuda si quiere levantarse de la cama o ir al baño; de esa manera, previene las caídas que pueden generar lesiones, en especial, si así se lo recomendó el equipo de enfermería. El problema de salud por el que recibe tratamiento, el equipo médico en la habitación o los medicamentos que se le administran en el hospital pueden dificultar su desplazamiento seguro y aumentar las probabilidades de tropezar y caer, incluso si usted, en general, no necesita ayuda en su casa.



Motivos por los que puede producirse una caída:

- Los medicamentos para la presión arterial o el dolor, y los diuréticos, somníferos o laxantes pueden hacer que se sienta mareado al sentarse o pararse.
- Su enfermedad puede provocarle debilidad o inestabilidad.
- La habitación del hospital puede desorientarlo, sobre todo, cuando se despierta por las noches.

Medidas para prevenir las caídas:

- Utilice el timbre cuando necesite ayuda.
- Mantenga el timbre, la mesa de noche y el teléfono al alcance de la mano.
- Si el personal de enfermería le indicó que pida ayuda para levantarse de la cama, hágalo.
- Siéntese en la cama durante un minuto antes de levantarse para caminar.
- Pida ayuda de inmediato si siente debilidad o mareo.
- Si utiliza anteojos, audífonos, bastón o andador, siga utilizándolos en el hospital.
- Use pantuflas antideslizantes para caminar.
- No se apoye en carros, en el soporte para suero o en mesas auxiliares con ruedas.
- Si algún líquido se derrama, avísenos de inmediato para que podamos limpiarlo.
- Si sufre una caída antes de venir al hospital, informe al respecto a su enfermero o médico.

SEGURIDAD EN RELACIÓN CON LOS MEDICAMENTOS



Al momento del alta, se le entregará una lista de todos sus medicamentos.

Revise la lista con detenimiento y consulte a su enfermero o médico si tiene alguna pregunta.

Lleve la lista a cada consulta médica y al hospital en caso de que deba regresar. Asegúrese de mantener la lista actualizada. Tenga cuidado de no mencionar dos veces el mismo medicamento, con su nombre comercial y su nombre genérico (puede que tome demasiado de un medicamento si lo incluye dos veces en la lista por error).

Siga estos pasos para mantenerse seguro:

- Informe a sus enfermeros, médicos, farmacéuticos y otros prestadores de atención médica sobre todos los medicamentos que toma a diario, lo que incluye vitaminas, medicamentos de venta libre, drogas recreativas (alcohol, marihuana) y antialérgicos.
- Tomamos medidas para ayudarlo a no cometer errores con sus medicamentos. Los enfermeros, médicos y otros prestadores de atención médica verificarán su brazalete y le preguntarán su nombre antes de administrarle un medicamento.
- No tema decirle a un prestador de atención médica si cree que está por administrarle un medicamento incorrecto.
- Sepa en qué horario deben administrarle un medicamento. Si no lo recibe en el horario estipulado, pregunte al respecto.
- Dígale a su prestador de atención médica si se siente mal luego de tomar un medicamento.
- Pida ayuda de inmediato si cree que está teniendo una reacción o efecto secundario.
- Obtenga una lista de sus medicamentos, incluidos los nuevos. Asegúrese de que se mencionen todos los medicamentos que está tomando. Si no se siente lo suficientemente bien como para hacerlo en persona, pídale ayuda a un amigo o familiar.
- Pida la lista de medicamentos impresa al personal de enfermería.
- Conozca el nombre comercial y genérico de sus medicamentos.
- Pregunte por cuánto tiempo debe seguir tomando cada medicamento.

Ya sea que el medicamento se le administre en comprimidos o por vía intravenosa, haga estas preguntas siempre:

- ¿Qué medicamento es?
- ¿Qué se supone que hace?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios?
- ¿A quién puedo llamar si tengo efectos secundarios?
- ¿Puedo tomar este medicamento en particular si tengo una alergia determinada?
- ¿Es seguro tomar este medicamento con los demás medicamentos, vitaminas y suplementos que tomo?
- ¿Hay instrucciones específicas para mis medicamentos? Por ejemplo, ¿debo evitar alguna comida o bebida mientras los esté tomando?
- ¿Es seguro consumir alcohol con el medicamento?

