



Guía de Admisiones

San Joaquin Community Hospital

 **Adventist Health**

Misión – Visión – Valores

MISIÓN (NUESTRA VOCACIÓN):

Compartir el amor de Dios con nuestra comunidad, proporcionando sanación física, mental y espiritual.

VISIÓN (NUESTRO SUEÑO):

Convertirnos en el hospital preferido de nuestra comunidad por ser el mejor lugar para recibir atención, ejercer la medicina y trabajar.

VALORES (NUESTRO CARÁCTER):

COMPASIÓN: La obra compasiva y sanadora de Jesús.

RESPECTO: Dignidad humana e individualidad.

INTEGRIDAD: Integridad absoluta en todas las relaciones y vínculos.

CALIDAD: Excelencia en la calidad del servicio y clínica.

RESPONSABILIDAD: Manejo responsable de los recursos al servir a nuestras comunidades.

INTEGRIDAD: El legado en la atención médica de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

FAMILIA: Tratar a los demás como si fueran miembros de una familia afectuosa.

Números Importantes

SAN JOAQUIN COMMUNITY HOSPITAL

2615 Chester Ave.
Bakersfield, CA. 93301
(661) 395-3000

PARA PROGRAMAR SU CITA PREVIA A LA ADMISIÓN:

Pruebas previas a la admisión
(661) 869-6110

SI TIENE ALGUNA PREGUNTA SOBRE SU ADMISIÓN:

Registro de pacientes
(661) 869-6101

Para confirmar el horario de llegada para su procedimiento, llame al **(661) 869-6401** después de las 6 p.m., el día anterior.

Regístrese por anticipado por internet:

Para registrarse por anticipado por Internet, hágalo por lo menos dos días hábiles antes de la fecha de su procedimiento. Tenga a mano la información de su tarjeta de identificación del seguro, la fecha y hora del procedimiento, el tipo de procedimiento (p. ej., cirugía), los números de contacto y el nombre del médico que indicó su procedimiento. Luego, visite nuestro sitio web seguro en:

www.SJCH.us/register

SI TIENE UNA EMERGENCIA MÉDICA, POR FAVOR LLAME AL 911.

*Además, los números de teléfono de SJCH que reciben más llamadas se indican en la página 25.

Índice

Bienvenidos a SJCH	1
Admisiones	2
Admisión previa y registro por anticipado	
Su cirugía	3
Información actualizada sobre el estado del paciente	
Después de la cirugía	
Cirugía de procedimiento ambulatorio	4-5
Actividades después del procedimiento	
Línea Directa de Ayuda para su Condición: un nivel más de protección	6
Manejo del dolor	7-8
Métodos disponibles para controlar el dolor	
Opciones de anestesia	9
Transfusiones de sangre	9-10
Instrucciones anticipadas	11-12
Información para los familiares y amigos de nuestros pacientes	13-14
Horario de visita	Visitas que se quedan durante la noche
Sala de espera en el segundo piso	Alojamiento con descuento
Estacionamiento con Valet gratuito y opciones de estacionamiento adicionales	Horario de la tienda de regalos
Horario de la cafetería	Capilla y capellanes
Niños	Internet inalámbrica gratuita
Diga lo que piensa: Ayude a prevenir errores en su atención	15-16
Aviso sobre los derechos de los pacientes	17-18
Su cuenta como paciente: Servicios financieros	19-20
Entender su liquidación	
Pagar su factura	
Acerca de nuestros servicios	
Preguntas sobre la facturación	
Cómo comunicarse con nosotros	
¿Qué facturas puedo recibir?	
Política de Asistencia Financiera	
Hospedaje del paciente	21
Prevención de enfermedades infecciosas	21
Su salud nutricional	21
Servicios de nutrición	22
Trabajo Sagrado: Esto es quienes somos	23
Preguntas importantes que debe hacer antes de su estadía	24
Guía de referencia	25-26
Números que reciben más llamadas en SJCH	



Bienvenido(a) a San Joaquin Community Hospital

En nombre de los médicos, enfermeras y de todo el personal de San Joaquin Community Hospital (SJCH) es un enorme placer darle la bienvenida a nuestras instalaciones.

Todos los que participan en su atención entienden que su seguridad, comodidad y recuperación son nuestras principales prioridades.

SJCH es sede de muchos avances médicos en nuestra comunidad, incluidos: su Centro de Accidentes Cerebro-Vasculares Certificado Nacionalmente y el Centro de Dolor Torácico Acreditado Nacionalmente bajo el mismo techo; Programa de Educación para la Diabetes reconocido nacionalmente; un escáner para tomografías computarizadas de 64 cortes; y un centro que ofrece tratamiento completo para quemaduras. Recientemente también sumamos el Centro contra el Cáncer AIS y el Centro de Cirugía Ambulatoria, todo como parte de nuestra misión de llevar atención médica de la mejor calidad a nuestra comunidad.

Sin embargo, nuestros momentos de mayor orgullo surgen de la forma en que priorizamos a nuestros pacientes... en todo. Es una filosofía que llamamos "Trabajo Sagrado". En SJCH, creemos que todos — pacientes, familiares, compañeros de trabajo— deben ser tratados con la compasión, el respeto y la dignidad que se merecen. Siempre podrá contar con que nuestro personal sea amable, le escuche con atención y le explique su tratamiento de forma clara y fácil de entender.

Esta Guía de Admisiones le permitirá conocer nuestros procedimientos, nuestras instalaciones y le ayudará a responder sus preguntas antes, durante y después de su visita. Por cierto, si tiene alguna otra pregunta, háganoslo saber. Además, hemos incluido información para sus seres queridos que están aquí para brindarle apoyo, para que el tiempo que pasen aquí sea más cómodo y conveniente.

Con esto, le deseamos una visita confortable y una rápida recuperación.

Admisiones

PRUEBAS PREVIAS A LA ADMISIÓN

Es importante llamar al (661) 869-6110 y programar una cita para sus pruebas previas a la admisión. El consultorio de su médico ya habrá programado una cita con nuestra Enfermera Registrada para Cuestiones Previas a la Admisión o le habrá solicitado que usted llame para concertar una cita lo antes posible. Por lo general, las citas se programan con 14 días de anticipación a un procedimiento.

CITA PARA LAS PRUEBAS PREVIAS A LA ADMISIÓN: QUÉ TRAER

- Tarjeta del seguro
- Identificación
- Las órdenes de su médico
- Cualquier otra instrucción o información que le hubieran proporcionado en el consultorio de su médico.

- Resultados de sus análisis de laboratorio, radiografías o procedimientos de prueba realizados antes de su cita.
- Resultados de la evaluación médica realizada por un especialista, si su cirujano indicó que se hiciera una.
- Una lista de todos sus medicamentos, incluida la frecuencia y las dosis (podemos ayudarlo con este proceso si usted trae sus medicamentos).
- Si usted es un padre de crianza (Foster parent) y esta atención es para su hijo de crianza, asegúrese de haberse puesto en contacto con el trabajador social de su hijo con suficiente anticipación para obtener los documentos correspondientes que necesitará traer con usted.

CITA PARA LAS PRUEBAS PREVIAS A LA ADMISIÓN: QUÉ NO DEBE TRAER

- Niños – Los procedimientos previos a la admisión podrían demorar hasta 1 hora y media; por lo tanto, hemos establecido que lo más conveniente es no venir con niños, si eso es posible.
- Cigarrillos – Un recordatorio de que SJCH es un lugar libre de humo. Verá carteles indicadores de esta política en todas las áreas del hospital. No existe un área designada para fumar. Esto incluye todos los espacios cubiertos y todos los estacionamientos y pasillos. Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, visitantes y empleados, agradecemos su colaboración respetando esta política totalmente libre de tabaco.

REGISTRO POR ANTICIPADO: QUÉ HACER

- Regístrese por anticipado en unos minutos por teléfono llamando al **(661) 869-6100** o en línea en: www.sjch.us/register
- Llame para confirmar su horario de llegada **después de las 6 p.m.**, la noche anterior a su procedimiento, **(661) 869-6401**.
Nota: Por favor, llegue puntualmente; su cita está programada por lo menos 90 minutos antes de su procedimiento, lo cual permite que usted se registre, que se realice cualquier posible prueba adicional y le da tiempo para prepararse para la cirugía. Si llega tarde o no puede cumplir con su cita, por favor llámenos de inmediato al **(661) 869-6402**.
- El día de su procedimiento, a su hora de llegada designada, diríjase a nuestro Departamento de Registro, ubicado en el primer piso del hospital apenas pasa la recepción, a la derecha.
- Pida a otro adulto responsable que le acompañe en el día de su procedimiento. Si el paciente es un menor, se acepta de buen grado que ambos padres acompañen al menor.
- Traiga los resultados de radiografías o pruebas que se haya realizado en centros externos.

- Traiga la información del seguro, una lista con todos los medicamentos (incluida la dosis y la hora en que los toma), una lista actual de todos sus médicos y cualquier otro formulario requerido.
- En el caso de los niños que se someterán a un procedimiento, les recomendamos a los padres que traigan su muñeco de peluche, su almohada o su cobija favoritos.
- Báñese o dúchese el día de su procedimiento (reduce las posibilidades de una infección).
- Informe a su médico si está resfriado, tiene fiebre, una erupción en la piel o una infección de cualquier tipo antes de venir al hospital a realizarse su procedimiento.
- Use ropa abrigada o envuélvase con cobijas (reduce su posibilidad de contraer una infección).