SECCIÓN 3

Involúcrese en su atención

PREPARACIÓN PARA LA CIRUGÍA

Pregunte lo siguiente a su médico:

- ¿Hay algún medicamento recetado o de venta libre que no deba tomar antes de la cirugía?
- ¿Puedo consumir alimentos o bebidas antes de la cirugía o después de ella?
- ¿Debo cortarme las uñas y quitarme el esmalte?
- Si tiene otras preguntas, escríbalas. Lleve la lista de preguntas a la consulta con su médico.

Pídale a alguien de su confianza que haga lo siguiente:

- Acompañarlo al hospital o centro quirúrgico. Esa persona puede asegurarse de que usted reciba la atención que necesita para sentirse cómodo y seguro.
- Verificar la información que se le pedirá en las pruebas previas al ingreso.

Haga lo siguiente antes de ir al hospital:

- Dúchese y lávese el cabello. No se maquille.
- Deje el dinero, las joyas y otros objetos de valor en un lugar seguro de su casa.



Antes de la cirugía, el personal le pedirá que firme un formulario de consentimiento informado. Léalo detenidamente. Incluye lo siguiente:

- Su nombre.
- El tipo de cirugía que se le realizará.
- Los riesgos de la cirugía.
- Su aceptación de que habló con su médico sobre la cirugía y que se respondieron sus preguntas.
- Su autorización para que se le realice la cirugía. Asegúrese de que todos los datos del formulario sean correctos.

Asegúrese de que se hayan respondido todas sus preguntas.

Si no entendió algún detalle, pregunte de nuevo.

Para su seguridad, es posible que el personal le pregunte lo mismo varias veces. Le preguntarán lo siguiente:

- ¿Quién es usted?
- ¿Qué tipo de cirugía se le realizará?
- ¿En qué parte del cuerpo se le realizará la cirugía? También verificarán dos veces los expedientes del consultorio de su médico.

Antes de la cirugía:

- Su médico marcará el lugar del cuerpo donde se le realizará la cirugía.
- Asegúrese de que el médico marque solo la parte del cuerpo correcta y nada más. Esto ayuda a evitar errores.
- En general, las marcas se realizan mientras el paciente está despierto. En algunos casos, usted no estará despierto cuando se realicen las marcas. Si eso sucede, un familiar, amigo u otro trabajador de la salud puede observar la tarea para asegurarse de que se marque la parte correcta de su cuerpo.
- El cirujano verificará el lugar exacto en el quirófano una vez que usted esté dormido.
- El equipo quirúrgico realizará una "pausa quirúrgica" justo antes de su cirugía.
- Esto se hace con el fin de garantizar que se realice la cirugía correcta, en la parte del cuerpo correcta de la persona correcta.
- Según la cirugía, puede que se le indique que tome un antibiótico en un momento determinado para evitar una infección.

Después de la cirugía:

- Informe a su médico o enfermero si tiene dolor, ya que, en los hospitales, deben ayudarlo con el alivio del dolor.
- Pregunte sobre los medicamentos que debe tomar, sobre todo, los nuevos.
- Pregunte a su médico si usted necesitará algún tratamiento o medicamento una vez que salga del hospital.
- Pregunte cuándo puede retomar sus actividades, como trabajar, hacer ejercicio y viajar.

SECCIÓN 4

Proceso de alta y atención de seguimiento

INFORMACIÓN ÚTIL PARA IR A CASA

Haga los arreglos necesarios para que alguien lo recoja a las **11:00 a. m.** en el hospital el día del alta.



Plan de alta: su médico le entregará un plan por escrito, que usted debe seguir cuando se vaya del hospital. Asegúrese de seguir todas las instrucciones recibidas en cuanto a la dieta, la actividad física, los medicamentos que debe tomar y los que debe dejar de tomar, y la atención y las consultas de seguimiento.

Información sobre los medicamentos: recibirá una lista de todos los medicamentos que debe tomar una vez que se vaya del hospital. Asegúrese de saber la manera y el horario en que debe tomar cada medicamento, y dónde obtenerlos. Avise a su médico o enfermero si necesita ayuda para obtener los medicamentos.

Consultas de seguimiento: también programaremos consultas de seguimiento para usted, en caso de que sean necesarias. Si tiene algún problema para asistir a esta consulta o cualquier otra, llame al **844-NYC-4NYC (844-692-4692)**.

Trabajo social: los trabajadores sociales de South Brooklyn Health pueden ayudarlo a conseguir atención domiciliaria, cuidados a largo plazo, una residencia de ancianos o un lugar en un refugio para usted. También brindan ayuda con servicios para las víctimas de delitos, servicios para personas con adicciones y otros programas.