REGISTRO POR ANTICIPADO: QUÉ NO HACER

- No coma ni beba nada después de la medianoche anterior a su procedimiento.
- No fume durante al menos 12 horas antes de su procedimiento.
Nota: SJCH es un lugar libre de humo. Está prohibido fumar dentro del hospital y también en los jardines del hospital.
- No se aplique loción.
- No se rasure cerca del lugar de su procedimiento.
- No aplique antitranspirante ni desodorante si va a realizarse un procedimiento en su hombro, torso o parte superior del brazo.
- No traiga objetos valiosos - Déjelos en su casa. Sin embargo, antes de su procedimiento, podrá dejar objetos como audífonos, anteojos, dentaduras postizas o celulares con un miembro de su familia o a un ser querido. Las dentaduras postizas en particular deberían llevarse a la habitación del paciente luego del procedimiento para cuando llegue el momento en que pueda volver a comer.
Nota: SJCH no es responsable por la pérdida, el daño o el robo de artículos personales.

Estamos aquí para hacer que su experiencia sea lo más placentera posible. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Registro de SJCH llamando al **(661) 869-6110**.



Su cirugía

Cuando usted viene a SJCH a realizarse un procedimiento quirúrgico, se le acompañará a diferentes lugares.

Antes de la cirugía, será llevado al área prequirúrgica, donde se reunirá con el anestesista, quien revisará sus antecedentes médicos, responderá las preguntas que pueda tener y le explicará sus opciones de anestesia.

Para su seguridad, se completa una lista de verificación prequirúrgica, que incluirá el control de su brazalete, la verificación de su procedimiento y el marcado del lugar de su operación. Una vez que se ha completado esta preparación, se le permitirá a un ser querido que permanezca con usted hasta su cirugía. Para los niños que tengan que someterse a una cirugía, les recomendamos a los padres permanecer con su hijo antes del procedimiento y que vuelvan a reunirse con él lo antes posible cuando este se haya completado. Uno de los padres debe permanecer dentro de la institución durante el procedimiento.

Es importante que esté abrigado mientras espera. Por favor, pídale a la enfermera cobijas y/o medias abrigadas para sus pies.

Cuando el equipo quirúrgico esté listo para usted, una enfermera registrada, que ayudará a su cirujano, lo escoltará a una de nuestras suites de cirugía totalmente equipada con avanzada tecnología.

Información actualizada sobre el estado del paciente

Mientras le realizan su procedimiento, sus familiares y amigos deben esperar en la sala de espera del segundo piso, donde pueden hacer un seguimiento de su estado muy fácilmente a través de nuestro sistema SurgiNet. Hay un gran monitor SurgiNet ubicado en la sala de espera que muestra una serie de números y etapas de "estado". Se preserva su privacidad porque solo usted puede darle a sus seres queridos el número confidencial que le identifica en el monitor SurgiNet. Si comparte este número, su

estado se actualizará cuando usted pase de un área a la siguiente, por ejemplo, de una sala de operaciones a cuando está por terminar, recuperación, etc. Habrá coordinadores del paciente para consultas adicionales.

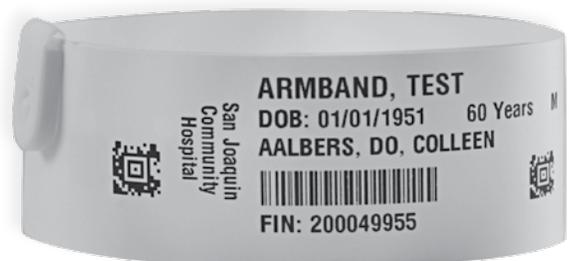
Además, una vez que se complete su procedimiento, su cirujano intentará hablar con su familia para brindarle información actualizada en persona. Sin embargo, los cirujanos sólo irán al área de la sala de espera. Si sus seres queridos deben irse del área de espera, aunque sea por un momento, es mejor que verifiquen su estado en el vestíbulo de la recepción o con un coordinador del paciente en el área de espera. Ellos pueden informarle a su ser querido si un cirujano lo estaba buscando y también brindarle información actualizada sobre su estado actual.

Nota: No se permite llevar alimentos a la sala de espera del segundo piso; sí se permiten bebidas.

Después de la cirugía

Después de su procedimiento, puede ir a la Unidad de Cuidados Posteriores a la Anestesia (PACU, por sus siglas en inglés) o al Área de Recuperación Ambulatoria. El tiempo que permanecerá en cualquiera de estas áreas depende del tipo de procedimiento realizado y/o del tipo de anestesia utilizada.

Si su procedimiento fue realizado como paciente ambulatorio, será dado de alta para su casa cuando esté preparado para ello. Si su cirujano planificó que sea admitido en SJCH después de su cirugía, será llevado a su habitación del hospital una vez que se haya recuperado de la anestesia.





Después de su procedimiento ambulatorio

Haga los arreglos necesarios para que alguien le acompañe a su hogar. Por su seguridad, no se le permitirá conducir a su hogar después de la sedación o la anestesia. Si le administran anestesia general, un adulto DEBE permanecer con usted en su hogar durante las primeras 24 horas. Se le pedirá que proporcione el nombre y el número de teléfono de estas personas designadas al llegar al hospital. Si no proporciona esta información, su procedimiento será cancelado.

En su hogar

Después de la cirugía ambulatoria, es importante que descanse. No haga ninguna de las siguientes actividades durante las 24 horas posteriores a su cirugía: conducir, tomar bebidas alcohólicas, tomar decisiones importantes, usar sustancias químicas o consumir drogas o medicamentos no aprobados por su médico.

Directorio de la instalación del hospital

Todos los pacientes están listados en el Directorio de la Instalación del Hospital, a menos que el paciente indique lo contrario. Si su nombre consta en el Directorio de nuestro Hospital, el personal revelará solamente dónde se encuentra a quienes llamen preguntado sobre su estancia con nosotros.

Si usted quiere que nuestro personal revele más información, además de dónde se encuentra, por favor comparta el Número de su PIN, con sus seres queridos. Este es el número de PIN de 4 dígitos que se provee al paciente o pariente próximo durante el Registro. Cuando las personas llamen al hospital preguntando por usted no revelaremos más información que el lugar dónde se encuentra, sin su número de PIN.

Si tiene alguna pregunta, por favor contacte al Oficial de Privacidad del Hospital al **661-395-3000**.

Seguimiento

Después de su procedimiento, recibirá una llamada de seguimiento. Si usted o su familia tienen preguntas, ¡no espere! Llame al (661) 395-3000 y pida que le comuniquen con el Departamento de Cirugía.

Actividades después del procedimiento

La actividad después de su procedimiento reduce las complicaciones y acelera la recuperación.

LA ACTIVIDAD AYUDARÁ A:

- Expandir sus pulmones después de la anestesia.
- Prevenir que se produzca una infección en los pulmones.
- Contribuir a que los intestinos vuelvan a funcionar normalmente.
- Impedir que la sangre se acumule en las piernas, lo que puede producir coágulos de sangre en las piernas, los pulmones y el cerebro.

Para maximizar sus esfuerzos de actividad, siempre pida a su enfermera o a un miembro de su familia/amigo que le ayuden en sus primeros intentos de levantarse de la cama y/o caminar. Es común tener un leve mareo e inestabilidad, y estos síntomas mejorarán a medida que aumente la actividad.

Levantarse de la cama de la forma correcta contribuirá a minimizar su dolor. Antes de sentarse, colóquese de costado. Baje sus piernas de la cama e impúlsese con los brazos hasta quedar sentado (mantenga su columna bien derecha). Haga este proceso de manera inversa cuando regrese a la cama.

Siempre asegúrese de haber tomado suficientes analgésicos antes de intentar caminar. Consulte a su enfermera o a su médico si siente demasiado dolor al caminar.

MEJORE SU CIRCULACIÓN CON EJERCICIOS PARA LAS PIERNAS*

Con las piernas estiradas, apunte los dedos de sus pies hacia el extremo de la cama (sofá o silla) mientras cuenta hasta cinco, luego tire los dedos hacia su cuerpo mientras cuenta hasta cinco. Repita el proceso entre 10 y 20 veces por hora mientras permanezca en la cama o esté descansando.

Si su médico cree que es necesario, un fisioterapeuta y/o un terapeuta ocupacional podrán visitarle luego de la cirugía para ver sus avances y evaluar su movilidad. Si bien los ejercicios por sí solos no pueden garantizar una



fácil recuperación, muchos estudios han demostrado que los pacientes que aumentan su actividad rápidamente después de la cirugía, tienen menos complicaciones y se recuperan más rápido.

*En caso de una cirugía en la parte inferior de su cuerpo, siga las instrucciones postoperatorias de su médico.

RESPIRE PROFUNDO, SIÉNTASE BIEN

Expandir sus pulmones después de la anestesia reduce el riesgo de sufrir una infección.

EVITE PROBLEMAS PULMONARES

Para evitar problemas pulmonares, es importante realizar los siguientes ejercicios de respiración profunda después de su procedimiento:

RESPIRACIÓN PROFUNDA Y EJERCICIOS PARA TOSER

De ser posible, siéntese derecho. Si le realizaron un procedimiento torácico o abdominal, sujetar la incisión puede disminuir el dolor. Coloque una mano sobre la incisión y la otra debajo, y presione suavemente. Puede utilizar una almohada pequeña para presionar suavemente sobre la incisión a fin de sujetarla.

Respire profundo, mantenga durante 3 a 5 segundos, y exhale rápidamente.

REPITA RESPIRANDO PROFUNDAMENTE UNA SEGUNDA VEZ

Respire profundo por segunda vez, pero esta vez mantenga el aliento y tosa dos o tres veces. (¡Una vez no es suficiente!)

Descanse y luego repita el proceso de 3 a 5 veces cada hora cuando esté despierto durante los primeros dos días posteriores al procedimiento.

ESPIROMETRÍA DE INCENTIVO

Otra técnica de respiración que su cirujano puede recomendar utiliza un dispositivo llamado espirómetro de incentivo que imita el suspiro o el bostezo natural y brinda información sobre su respiración.

COMO UTILIZARLO:

- De ser posible, siéntese derecho.
- Coloque los labios apretados alrededor de la boquilla.
- Respire en forma lenta y profunda para elevar el émbolo blanco en la cámara y llevar la copa amarilla al “mejor” rango de lentitud.
- Una vez completa la inhalación, saque la boquilla y contenga la respiración durante 5 a 10 segundos.
- Relájese y respire normalmente.
- Repita diez veces cada hora cuando se despierte durante las primeras 48 horas posteriores a su procedimiento

Los primeros dos días después de su procedimiento debe hacer estos ejercicios cada hora mientras esté despierto. A medida que esté más activo, puede hacer estos ejercicios con menor frecuencia.

Línea Directa de Ayuda para su Condición: un nivel más de protección

En San Joaquin Community Hospital (SJCH) valoramos su seguridad y la de sus seres queridos por encima de cualquier otra cosa. También entendemos que la seguridad excepcional del paciente se logra del mejor modo cuando las familias y los equipos médicos trabajan juntos durante la atención de un paciente. Es por eso que contamos con la Línea Directa de Ayuda para su Condición.

La Línea Directa de Ayuda para su Condición le permite activar un equipo especial, que estará al lado del paciente en cuestión de minutos. Si usted siente que el bienestar inmediato de su ser querido está en peligro, llame a la extensión 2606 desde su teléfono del hospital. Las llamadas a la línea directa serán tratadas como una emergencia con riesgo de vida. El equipo de respuesta rápida, conformado por especialistas de cuidados críticos, es muy diferente del equipo de atención médica que en la actualidad atiende al paciente.

La Línea Directa de Ayuda para su Condición es una herramienta muy efectiva y debe ser tratada como tal. Es importante poder decidir rápidamente cuándo debe utilizarse y cuándo no.

Si está preocupado acerca de la atención que está recibiendo su ser querido, es importante recordar que el primer paso siempre es trabajar con el equipo médico y de enfermería que actualmente brinda atención en forma directa. Sin embargo, si después de hablar con el equipo de atención médica, sigue teniendo dudas sobre la atención proporcionada, le recomendamos que llame a la Línea Directa de Ayuda para su Condición.

La Línea Directa de Ayuda para su Condición es una herramienta muy efectiva y debe ser tratada como tal. Es importante poder decidir rápidamente cuándo debe utilizarse y cuándo no.

USE LA LÍNEA DIRECTA DE AYUDA PARA SU CONDICIÓN:

- Cuando la condición del paciente esté empeorando y el equipo de atención médica que atiende al paciente no parezca estar ofreciendo apoyo o cuidado apropiado.
- Cuando se le administra un nuevo medicamento al paciente y usted no está seguro si es adecuado para su ser querido.
- Si siente que la atención médica del paciente se ha malogrado por algún motivo, haciendo que el paciente se encuentre en peligro inminente.

NO USE LA LÍNEA DIRECTA DE AYUDA PARA SU CONDICIÓN:

- Para situaciones que no sean de emergencia.
- Para cuestiones relacionadas con servicio al cliente, como mantenimiento o problemas con la dieta.
- Como medio de comunicación de remplazo para comunicarse con su enfermera o médico (en situaciones que no sean de emergencia).

La Línea Directa de Ayuda para su Condición fue creada para que usted pueda hacerse escuchar y para ofrecerle un nivel más de protección en la atención de su ser querido. En SJCH, nos dedicamos a trabajar junto a usted para proporcionar el mejor cuidado posible a sus familiares y amigos.

Nota: Si usted tiene una inquietud que no sea de emergencia, no dude en llamar a nuestro representante de relaciones con el paciente al **(661) 869-5692**.

**CONDITION HELP
HOTLINE**

**LÍNEA DIRECTA
DE AYUDA**



Manejo del dolor

QUÉ PUEDE HACER PARA AYUDARNOS A MANEJAR SU DOLOR

- Se prevé que habrá dolor después de cualquier procedimiento quirúrgico.
- Nuestro objetivo es ayudarle SIEMPRE a CONTROLAR su dolor.
- El control del dolor no significa la ausencia TOTAL de dolor. Es el nivel de dolor que le permite realizar sus actividades diarias, como respirar profundamente, girar, caminar y participar en un tratamiento.

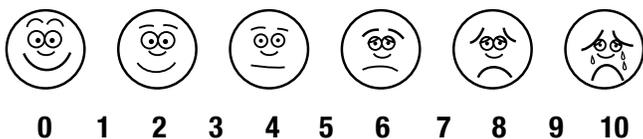
DESPUÉS DE LA CIRUGÍA

Si bien se prevé que sentirá un poco de dolor después de la cirugía, el dolor no controlado después de la cirugía no tiene ningún propósito. Es físicamente perjudicial, y posterga el proceso de curación. No manejar el dolor le impide respirar profundamente, moverse en forma activa, aumenta su necesidad de oxígeno adicional y hace que el cuerpo agote toda la energía.

El dolor también puede hacer que su presión arterial aumente y que le resulte difícil descansar y dormir, lo cual hace que su curación sea más lenta. Por ello, el manejo del dolor después de su procedimiento o enfermedad es muy importante. Usted puede desempeñar un rol activo en hacer que su dolor se mantenga dentro de un nivel manejable después de su procedimiento.

Después de su operación, sus enfermeras y médicos le preguntarán acerca de su dolor. Esto se debe a que ellos desean que usted esté cómodo, y quieren saber si sucede algo malo. Asegúrese de hacerles saber cuando tenga dolor.

CÓMO PUEDE AYUDARNOS A AYUDARLE...



¡Nuestro objetivo es ayudarle SIEMPRE a controlar su dolor!

Infórmenos cuando tenga dolor. El dolor leve o moderado es más fácil de aliviar. NO ESPERE hasta tener mucho dolor para informarle a su enfermera. El dolor controlado al comienzo puede hacer que tome menos medicamentos.

Evalúe la intensidad de su dolor usando la "Escala del Dolor" que se muestra arriba, así como en el letrero blanco ubicado en cada habitación de paciente. ¿Cuán intenso es el dolor? Al describir el nivel de dolor puede ayudarnos a decidir qué hacer para tratar su dolor y

evaluar si el tratamiento está funcionando bien o si es necesario hacer cambios.

DESCRÍBANOS SU DOLOR

¿Qué tipo de dolor tiene? Por ejemplo: constante, punzante, lacerante, ardiente, sordo, agudo, desgarrador, presión sensible al tacto o que se irradia.

¿Dónde está ubicado el dolor? ¿Cuándo comenzó el dolor? ¿Siente el dolor todo el tiempo? ¿El dolor aparece y desaparece? ¿Qué es lo que alivia el dolor o lo empeora?

Asegúrese de informar a los médicos y enfermeras si el dolor no se alivia.

¿De qué modo el dolor afecta su vida? Por ejemplo: comer, dormir, nivel de energía, estado de ánimo, trabajo, actividad, relaciones, depresión y ansiedad.

¿Tiene otros síntomas, como náuseas, vómitos, sensación de inquietud, trastornos de la vejiga, somnolencia o erupción?

¿Y cuando los niños sienten dolor? Evaluar el dolor de los bebés y los niños pequeños puede ser difícil, ya que los síntomas y comportamientos que muestran también pueden ser el resultado de otros problemas, como hambre, pañales sucios, cansancio, etc. Sin embargo, los padres deberían considerar el dolor como una causa potencial, especialmente después de procedimientos hospitalarios.

Métodos de control del dolor disponibles para usted

MÉTODOS DE MANEJO DEL DOLOR SIN FÁRMACOS

- Imágenes visuales
- Técnicas de respiración profunda y de relajación
- Masaje o vibración
- Compresas frías o calientes
- Descansar en un ámbito tranquilo
- Distracción (Ejemplo: música o bordado)
- "Sujeción" (presión en el sitio de la cirugía con una almohada al toser, estornudar o reír) después de una cirugía torácica o abdominal

MEDICAMENTOS

Esto incluye píldoras para tomar por boca, parches para la piel, inyección muscular o por vía intravenosa. Otro método para administrar medicación es a través de una bomba de analgesia controlada por el paciente (PCA, por sus siglas en inglés), que le permite controlar cuándo recibe la medicación: la medicación se inyecta en su vía intravenosa cuando presiona el botón.

Si sabe que su dolor empeorará cuando comience a caminar o a hacer ejercicios respiratorios, tome analgésicos antes de sus actividades.

Tanto los tratamientos con fármacos como los que no los utilizan pueden combinarse para minimizar y manejar el dolor en forma satisfactoria.

Asegúrese de hablar con sus médicos y enfermeras para determinar qué método funcionará mejor para usted. Además, no se preocupe por volverse adicto a los analgésicos. Los estudios de investigación han demostrado que es algo que no sucede con frecuencia, a menos que ya tenga antecedentes de abuso de drogas.

El manejo del dolor es efectivo para acelerar el proceso de curación. Con el dolor a un nivel tolerable, puede comenzar a moverse y a hacer ejercicios de respiración. Como resultado, se recuperará más rápido e incluso puede ser dado de alta del hospital con anterioridad.