Alta voluntaria

Aquellos pacientes que comprendan las consecuencias de sus actos, no estén incapacitados y tengan la autoridad legal para tomar decisiones por sí mismos tienen el derecho de darse de alta de manera voluntaria. Sin embargo, si decide darse de alta del hospital de manera voluntaria y en contra del consejo médico, todos los servicios que el hospital le proporciona se interrumpirán. Los servicios a los que renuncia incluyen el transporte, la atención domiciliaria y la asistencia para conseguir un lugar en cualquier otro centro de salud. Antes de optar por el alta voluntaria en contra del consejo médico, hable al respecto con su enfermero o médico.

PLANIFICACIÓN DE SU ATENCIÓN DE SEGUIMIENTO

Antes de irse del hospital, se le entregará un **resumen para después de la consulta**. Este documento incluirá los medicamentos que debe tomar, el nivel de actividad permitido, la dieta que debe seguir, las consultas médicas de seguimiento, etc.

¿Qué debe hacer antes de irse del hospital?

- El coordinador asistencial que se le asigne trabajará con usted para planificar el traslado de la atención a su hogar o a otro centro.
- Pídale ayuda a un familiar o amigo para planificar su atención de seguimiento.
- Escriba todas las preguntas que surjan y hágalas a su coordinador asistencial cuando tengan una conversación.
- Todos los pacientes tienen el derecho de recibir la información en su propio idioma. Usted tiene el derecho de contar con un intérprete. South Brooklyn Health utiliza un servicio especial de interpretación telefónica para las personas cuyo idioma materno no es el inglés.
- Hable con su coordinador asistencial acerca de todo lo que necesitará después del alta.
- Pida derivaciones a servicios de atención domiciliar o un centro especializado de enfermería. Conozca las opciones de pago, lo que incluye la disponibilidad de ayuda económica. Descubra si la organización o el servicio están certificados o acreditados.

Asegúrese de comprender lo que sus prestadores de atención médica están diciendo. Si no entiende algún detalle, pregunte al respecto.

- Si no entiende algún detalle, avise que no comprende. Haga muchas preguntas. Los prestadores de atención médica tienen la obligación de ayudarlo a comprender. No debe irse del hospital hasta entender lo que tiene que hacer y lo que le está pasando.
- Si usted habla otro idioma, pida que lo contacten con alguien que hable su idioma. Esa persona puede ayudarlo a hablar con sus prestadores de atención médica.
- Es su derecho recibir ayuda gratuita de alguien que hable su mismo idioma. En South Brooklyn Health, utilizamos un servicio de interpretación telefónica si no hay ningún profesional médico que hable su idioma. Puede que también contemos con material escrito en su idioma.

¿Qué puede hacer si tiene dificultades para leer o si no puede leer en absoluto?

- No debe avergonzarse. Dígale a sus prestadores de atención médica lo que sucede. Ellos pueden ayudarlo. Pueden explicarle la documentación. También es posible que tengan documentos más fáciles de leer y comprender.

SECCIÓN 5

Portal del paciente



MYCHART

MyChart es el portal seguro para pacientes de South Brooklyn Health, que le ofrece un mejor acceso a su información de salud.

Los antecedentes de salud, las alergias, los medicamentos, los procedimientos realizados, los resultados de los análisis de laboratorio y las radiografías, y los signos vitales se encuentran disponibles en el portal del paciente.

Gestione su salud en línea, las 24 horas, los 7 días de la semana

Utilice una herramienta gratuita, conveniente y segura denominada "MyChart" para visualizar y gestionar su información de salud en cualquier momento. También puede designar a un representante para que acceda a sus expedientes.

En MyChart, puede hacer lo siguiente:

- Visualizar los resultados de sus pruebas.
- Revisar sus antecedentes de salud, medicamentos, vacunas y otra información.
- Ver la información de sus consultas.
- Visualizar sus resúmenes para después de las consultas.
- Solicitar el reabastecimiento de sus medicamentos.
- Enviar un mensaje al consultorio de su médico.

Durante su hospitalización, puede utilizar la mayoría de estas funciones, además de la posibilidad de dejar un mensaje para su equipo de atención médica a través de la función MyChart Bedside. No necesita descargar ninguna herramienta adicional, ya que funciona mediante la propia aplicación de MyChart.

Cómo registrarse:

Para empezar a utilizar MyChart hoy mismo, necesitará un código de activación. Lo encontrará en su resumen para después de la consulta.