Estar informado, hacer preguntas y hablar acerca del control del dolor es tener la mitad de la batalla ganada.

Temas sobre los que se debe hablar

USTED TIENE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como paciente, usted puede esperar:

- Un personal interesado y comprometido con el manejo del dolor.
- Información sobre el dolor y sobre las medidas para aliviar el dolor.
- Personal receptivo a sus informes de dolor.

Como paciente, confiamos en que usted:

- Preguntará a enfermeras y médicos qué debería esperar.
- Analizará las opciones de alivio del dolor con sus médicos y enfermeras.
- Trabaja con sus médicos y enfermeras para diseñar un plan de alivio del dolor.
- Preguntará sobre las medidas de alivio del dolor apenas aparezca el dolor.
- Ayudará a médicos y enfermeras a medir su dolor.
- Informará a médicos y enfermeras sobre cualquier dolor que no desaparezca.
- No se preocupará por quedar “enganchado” con los analgésicos.
- Informará a sus médicos y enfermeras acerca de cualquier abuso de drogas o alcohol actual o anterior.

¡Gracias por trabajar con nosotros para manejar su dolor!

COSAS QUE DEBE RECORDAR

- Antes de la cirugía, hable con sus médicos y enfermeras acerca de qué es lo que puede suceder; estar preparado ayuda a conservar el control.
- Analice las opciones de control del dolor con sus médicos y enfermeras antes de su procedimiento.
- Informe a sus médicos y enfermeras acerca de métodos de control del dolor que le hayan funcionado bien en el pasado.
- Hable con sus médicos y enfermeras acerca de cualquier inquietud que pueda tener en relación con los analgésicos.
- Informe a sus médicos y enfermeras sobre las alergias que pueda tener.
- Pregunte acerca de los efectos secundarios que pueden producirse con el tratamiento.
- Hable con sus médicos y enfermeras sobre los medicamentos que toma para otros problemas de salud.
- Hable sobre el esquema de analgésicos en el hospital. Algunos pacientes reciben medicamentos en horarios establecidos durante el día; otros sólo cuando los necesitan y los piden. Sus médicos y enfermeras le preguntarán cómo están actuando los analgésicos y podrán cambiar el medicamento, la dosis o el ritmo con que se los administran si todavía tiene dolor.
- Pida analgésicos apenas aparezca el dolor. Es más fácil aliviar el dolor si el tratamiento se comienza antes.

Opciones de anestesia

La anestesia se usa durante su procedimiento para asegurarse que no sienta dolor durante su operación.

Existen varios tipos de técnicas de anestesia disponibles para su procedimiento. En algunos casos el mismo procedimiento dictará qué tipo de anestesia es necesario usar. A veces, basado en su historia médica personal es posible que un tipo particular de anestesia sea más segura.

Si su procedimiento se realizará como paciente ambulatorio, algunas técnicas pueden permitir que se recupere más rápido y tenga menos efectos secundarios. Al elegir la mejor anestesia para su procedimiento se considerará su preferencia.

Las opciones incluyen:

Existen varios tipos de técnicas de anestesia disponibles para su procedimiento. En algunos casos el mismo procedimiento dictará qué tipo de anestesia es necesario usar.

• ANESTESIA GENERAL

Esta anestesia produce un estado de inconsciencia, por lo que usted no sentirá, no verá, ni escuchará nada durante el procedimiento.

• ANESTESIA REGIONAL

Esta técnica produce adormecimiento en el área donde le están realizando el procedimiento. Si fuese necesario se puede administrar medicinas para dejarlo somnoliento, cómodo y hacer que su memoria quede desenfocada temporalmente. Ejemplos son bloqueo epidural o raquídea que anestesian el abdomen y las extremidades inferiores.

• ANESTESIA MONITORIZADA (MAC, EN INGLÉS).

Con este método usualmente usted recibirá remedios para el dolor y sedativos a través de una línea intravenosa (IV). Su médico también puede inyectarle anestesia local en la piel para proveer control del dolor adicional durante y después del procedimiento.

• ANESTESIA LOCAL

En este enfoque se inyecta anestesia local para adormecer el área del procedimiento.

Antes de que le administren algún sedativo o anestésico un médico lo visitará para hablar de las diferentes opciones en cuanto a la anestesia. El médico también hablará con usted sobre los riesgos y beneficios asociados con los diferentes tipos de anestesia. Aunque

son poco frecuentes, pueden ocurrir efectos secundarios o complicaciones con cualquier técnica de anestesia a pesar del monitoreo y precauciones.

Transfusiones de sangre

¿QUÉ ES UNA TRANSFUSIÓN DE SANGRE?

Es un tratamiento médico que le suministra ciertos productos de sangre o partes de sangre que su organismo necesita para estar sano.

¿POR QUÉ PODRÍA USTED NECESITAR UNA TRANSFUSIÓN DE SANGRE?

- Usted ha perdido sangre debido a cirugía, trauma, sangrado gastrointestinal (estómago) u otras condiciones
- Usted ha perdido más del 20% de su volumen total de sangre (más de un litro o cuatro tazas).
- Usted tiene un conteo bajo de glóbulos rojos que no ha mejorado con medicinas.
- Sus plaquetas o factores de coagulación están bajos y no funcionan adecuadamente

¿Cuáles son los riesgos de una transfusión de sangre?

REACCIONES ALÉRGICAS

Las reacciones alérgicas generalmente son leves y fáciles de resolver con tratamiento. Las reacciones alérgicas graves son extremadamente raras.

FIEBRE

La fiebre es una reacción común, usualmente no es grave y es fácil de resolver con tratamiento. Informe a su médico si ya tuvo fiebre después de una transfusión en el pasado.

REACCIONES HEMOLÍTICAS

Las reacciones hemolíticas son una ocurrencia rara y solamente ocurren si su sangre destruye los glóbulos rojos de la sangre que recibió de un donante. Estas reacciones a veces pueden ser muy graves y causar sangrado o falla renal pero se puede solucionar con tratamiento.

Si necesita sangre

Usted tiene varias opciones. Estas opciones incluyen recibir sangre de donantes de la comunidad, usar su propia sangre (donación autóloga) o sangre de donantes que usted ha escogido, (donantes designados). Sus opciones podrían estar limitadas por el tiempo y factores de salud.

A pesar de que usted tiene el derecho de negarse a recibir una transfusión de sangre, esta decisión podría

tener consecuencias nefastas que harían peligrar su vida. Es importante considerar los riesgos, costos y beneficios de donar su propia sangre antes de la cirugía. Muchas cirugías opcionales no requieren transfusiones de sangre. Si usted tiene preguntas sobre la necesidad de una transfusión o sobre sus opciones, por favor consulte a su médico. Consulte con su compañía de seguros sobre sus costos por la donación. Si usted opta por no donar su propia sangre, o si se necesita más sangre de lo previsto, podría recibir otra sangre, sin ser la suya.

DONANTES DE LA COMUNIDAD

Los hospitales mantienen una cantidad de sangre de donantes comunitarios voluntarios (no se les paga), para atender las necesidades de transfusión de sangre. Los donantes de la comunidad pasan por un escrutinio que incluye su historia clínica completa y se someten a análisis de la más exacta tecnología disponible.

El abastecimiento de sangre de nuestra nación es muy seguro y de alta calidad. No obstante, nada en la vida está exento de riesgos, pero los riesgos asociados con la transfusión de sangre son muy pequeños. La posibilidad de que una unidad (pinta) de sangre transmitirá el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) – el virus que causa el SIDA -- o la hepatitis C es más o menos 1 en 2 millones. La posibilidad de que una unidad (pinta) de sangre transmitirá la hepatitis B es menos de 1 en 200,000. ¹

Aunque exista el riesgo de contraer otras infecciones graves, este riesgo es mucho menor que el riesgo anual de morir en un accidente de vehículos en los Estados Unidos (1 in 7,000). ²

USANDO SU PROPIA SANGRE – DONACIÓN AUTÓLOGA

Usar su propia sangre (donación autóloga) puede disminuir la necesidad de transfusión de sangre de un donador. El usar su propia sangre, disminuirá, pero no eliminará, el riesgo de infecciones y alergias relacionadas a las transfusiones de sangre.

Los pacientes que donan su propia sangre antes de su procedimiento tienen un nivel menor de sangre en el momento de la cirugía, y por lo tanto tienen una probabilidad mayor de necesitar una transfusión durante o después del procedimiento. La donación de sangre autóloga no es una opción para todos los pacientes. Puede que donar no sea seguro para usted. Pregunte a su médico si la donación autóloga es apropiada para Ud.

DONAR ANTES DE LA CIRUGÍA

Los bancos de sangre pueden sacar su sangre y guardarla para que usted la use. Este proceso usualmente se utiliza para las cirugías programadas. La sangre puede ser almacenada sólo por un período de tiempo limitado; por lo tanto es muy importante coordinar su donación con la fecha de la cirugía.

DONAR DURANTE UN PROCEDIMIENTO Y / O DESPUÉS / ANTES DE UN PROCEDIMIENTO

Inmediatamente antes de su procedimiento, su médico tal vez pueda sacarle un poco de sangre y reemplazarla con otros fluidos. Después del procedimiento le pueden suministrar nuevamente la sangre que le sacaron.

Además, el cirujano tal vez pueda reciclar su sangre durante la cirugía. La sangre que normalmente se pierde y se descarta durante el procedimiento, puede ser recogida, procesada y regresada a usted nuevamente. De este modo se puede reciclar un gran volumen de su sangre. La sangre que normalmente se pierde después de la cirugía, puede ser recogida, filtrada y suministrada de nuevo a Ud.

DONANTES DESIGNADOS

A pesar de que actualmente la sangre donada es muy segura, algunos pacientes prefieren recibir sangre de gente que conocen – “donantes designados” (o directos). Esta sangre no es más segura que la de los donantes voluntarios de la comunidad. En algunos casos puede ser menos segura porque los donantes conocen al paciente y pueden esconder alguna información de su historia personal. La sangre donada por una persona que haya estado expuesta recientemente al virus VIH o a otra infección puede pasar el proceso de escrutinio y transmitir enfermedades al paciente.

Los donantes designados deben pasar por los mismos requisitos que los donantes de la comunidad. Es necesario avisar con varios días de anticipación para acomodar un pedido de donante designado, ya que pueden ser necesario procesamientos adicionales.

Si tiene más preguntas sobre sus opciones de transfusiones de sangre, por favor hable con sus médicos sobre las mismas. Además, puede obtener dicha información llamando al centro de sangre de su comunidad o al banco de sangre de su hospital

Referencias: 1. Stramer SL, Glynn SA, Kleinman SH et al. “Detection of HIV-1 and HCV infections among antibody-negative blood donors by nucleic acid amplification testing.” *New England Journal of Medicine* vol 351, pp.760-768, August 2004.

2. U.S. Department of Transportation’s Fatality Analysis Reporting System website 2003 data:

http://www.hwysafety.org/research/fatality_facts/general.html.

El estimado de riesgos fue ajustado para incluir los que donan por primera vez y los que donan repetidamente.

Hacer conocer sus deseos

Despreocúpese tomando decisiones sobre el futuro de su tratamiento médico antes de su procedimiento.

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Las enfermedades o lesiones pueden ocurrir en cualquier momento. ¿Su familia y amigos conocen sus deseos relacionados con su atención médica? ¿Ellos

sabrían qué hacer en caso de que usted no sea capaz de tomar decisiones por sí mismo? ¿Su médico sabe cuáles tratamientos desea o no desea recibir?

Conserve su poder de decidir con un documento conocido como instrucciones anticipadas. Con las instrucciones anticipadas usted puede asegurarse de que va a recibir la atención médica que desea si alguna vez no puede comunicar o tomar sus propias decisiones sobre su cuidado médico.

Usted se sentirá seguro sabiendo que sus deseos podrán ser honrados inmediatamente sin perder tiempo valioso y que será más fácil para sus seres queridos tomar decisiones.

Su derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento médico

¿QUIÉN TOMA LAS DECISIONES ACERCA DE MI TRATAMIENTO?

Sus médicos le darán información y consejos acerca del tratamiento. Usted tiene el derecho de elegir. Puede decir "Sí" a los tratamientos que desee. Puede decir "No" a cualquier tratamiento que no desee, incluso si ese tratamiento lo mantuviera con vida durante más tiempo.

¿CÓMO PUEDO SABER LO QUE QUIERO?

Su médico debe explicarle su condición médica y lo que varios tratamientos y alternativas para el control del dolor pueden hacer por usted. Muchos tratamientos tienen "efectos secundarios." Su médico debe informarle de cualquier problema que pudiese surgir como consecuencia del tratamiento médico.

Con frecuencia más de un tratamiento puede ayudarlo, y las personas tienen diferentes opiniones acerca de cual es el mejor. Su médico puede explicarle cuales tratamientos están disponibles para usted, pero su médico no puede elegir por usted. Usted debe hacer esta opción, y esta depende de lo que considere que es más importante para usted.

¿PUEDEN AYUDARME OTRAS PERSONAS A TOMAR MI DECISIÓN?

Sí. Los pacientes muchas veces piden ayuda a sus familiares y amigos próximos para tomar decisiones médicas. Estas personas pueden ayudarlo a pensar acerca de las opciones que tiene. Usted puede pedirles a los médicos y enfermeros que hablen con sus familiares

y amigos. Ellos pueden hacerles preguntas a los médicos y enfermeros por usted.

¿PUEDO ELEGIR A UN FAMILIAR O AMIGO PARA QUE TOMA LAS DECISIONES SOBRE ATENCIÓN MÉDICA POR MÍ?

Sí. Usted debe decirle a su médico que quiere que otra persona tome las decisiones de atención de la salud por usted. Pídale al médico que anote a esa persona en su historia clínica como su "sustituto" en relación con las decisiones de atención médica. El control del sustituto sobre sus decisiones médicas es válido sólo durante el tratamiento para su enfermedad o lesión actual o, si se encuentra en una institución médica, hasta que abandone la institución.

¿QUÉ PASA SI ME QUEDO DEMASIADO ENFERMO PARA TOMAR MIS PROPIAS DECISIONES SOBRE ATENCIÓN MÉDICA?

Si no ha nombrado a un sustituto, su médico le pedirá a su familiar más próximo o a un amigo que esté disponible que ayuden a decidir qué es lo mejor para usted.

La mayoría de las veces esto funciona. Pero a veces no todos están de acuerdo sobre qué hacer. Esa es la razón por la cuál resulta útil que usted diga por adelantado qué desea que suceda si no puede hablar por usted mismo.

¿TENGO QUE ESPERAR A ESTAR ENFERMO PARA EXPRESAR MIS DESEOS ACERCA DE LA ATENCIÓN MÉDICA?

No. De hecho es mejor expresar sus deseos antes de estar muy enfermo o de tener que estar en el hospital, institución de enfermería especializada u otra institución médica. Puede usar un documento llamado Instrucciones Anticipadas para la Atención Médica para expresar su decisión acerca de quién hablará por usted y qué tipo de tratamientos desea.

Estos documentos se llaman "anticipados" porque usted los prepara antes de que sea necesario tomar decisiones. Se llaman "instrucciones" porque expresan quién hablará por usted y qué deberá hacerse.

En California, la parte de las instrucciones anticipadas que usted puede usar para designar a un representante para tomar decisiones de salud se llama Poder Notarial para la Atención Médica. La parte en la que puede expresar qué desea que se haga se llama Instrucción Individual para la Atención Médica.

¿QUIÉN PUEDE PREPARAR INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Usted puede hacerlo si tiene 18 años de edad o mas y

es capaz de tomar sus propias decisiones médicas. No necesita un abogado.

¿A QUIÉN PUEDO NOMBRAR COMO MI REPRESENTANTE?

Puede elegir a un familiar adulto o cualquier otra persona en la que confíe para hablar por usted cuando deban tomarse decisiones médicas.

¿CUÁNDO COMIENZA A TOMAR MIS DECISIONES MÉDICAS MI REPRESENTANTE?

Por lo general, un representante de atención de la salud tomará decisiones únicamente en caso de que usted pierda la capacidad de tomarlas por usted mismo. Pero, si lo desea, puede establecer en el Poder Notarial para la Atención Médica que desea que el representante comience a tomar decisiones de inmediato.

¿CÓMO SABE MI REPRESENTANTE QUE ES LO QUE YO HUBIESE QUERIDO?

Una vez que elija su representante, hable con esa persona sobre sus deseos. A veces las decisiones de tratamiento son difíciles de tomar, y realmente ayuda si su representante sabe qué quiere usted. Usted también puede escribir sus deseos en sus Instrucciones Anticipadas.

¿QUÉ OCURRE SI NO DESEO NOMBRAR A UN REPRESENTANTE?

Puede escribir sus deseos en unas instrucciones anticipadas, sin necesidad de nombrar a un representante. Puede decir que desea que se lo mantenga con vida todo el tiempo que sea posible. O puede decir que no desea tratamiento para mantenerlo con vida. Además, puede expresar sus deseos sobre el uso de remedios para el dolor y otros tipos de tratamientos médicos.

Incluso si no completó por escrito una Instrucción Individual para la Atención Médica, usted debería conversar con su médico sobre sus deseos y pedirle que los anote en su historia clínica. O puede hablar de sus deseos a sus familiares o amigos. Pero probablemente sea más fácil cumplir sus deseos si usted los pone por escrito.

¿QUÉ OCURRE SI CAMBIO DE OPINIÓN?

Usted puede modificar o anular sus instrucciones anticipadas en cualquier momento siempre y cuando pueda comunicar sus deseos. Para cambiar la persona que desea que tome las decisiones de atención médica por usted, deberá firmar una declaración o indicárselo al médico a cargo de su atención.

¿QUÉ OCURRE CUANDO OTRA PERSONA TOMA DECISIONES SOBRE MI TRATAMIENTO?

Se aplican las mismas reglas para cualquier persona que tome decisiones de atención médica en nombre suyo - un representante de atención de la salud, un sustituto cuyo nombre usted informó a su médico, o una persona

designada por un tribunal para tomar decisiones por usted. Todas estas personas deben cumplir sus Instrucciones para la Atención de la Salud o, en caso de que no haya instrucciones, sus deseos en general sobre tratamiento.

Si no se conocen sus deseos sobre tratamiento, su sustituto debe intentar determinar qué es lo mejor para usted.

Las personas que le prestan atención médica a usted deberán cumplir las decisiones de su representante o sustituto, a menos que el tratamiento solicitado sea una práctica médica equivocada o inefectiva para ayudarlo. Si lo anterior causa un desacuerdo que no puede solucionarse, el proveedor deberá hacer un esfuerzo razonable para encontrar a otro proveedor de atención médica que se encargue de su tratamiento.

¿RECIBIRÉ TRATAMIENTO AUNQUE NO HAGA LAS INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Absolutamente. Recibirá tratamiento médico de todas formas. Sólo deseamos que sepa que si se enferma demasiado como para poder tomar decisiones, otra persona deberá hacerlo por usted.