Ingrese en mychart.nychealthandhospitals.org y haga clic en "Regístrate ahora".

Ingrese su código de activación y complete el formulario de registro para acceder a su cuenta de MyChart.

(La información disponible en las cuentas de MyChart de los niños de 10 a 18 años será limitada).

Si necesita ayuda o asistencia técnica para utilizar MyChart, llame a la Línea de Ayuda al **(844) 920-1227**.

Si desea obtener copias físicas de su historia clínica, comuníquese con el Departamento de Historias Clínicas al **(718) 616-4196 o (718) 616-4222**.

SECCIÓN 6

Su factura del hospital

CÓMO PAGAR POR SU ATENCIÓN EN SOUTH BROOKLYN HEALTH

Si no tiene un seguro médico, usted podría ser elegible para recibir ayuda en el pago de sus facturas del hospital. La información sobre la asistencia financiera se encuentra disponible en nuestra Oficina de Asistencia Financiera. Para comunicarse con dicha oficina, llame al **(718) 616-5024**.

South Brooklyn Health participa en la red de prestadores de numerosos planes de salud. Para obtener una lista de los planes en los que participamos, ingrese en nychealthandhospitals.org/paying-for-your-health-care/.

Comuníquese de manera directa con su plan de salud para confirmar si cuenta con cobertura para los servicios que recibirá y comprobar si South Brooklyn Health forma parte de la red de prestadores de su plan de salud. Es importante que verifique si formamos parte del producto de seguro específico que le brinda cobertura. El número de contacto de su plan de salud se encuentra en su credencial del seguro.

Además, debe saber que es posible que los servicios profesionales recibidos en el hospital no estén incluidos en los cargos del hospital. Los profesionales que le prestan servicio en el hospital pueden ser médicos voluntarios independientes o pueden ser empleados de un grupo de médicos. South Brooklyn Health tiene contrato con un grupo de médicos (que se menciona a continuación) para prestar servicios en el hospital.

El grupo de médicos puede ofrecer información sobre los planes en los que participan sus prestadores, al igual que cualquier otro médico que se necesite en su atención, como anestesistas, radiólogos y patólogos. Debe ponerse en contacto con el grupo de forma directa para obtener información sobre los planes en los que participa.



En South Brooklyn Health, debe contactar al siguiente grupo:

Coney Island Medical Practice Plan, P.C. Coney Island Hospital
2601 Ocean Parkway, Brooklyn, NY 11235
(718) 616-4554 o (718) 616-4555
CIMPP.org

La legislación establece que los hospitales deben mantener accesible la información sobre sus cargos estándares por los artículos y servicios que ofrecen. En South Brooklyn Health, utilice los siguientes datos de contacto para obtener esta información:

- Servicio de Atención al Cliente: **(844) 692-4692**

ASISTENCIA FINANCIERA PARA QUIENES LA NECESITAN

Consulte el folleto “Health + Hospitals Financial Assistance” (Asistencia financiera para gastos hospitalarios y de salud), que se encuentra en su carpeta de ingreso, para obtener más información sobre las opciones de seguros médicos asequibles.

Si usted no cumple con los requisitos para inscribirse en un programa público de seguro médico, un investigador de cuidados hospitalarios le hará una visita durante su hospitalización para analizar la posibilidad de reducir su factura a un monto que usted pueda pagar o dividirla en cuotas que deberá abonar durante un plazo prolongado.

Como parte de NYC Health + Hospitals, South Brooklyn Health da el ejemplo desde hace mucho tiempo de cómo debe atenderse a todas las personas, independientemente de su capacidad de pago o su situación migratoria.

Nuestro programa de asistencia financiera excede por mucho los requisitos del estado de Nueva York de ofrecer atención caritativa, reduce las desigualdades en el acceso al ayudar a los pacientes elegibles a obtener seguros de salud públicos y proporciona servicios con tarifas reducidas a los pacientes sin seguro.

SECCIÓN 7

Recursos e información sobre la salud

ESPERANZA. RECUPERACIÓN. RESILIENCIA.

¿Cómo puede buscar ayuda luego de salir del hospital?