Recuerde que:

Un Poder Notarial para la Atención Médica le permite nombrar a un representante para tomar decisiones por usted. Su representante podrá tomar la mayoría de las decisiones médicas - no sólo las decisiones referentes a tratamiento para mantenerlo con vida - cuando usted no pueda expresarse por su propia cuenta. Podrá también permitirle a su representante que comience a tomar las decisiones por usted antes, si lo desea.

Puede hacer que se conozcan sus deseos sobre la atención médica simplemente escribiéndolos o hablando con su médico y pidiéndole que registre sus deseos en su historia clínica. Si sabe cuando querría o no que se apliquen ciertos tipos de tratamiento, una Instrucción brinda una buena forma de que sus deseos estén claros para su médico y para cualquier otra persona que participe en las decisiones sobre tratamiento en su nombre.

¿CÓMO PUEDO OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE HACER LAS INSTRUCCIONES ANTICIPADAS?

Pida a su médico, enfermero, trabajador social o proveedor de atención de la salud que obtengan más información para Ud. Podrá pedirle a un abogado que escriba las instrucciones anticipadas por usted o podrá completarlas llenando los espacios en blanco de un formulario disponible en el Departamento de Registros en San Joaquin Community Hospital (SJCH).

Nota: ¿Usted o algún ser querido viven con una enfermedad avanzada o una condición que pone en peligro la vida? El equipo de cuidados paliativos de SJCH está dedicado a ayudarlo a lidiar con los desafíos que presenta una grave enfermedad. Nuestro equipo de cuidados paliativos proporciona experiencia en el alivio del dolor y de los síntomas, apoyo emocional y espiritual

y pláticas sobre los objetivos de la atención médica, las decisiones de tratamiento, como ejemplo, renunciar o retirar el tratamiento que podría mantenerlo con vida y no ofrecer los servicios de resucitación. Si piensa que los cuidados paliativos son adecuados para usted o un ser querido, por favor informe a su enfermera o póngase en contacto con los servicios de cuidados paliativos al **(661) 869-6627**. Nuestro equipo podrá proporcionar la educación y los recursos que pueden ayudarle con el proceso de toma de decisiones.

Información para los familiares y amigos de nuestros pacientes

En San Joaquin Community Hospital (SJCH), entendemos el rol fundamental que los familiares y amigos desempeñan en el proceso de curación. Para comodidad de los visitantes de nuestros pacientes, contamos con áreas de espera espaciosas, una cafetería pública y máquinas expendedoras a las que se puede acceder las 24 horas del día. Para maximizar la seguridad de nuestro personal, pacientes y huéspedes, asegúrese de no estar enfermo antes de visitar a un miembro de la familia o a un amigo en el hospital.

Para averiguar dónde está un paciente antes de llegar al hospital, comuníquese con una operadora llamando al **(661) 395-3000**.

HORARIO DE VISITA

El horario de visita normal es de 7 a.m. a 8 p.m. Después de ingresar al hospital, acérquese a la recepción para obtener instrucciones adicionales. Por favor, tenga en cuenta que es posible que le soliciten que salga de la habitación de un paciente durante ciertos tipos de tratamiento.

Se permiten las visitas después de las 8 p.m.; sin embargo, si usted llega después del horario de atención, ingrese a través de la entrada de la Unidad de Emergencias y preséntese ante el personal de seguridad antes de continuar.

San Joaquin Community Hospital respeta los derechos de los pacientes a decidir quiénes los pueden visitar cuando se encuentran en el hospital. No se restringirá, limitará ni rechazará de ningún otro modo a los visitantes en función de su raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. Luego de la admisión, a los pacientes se les informará sobre sus derechos relacionados con las visitas, incluida cualquier restricción o limitación clínica sobre dichos derechos según corresponda.

Como paciente, usted tiene derecho, con sujeción al consentimiento del paciente, a recibir a los visitantes que

usted designe, incluidos, a modo de ejemplo, su cónyuge, pareja doméstica (incluso una pareja del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo, y el derecho a retirar o rechazar dicho consentimiento en cualquier momento.

En SJCH, queremos que los visitantes disfruten de privilegios de visita completos y equitativos coherentes con las preferencias del paciente. SJCH sólo restringirá las visitas cuando se determine que eso es clínicamente necesario, o:

- Para proteger al paciente o a terceros de una lesión
- Para prevenir el empeoramiento de la condición del paciente
- Para prevenir la transgresión de los derechos de terceros
- Para prevenir daños al medioambiente
- Para respaldar los deseos y pedidos del paciente

SALA DE ESPERA DEL SEGUNDO PISO

Los amigos y familiares pueden esperar en nuestra sala de espera del segundo piso mientras al paciente se le realiza el procedimiento.

Nota: No se permite llevar alimentos a la sala de espera; sí se permiten bebidas.

ESTACIONAMIENTO CON VALET GRATUITO

Para comodidad de nuestros visitantes, SJCH ofrece un servicio de estacionamiento con valet gratuito (que incluye una política sin propinas). Desde las 7:30 a.m. hasta las 8 p.m., de lunes a viernes, simplemente acerque su vehículo al frente de nuestra entrada principal (debajo del toldo) y un valet profesional con gusto tomará sus llaves y estacionará su automóvil por usted. Se le entregará un comprobante que utilizará para recuperar su automóvil cuando esté listo para irse de nuestro establecimiento.

OPCIONES DE ESTACIONAMIENTO ADICIONALES

Al llegar a SJCH, encontrará múltiples opciones de estacionamiento gratuitas para cubrir sus necesidades, entre las que se incluyen:

- Lote de estacionamiento al frente del hospital: Ubicado en Chester Avenue entre las calles 26 y 27.
- Dos garajes de estacionamiento con más de 700 espacios; las entradas de ambos lotes se encuentran en la calle 28, al norte de Chester Avenue.

HORARIO DE LA CAFETERÍA

Nuestra cafetería está ubicada en el nivel del sótano del hospital y está abierta de 7 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes; y de 7 a.m. a 6:30 p.m., los sábados y domingos. También hay máquinas expendedoras disponibles durante las 24 horas, ubicadas justo a la izquierda de la entrada principal de la cafetería. Por razones de seguridad, los pacientes no pueden comer ni visitar ninguna de las dos áreas.

NIÑOS

Los niños pueden visitar a los pacientes en el hospital bajo la supervisión de un adulto. Dependiendo de la condición de un paciente, nuestro personal médico podrá determinar que los niños no pueden realizar visitas en un horario particular.

VISITAS QUE SE QUEDAN DURANTE LA NOCHE

Los visitantes adultos pueden permanecer en las habitaciones de los pacientes durante la noche. Muchas de nuestras habitaciones incluyen un sofá cama que puede usarse para dormir.

ALOJAMIENTO CON DESCUENTO

SJCH se ha asociado con varios hoteles y centros de estadía prolongada en Bakersfield para proporcionar alojamiento con descuento a aquellas personas cuyos seres queridos se encuentran hospitalizados. Para obtener más información sobre las tarifas, utilice la información de contacto a continuación:

Courtyard by Marriott

3601 Marriott Drive
Bakersfield, CA 93308
(661) 324-6660

DoubleTree Hotel

3100 Camino Del Rio Court
Bakersfield, CA 93308
(661) 323-7111

Marriott at the Convention Center

801 Truxtun Avenue
Bakersfield, CA 93301
(661) 323-1900

Springhill Suites by Marriott

3801 Marriott Drive
Bakersfield, CA 93308
(661) 377-4000

HORARIO DE LA TIENDA DE REGALOS

Lunes a jueves: 8 a.m. - 8 p.m.

Viernes: 8 a.m. - 5 p.m.

Domingos: Mediodía - 8 p.m.

Sábados: cerrada

Capellanes

SJCH cuenta con un equipo de capellanes hospitalarios certificados. La oficina del capellán está ubicada en el primer piso del hospital, al lado de la capilla del hospital. Puede comunicarse con un capellán durante el horario de atención normal llamando al **(661) 869-6629**.

Si necesita un capellán después del horario de atención, llame a la operadora del hospital al **(661) 395-3000**. La operadora se comunicará con el capellán que esté de guardia en ese momento.

Capilla

La capilla principal de SJCH está ubicada en el primer piso del hospital (entre la recepción principal y los elevadores). En la capilla se atiende primero al que llega primero, y se puede acceder a ella las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Internet inalámbrica gratuita disponible en SJCH

Todo lo que necesita es una computadora portátil u otro dispositivo inalámbrico. Cuando esté listo para conectarse a Internet mientras visita el hospital u otros edificios específicos del predio, siga los siguientes pasos para conectarse:

- Active el adaptador inalámbrico en su dispositivo.
- Busque las conexiones disponibles.
- Conéctese a "AHPublic."
- Abra su navegador de Internet.
- En la "Página de Inicio de Sesión", revise las condiciones de uso.
- Si las acepta, haga clic en "I accept the terms above" (acepto las condiciones anteriores).

Ya está conectado, ¡comience a navegar!

Nota: Existe una cantidad limitada de usuarios admitidos por vez en la red inalámbrica de SJCH. Si recibe un mensaje de error, intente volver a conectarse más tarde.



Me gusta SJCH en Facebook en:

www.facebook.com/SJCHBakersfield



Siga a SJCH en Twitter @SJCHBakersfield o

<http://twitter.com/SJCHBakersfield>

Programa Speak Up: Ayude a evitar errores en su atención médica

Todos cumplen un rol para hacer que la atención médica sea segura: los médicos, los ejecutivos de atención médica, las enfermeras y los técnicos. Las organizaciones de atención médica de todo el país están trabajando para hacer que la seguridad en la atención médica sea una prioridad.

Usted, como paciente, también puede cumplir un rol vital para recibir atención segura convirtiéndose en un miembro activo, comprometido e informado de su equipo de atención médica.

SJCH alienta a los pacientes a mirar un video de seguridad en línea en:
www.sjch.us/safetyvideo

Hay Internet inalámbrica gratis (Wi-Fi) disponible en el hospital. (Consulte la página 14 para obtener detalles sobre cómo conectarse.)

El Instituto de Medicina (The IOM) recomienda, entre otras cosas, que se haga un esfuerzo conjunto para mejorar la concientización del paciente sobre los posibles errores en la atención médica. El programa "Speak Up" (Diga lo que piensa), patrocinado por The Joint Commission estimula a los pacientes a participar en sus cuidados. Dichos esfuerzos por aumentar la concientización y la participación del consumidor están respaldados por los Centros para los Servicios de Medicare y Medicaid.

Esta iniciativa proporciona consejos simples sobre cómo usted, como paciente, puede hacer que su cuidado sea una experiencia positiva. Después de todo, las investigaciones demuestran que los pacientes que participan en las decisiones sobre su atención médica tienen más probabilidades de tener mejores resultados.

Para contribuir a evitar errores en la atención médica, se estimula a los pacientes a "Decir lo que piensan". Diga lo que piensa si tiene preguntas o inquietudes, y si no comprende, vuelva a preguntar. Es su cuerpo y tiene derecho a saber. El reconocimiento temprano y la respuesta a los cambios en la condición del paciente son importantes. Por lo tanto, si usted o su familia observan que su condición parece empeorar, comuníquese con su enfermera inmediatamente.

Su salud es demasiado importante para preocuparse por sentirse avergonzado si no entiende algo de lo que dice su médico, su enfermera u otro profesional de la salud. No tenga miedo de preguntar sobre la seguridad.

Por ejemplo, si va a someterse a una cirugía, pídale al médico que marque el área sobre la que le va a operar, para que no haya confusiones en la sala de operaciones.

No tenga miedo de decirle al médico o la enfermera si cree que está por recibir un medicamento equivocado.

No dude en informar al profesional de atención médica si cree que le ha confundido con otro paciente. Preste atención a los cuidados que esté recibiendo.

Asegúrese de que esta recibiendo los tratamientos y medicamentos correctos por parte de los profesionales de la salud correspondientes. No dé nada por supuesto.

Infórmese sobre su diagnóstico, las pruebas médicas que le están realizando y su plan de tratamiento. Pídale a un miembro de su familia o a un amigo en el que confíe que actúe como su representante.

Informe a su médico o enfermera si algo no le parece del todo bien. Exija que los trabajadores de atención médica se presenten cuando ingresen en su habitación y mire sus gafetes de identificación.

Por ejemplo, una mujer que acaba de ser madre debería saber quién es la persona a la que le está entregando su bebé. Si no está segura, pregunte.

Observe si las personas que le brindan cuidados se han lavado las manos. Lavarse las manos es la manera más importante de prevenir la propagación de infecciones. No tenga miedo de recordarle con cortesía al médico o a la enfermera que lo hagan.

Sepa en qué horario del día recibe su medicación habitualmente. Si eso no sucede, llame la atención de su enfermera o su médico.

Asegúrese de que su médico o enfermera confirme su identidad, es decir, que verifique el brazalete en su muñeca o le pregunte su nombre, antes de administrarle medicamentos o tratamiento.

Pregúntele a su médico acerca de la capacitación y la experiencia especializada que le habilita a tratar su enfermedad (y asegúrese de hacer las mismas preguntas a aquellos médicos que él o ella le recomienden).

Reúna información sobre su condición. Entre las buenas fuentes se incluyen su médico, su biblioteca, sitios Web reconocidos y grupos de apoyo. Escriba los datos importantes que su médico le suministre para poder buscar información adicional más adelante. Y pregúntele a su médico si él o ella tiene información escrita que usted pueda conservar.

Lea detenidamente todos los formularios médicos y asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos. Si no los comprende, pídale a su médico o enfermera que se los explique.

Asegúrese de familiarizarse con el funcionamiento de los equipos utilizados para sus cuidados. Si utilizará oxígeno en su hogar, no fume ni permita que nadie lo haga cerca de usted mientras esté usando el oxígeno.

Su representante puede hacer preguntas que quizás a usted no se le ocurren cuando está estresado. Pídale

a esta persona que se quede con usted, incluso de noche, mientras esté hospitalizado. Podrá descansar con mayor comodidad y su representante puede ayudarle a asegurarse de estar recibiendo los medicamentos y los tratamientos correctos.

Su representante también puede contribuir a recordar respuestas a las preguntas que ha formulado y decir lo que usted piensa si usted no puede hacerlo. Asegúrese de que esta persona comprenda sus preferencias de cuidados y sus deseos en relación con la resucitación y el soporte para prolongar la vida.

Revise los consentimientos para el tratamiento con su representante antes de firmarlos y asegúrese de que ambos entiendan exactamente qué es lo que está aceptando.

Asegúrese de que su representante comprenda el tipo de cuidado que usted necesitará cuando regrese a su hogar. Su representante debe saber qué buscar si su condición empeora y a quién llamar

Sepa qué medicamentos toma y por qué los está tomando. Los errores en la medicación son los errores que se producen con más frecuencia en la atención médica.

Pregunte acerca del propósito de la medicación y pida información por escrito con respecto a ella, incluida su marca y los nombres genéricos. También averigüe los efectos secundarios de la medicación.

Si no reconoce un medicamento, verifique que éste sea para usted. Pregunte acerca de los medicamentos orales antes de tragarlos y lea el contenido de las bolsas de líquido intravenoso (IV). Si no se siente lo suficientemente bien para hacer esto, pídale a su representante que lo haga.

Si le administran una IV, pregunte a la enfermera cuánto debería tardar en “acabarse” el líquido. Informe a la enfermera si parece no estar goteando de la manera correcta (demasiado rápido o demasiado lento).

Cuando vaya a recibir un nuevo medicamento, informe a sus médicos y enfermeras acerca de las alergias que tenga o de las reacciones negativas a los medicamentos que haya tenido en el pasado. Si está tomando varios medicamentos, pregunte a su médico o enfermera si es seguro tomarlos juntos. Esto también se aplica a las vitaminas, los suplementos a base de hierbas y a los fármacos de venta libre.

Asegúrese de poder entender la letra de su médico en las recetas escritas por él. Si no puede entenderla, es posible que el farmacéutico tampoco pueda hacerlo.

Use un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de atención médica que haya sido sometido a una rigurosa evaluación en el lugar con respecto a los estándares de calidad y seguridad más recientes, como los proporcionados por The Joint Commission.

Pregunte acerca de la experiencia de la organización de atención médica en el tratamiento de su tipo de enfermedad. ¿Con qué frecuencia realizan el procedimiento que usted necesita y qué cuidados especializados brindan para ayudar a que los pacientes se curen?

Si tiene más de un hospital u otro centro para elegir, pregúntele a su médico cuál de ellos ofrece la mejor atención para su condición.

Antes de abandonar el hospital u otro centro, pregunte acerca de los cuidados de seguimiento y asegúrese de comprender todas las instrucciones. Visite Quality Check en: www.qualitycheck.org para averiguar si su hospital u otra organización de atención médica están acreditados.

Participe en todas las decisiones relacionadas con su tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención médica.

Usted y su médico deben ponerse de acuerdo exactamente en qué se hará en cada etapa de su cuidado. Sepa quién le proporcionará cuidados, cuánto tiempo durará el tratamiento y cómo debería sentirse.

Debe comprender que más pruebas o medicamentos no siempre será sinónimo de mejor atención. Pregunte a su médico qué se espera lograr con un nuevo medicamento o una nueva prueba.

Conserve copias de sus registros médicos de hospitalizaciones anteriores y compártalos con su equipo de atención médica. Esto les dará un panorama más completo de sus antecedentes médicos.

No tenga miedo de buscar una segunda opinión. Si no está seguro sobre la naturaleza de su enfermedad y del mejor tratamiento, consulte a uno o dos especialistas más. Cuanta más información tenga sobre las opciones disponibles para usted, más seguro estará sobre las decisiones tomadas.

Pida para hablar con otras personas que se hayan sometido al procedimiento que usted está considerando. Ellas podrán ayudarle a prepararse para los días y las semanas por venir. También pueden informarle qué debe esperar y que les resultó mejor en su recuperación.

En San Joaquin Community Hospital (SJCH) la seguridad del paciente es una prioridad y recomendamos a los pacientes que participen activamente en su propio cuidado como estrategia de seguridad del paciente. Si tiene alguna inquietud en relación con el cuidado o la seguridad del paciente, comuníquese con nuestra La Línea Directa de Ayuda para su Condición a la extensión 2006. (Para obtener más información sobre este programa, lea la página 6).