La planificación previa puede ayudar a las personas con problemas de salud mental a evitar una situación de crisis. Mediante una conversación con su médico o equipo de tratamiento, pueden desarrollar un plan que lo ayudará en caso de que sienta que los síntomas vuelven a aparecer. **Antes de irse del hospital, asegúrese de tener el número de una persona de contacto a quien llamar.**

Lo primero que debe hacer cuando sienta que su salud empeora es llamar a la persona de contacto o al profesional de salud mental que lo atiende. Si no tiene un profesional de salud mental en este momento, programe una consulta de inmediato con un médico de atención primaria, como lo haría si tuviera una gripe o una infección, para conseguir apoyo sin demoras. También puede programar una consulta con un profesional de la salud mental mediante la guía “Find a Mental Health Program” (encontrar un programa de salud mental) de la Oficina de Salud Mental (OMH) o a través del programa NYC Well de la ciudad de Nueva York mediante un llamado al **1-888-NYC-WELL** o un mensaje de texto que diga **WELL al 65173**.

Encontrar un programa de salud mental

Puede usar la guía **Find a Mental Health Program** de la OMH (<https://my.omh.ny.gov/bi/pd/>) para buscar servicios hospitalarios, para pacientes ambulatorios, o para situaciones de crisis o emergencia en su área. En el directorio de programas, encontrará una lista de todos los programas del estado de Nueva York que opera, autoriza o financia la Oficina de Salud Mental. Dicho directorio incluye información sobre todos los tipos de servicios para la salud mental.

¿Está viviendo una crisis?

¿No logra comunicarse con su prestador de atención de salud mental o no tiene uno?

Por fortuna, muchas organizaciones ayudan a las personas que atraviesan un momento difícil. Comunicarse con ellas puede ser un primer paso importante para obtener la ayuda que necesita. Estas son algunas líneas directas que pueden ser de ayuda para encontrar apoyo y servicios:

Red Nacional de Prevención del Suicidio

Si su vida o la de otra persona se encuentra en peligro inminente, **llame al 911**. Si experimenta una crisis y necesita ayuda inmediata, llame al **1-800-273-TALK (8255)**.

Crisis Text Line

El estado de Nueva York se asoció con Crisis Text Line, un servicio anónimo de mensajería de textos, que está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Empezar una conversación es muy fácil. Envíe el mensaje **GOT5 al 741741**.

Violencia doméstica

Su usted o alguien en una relación se encuentra bajo el control de otra persona debido a maltrato verbal, físico, sexual o de otra índole, llame al **1-800-942-6906**.

National Empowerment Center

Una organización de defensa respaldada por pares y operada por consumidores y antiguos pacientes en recuperación.

Llame al **800-power2u (800-769-3728)**.

National Alliance on Mental Illness

La NAMI ofrece una línea directa (**1-800-950-NAMI [6264]**) y una dirección de correo electrónico (info@nami.org) para responder sus preguntas sobre los grupos de apoyo, los servicios y las opciones de tratamiento a nivel local.

The Trevor Project

Organización que ofrece servicios de intervención en casos de crisis y prevención del suicidio a jóvenes lesbianas, gay, bisexuales, transgénero y en duda. Llame al **1-866-488-7386**.

La Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York

tiene centros de atención psiquiátrica en todo el estado, y también regula, certifica y supervisa a más de 4500 programas operados por Gobiernos locales y organizaciones sin fines de lucro.

A continuación, encontrará los datos para comunicarse con la OMH o una de sus oficinas regionales ubicadas en todo el territorio estatal.

Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York:

Albany:
(800) 597-8481,
www.omh.ny.gov

Oficina de la región occidental de Nueva York: Búfalo:
(716) 533-4075

Oficina de la región central de Nueva York: Siracusa:
(315) 426-3930

Oficina regional del río Hudson: Poughkeepsie:
(845) 454-8229

Oficina regional de la ciudad de Nueva York: Manhattan:
(212) 330-1650

Oficina regional de Long Island: West Brentwood:
(631) 761-2886

Su aún no logra obtener la ayuda que necesita y está experimentando una crisis, haga lo siguiente:

- **Llame al 911**, diga al operador que se trata de una “emergencia de salud mental” y pida la ayuda de personal de emergencias con formación en equipos de intervención en crisis (CIT). El personal de primera intervención abordará la situación de salud mental de una manera más adecuada si saben lo que sucede.
- **En la ciudad de Nueva York**, puede llamar a la línea de crisis de NYC Well para pedir ayuda con una situación de crisis; llame al **1-888-NYC-WELL** o envíe el mensaje de texto **WELL al 65173**.
- **Vaya a la sala de emergencias de su hospital local**. Si experimenta una crisis y no logra comunicarse con un especialista en crisis o salud mental, lo mejor que puede hacer es dirigirse a una sala de emergencias.

Conozca sus derechos de cobertura médica

El estado de Nueva York tiene un programa nuevo para ayudar a las personas a acceder a su cobertura médica para trastornos por consumo de sustancias y servicios de salud mental.

El nuevo programa de defensoría, denominado **Proyecto comunitario de acceso a la atención de salud mental y contra las adicciones (CHAMP)**, puede ayudarlo a comprender mejor sus derechos legales en materia de cobertura médica para la salud conductual, y a acceder a los tratamientos y servicios. El personal de la oficina de defensoría puede ayudarlo con la cobertura de seguro médico. Para hacer preguntas, comuníquese al correo electrónico general (Ombuds@oasas.ny.gov) y al número de la línea directa **(888-614-5400)**.

Recuerde que buscar ayuda ESTÁ BIEN

Demasiadas personas que se preocupan por su propia salud conductual o la de sus familiares se resisten a buscar asesoramiento o tratamiento debido al estigma que rodea a las enfermedades mentales. Por fortuna, esto está cambiando.

Las personas están comprendiendo que las enfermedades mentales no suponen una debilidad ni una falla personal. No es vergonzoso buscar servicios para la salud mental, así como no lo es buscar tratamientos médicos para la presión arterial alta, la diabetes y la rehabilitación física.



Office of
Mental Health

SECCIÓN 7

Recursos e información sobre la salud

CÓMO DEJAR DE FUMAR



USTED PUEDE
DEJAR
DE FUMAR

Permítanos ayudar

Durante más de 20 años, la Línea para dejar de fumar del estado de Nueva York ha ayudado a los residentes de Nueva York a dejar de fumar. Hoy en día, ayudamos a los neoyorquinos a abandonar el cigarrillo y el vapeo mediante el apoyo personalizado por teléfono, Internet y mensajes de texto, así como un suministro GRATUITO de parches y mucho más.

Cómo empezar

¿Está pensando en dejar el cigarrillo, el vapeo y otras formas de consumir tabaco?



Llame al **1-866-697-8487**.
Visite **nysmokefree.com**
o escanee el código QR.

1-866-NY-QUITS (1-866-697-8487)

HABLE. PIDA AYUDA. OBTENGA MEDICAMENTOS.



Ustedes *nunca* se dieron por vencidos conmigo, ¡y finalmente pude dejar de fumar!

- Testimonio de alguien que llamó a la línea para dejar de fumar

Desarrollado por Roswell Park Cessation Services para la Línea para dejar de fumar del estado de Nueva York, ubicada en el Roswell Park Comprehensive Cancer Center.



ENCUESTA DE
PRESS GANEY

NUESTROS PACIENTES SON IMPORTANTES

Queremos mejorar y usted puede ayudarnos.

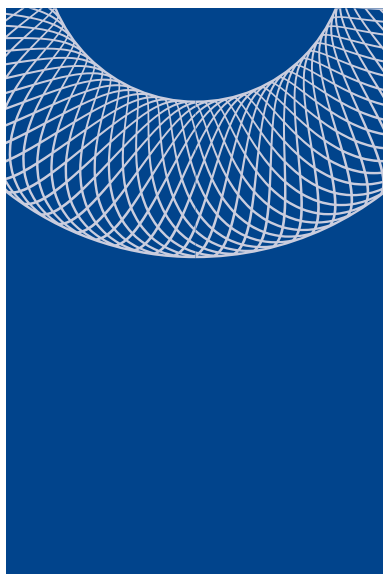
Es posible que reciba una encuesta en la que se le pregunte acerca de su consulta. Le pedimos que la complete, ya que utilizaremos sus comentarios para mejorar.



Puede recibir la encuesta por teléfono, correo postal, correo electrónico o mensaje de texto.

Press Ganey Associates, Inc. está a cargo de realizar las encuestas. Todas las respuestas son confidenciales.





RUTH BADER GINSBURG HOSPITAL

¿Qué encierra un nombre? **La jueza del Tribunal Supremo de Estados Unidos Ruth Bader Ginsburg** fue una leyenda, una vanguardista y una defensora de la equidad. Con el nombre de este ícono de Brooklyn, el nuevo hospital será el ancla visual de un campus de atención médica transformado, en el que realmente se puede esperar la excelencia al alcance de todos.



**EXCELENCIA
AL ALCANCE
DE TODOS**



South Brooklyn Health

SPANISH

2601 Ocean Parkway, Brooklyn, NY 11235
844-NYC-4NYC (844-692-4692)



SouthBrooklynHealth.nyc