Si el hospital no ha abordado o no puede resolver estos problemas o inquietudes, nos gustaría recomendarle que se ponga en contacto con The Joint Commission en:

Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

www.jointcommission.org
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org
(800) 994-6610 / Fax: (630) 792-5636

AVISO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

(Combina los requisitos de las Condiciones de Participación del Título 22 y otras leyes de California, The Joint Commission y Medicare)

USTED TIENE DERECHO A:

1. Atención considerada y respetuosa, y a estar cómodo. Tiene derecho a que se respete su cultura, sus valores psicosociales, espirituales y personales, sus creencias y preferencias.
2. Que a un familiar (o algún otro representante de su elección) y a su propio médico se les notifique oportunamente de su admisión al hospital.
3. Conocer el nombre del proveedor de atención médica licenciado, actuando dentro del ámbito de su competencia profesional, que sea el principal responsable de coordinar su atención y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal no médico que lo verán a usted.
4. Recibir información acerca del estado de su salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, expectativas de recuperación y resultados de la atención (incluso los resultados no previstos) en términos que usted pueda entender. Tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en las cuestiones éticas que surjan en el curso de su atención, incluyendo asuntos de resolución de conflictos, rehusarse a recibir servicios de resucitación, y rechazar o retirar el tratamiento para mantenerlo vivo.
5. Tomar decisiones relacionadas con la atención médica, y recibir tanta información acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto según lo necesite para dar un consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento y de los riesgos médicos considerables involucrados, cursos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o rechazar tratamiento hasta el grado que lo permita la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir tratamiento o servicios inadecuados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a dejar el hospital aun contra el consejo de los miembros del personal médico, hasta el grado que lo permita la ley.
7. Que le avisen si el hospital/ proveedor de atención médica licenciado, actuando dentro del ámbito de su competencia profesional, propone involucrarlo en experimentos humanos, o practicárselos, que afecten su cuidado o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
8. Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
9. Evaluación y control adecuado de su dolor, información acerca del dolor, medidas para aliviar el dolor y participar en las decisiones relacionadas al control del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar dolor, incluyendo medicación opiácea, si sufre de un dolor grave crónico no tratable. El médico puede negarse a recetar los medicamentos opiáceos, pero si es así, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor crónico grave con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular directivas anticipadas. Esto incluye designar a alguien que tome decisiones si usted queda incapacitado de entender un tratamiento propuesto o queda incapacitado de comunicar sus deseos relacionados con su atención. El personal del hospital y los profesionales médicos que ofrecen la atención en el hospital deberán apegarse a estas directivas. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones relacionadas con la atención médica a nombre suyo.
11. Que se respete su privacidad personal. La discusión del caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. Tiene derecho a que le digan la razón de la presencia de cualquier individuo. Tiene derecho a que los visitantes salgan antes de un examen, y cuando se discutan cuestiones del tratamiento. Se utilizarán cortinas para su privacidad en las habitaciones semiprivadas.
12. A que se dé trato confidencial a todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y estancia en el hospital. Usted recibirá un "Informe de Prácticas de Confidencialidad" por

- separado, el cual explica sus derechos sobre la privacidad en detalle y cómo podemos utilizar y revelar su información médica protegida.
13. Recibir atención en un lugar seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y de negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho al acceso de servicios de protección y defensa, inclusive a notificar a las agencias gubernamentales si hubiera negligencia o abuso.
 14. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
 15. Continuidad razonable de la atención y a conocer con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que proveen ofrecen la atención.
 16. Que el médico o un delegado del médico le informe de los requerimientos de continuar la atención de la salud después de ser dado de alta del hospital. Usted tiene derecho a estar involucrado en el desarrollo e implementación de su plan de alta. Si usted lo solicita, un amigo o familiar también podrá recibir esta información.
 17. Conocer cuáles reglas y políticas del hospital aplican a su conducta mientras sea un paciente.
 18. Designar visitantes de su elección, si tiene capacidad de tomar decisiones, ya sea que el visitante se relacione o no por parentesco o matrimonio, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - La instalación determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o seguridad de un paciente, de un miembro del personal de la instalación de salud, o algún otro visitante de la instalación de salud, o interrumpiría considerablemente las operaciones de la instalación.
 - Usted le ha dicho al personal de la instalación de salud que ya no quiere que lo visite una persona en particular.
- Sin embargo, un centro de salud podrá establecer restricciones razonables a las visitas, incluidas las restricciones a las horas de visitas y el número de visitantes. El centro de salud debe informarle (o a su persona de apoyo, según corresponda) de sus derechos de visitación, incluyendo cualquier restricciones o limitaciones clínicas. El centro de salud no tiene permiso para restringir, limitar o de otro modo negar los privilegios de recibir visitas en la base de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
19. Que se consideren sus deseos, si no tiene capacidad para tomar decisiones, para fines de determinar quién puede visitarlo. El método de esa consideración deberá cumplir con la ley federal y debe ser divulgado en la política del hospital con respecto con las visitas. Como mínimo, el hospital deberá incluir a las persona que residan en su vivienda y a la persona de apoyo conforme la ley federal.
 20. Examinar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.
 21. Ejercer estos derechos sin considerar sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, edad, discapacidad, condición médica, estado civil, orientación sexual, antecedentes educativos, situación económica o la fuente de pago por la atención.
 22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o por teléfono llamando a SJCH, 2615 Chester Ave. Bakersfield, CA 93301 661-395-3000: El comité de quejas examinará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito dentro de los 30 días siguientes. La respuesta por escrito incluirá el nombre de una persona del hospital con quien comunicarse, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja y la fecha de finalización de dicho proceso. Las inquietudes referentes a la calidad de la atención o alta prematura también se derivarán a la organización Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO, por sus siglas en inglés).
 23. Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health), independientemente de si utiliza el proceso de presentación de quejas del hospital. La dirección y número de teléfono del Departamento de Salud Pública de California son: 661-336-0543. 4540 California Ave., Suite 200. Bakersfield, CA 93309.
 24. Presentar una queja ante la Comisión Conjunta, (Joint Comisión) en caso de que usted tenga inquietudes sobre la seguridad y cuidado del paciente en San Joaquin Community Hospital que no hayan sido atendidas o solucionadas por la administración del hospital. La dirección y número de teléfono de la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención de la Salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) son: 1-800-994-6610. One Renaissance Boulevard. Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Su cuenta de paciente

Sabemos que está aquí para curarse. El departamento de Servicios Financieros del Paciente en San Joaquin Community Hospital (SJCH) está aquí para hacer que el proceso de facturación sea lo más conveniente posible.

ENTENDER SU FACTURA

Para ayudarle a entender sus facturas, se incluye a la derecha una imagen de una factura de ejemplo.

Preste especial atención al cuadro "Mensaje Importante". Nuestro departamento de Servicios Financieros del Paciente puede usarla para proporcionar información o pedirle que:

- Se comunique con su compañía de seguro.
- Solicite asistencia financiera.
- Se comunique con nuestra oficina de facturación.
- Haga un pago.

Si tiene seguro de salud, le facturaremos a su plan de salud y le enviaremos un balance a usted. Sólo debe pagar su deducible y el coseguro en este momento. Una vez que su compañía de seguro haya procesado su reclamación, le enviaremos otro balance. Luego deberá pagar cualquier saldo impago.

Si no tiene seguro, la primera cuenta que reciba será su factura. El pago total vence cuando usted recibe una factura de solicitud de pago. Si necesita coordinar otros convenios financieros, llame a nuestro departamento de Servicios Financieros del Paciente.

PAGAR SU FACTURA

Nuestros asesores financieros pueden ayudarle a comprender su cobertura de seguro, solicitar ayuda del gobierno o realizar convenios de pago sin intereses. Tampoco tenemos ningún problema en darle una factura detallada.

Aceptamos VISA, MasterCard, Discover y American Express. También podemos establecer planes de pago a corto plazo, según sea necesario.

ACERCA DE NUESTROS SERVICIOS

Servicios Financieros del Paciente está formado por varios departamentos: Admisiones y Registro, y también la Oficina de Servicios Financieros del Paciente que es responsable de toda la facturación y las cobranzas.

Hemos abierto una cuenta de paciente en su nombre, donde registraremos todas las transacciones financieras relacionadas con sus cuidados. Si nos ha proporcionado información sobre el seguro, enviaremos una reclamación en su nombre y le mantendremos informado sobre el resultado.

Nota: Tenga en cuenta que la mayoría de los médicos son profesionales independientes y no son empleados

ni agentes de SJCH. Ellos le facturarán a usted y/o a su compañía de seguro por separado.

PREGUNTAS SOBRE LA FACTURACIÓN

Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en llamar al número de teléfono de Servicios Financieros del Paciente que figura en su factura. Para su comodidad, también se incluye a continuación. Puede acceder a servicios de traducción sin costo si los solicita.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

Si tiene alguna pregunta sobre su factura, por favor, comuníquese con Servicios Financieros del Paciente.

Teléfono: **(661) 869-6800**

Fax: **(661) 323-7618**

¿QUÉ FACTURAS PUEDO RECIBIR?

Además de su factura del hospital usted recibirá facturas del (los) médico(s) que lo trataron en SJCHI. Si recibió tratamiento en la sala de emergencias, el médico de la sala de emergencias le enviará una factura separada por sus servicios, a través de otra agencia. Además, podrían facturarle separadamente por otros servicios profesionales, como interpretaciones de diagnósticos por imágenes (rayos X) y patología. A seguir está una lista de los proveedores médicos que prestan dichos servicios en nuestro hospital. Estos grupos médicos pueden o no estar contratados con los mismos planes de salud que el hospital.

MedAmerica Billing Services, Inc

P.O. Box 582663

Modesto, CA 95358

(800) 498-7157

Bakersfield Pathology Medical Group

3000 Sillect Avenue

Bakersfield, CA 93308

(661) 336-0622

Valley Anesthesia

P.O. Box 2029

Bakersfield, CA 93303

(661) 335-7755

Grossman Medical Group, Inc.

7325 Medical Center Drive Suite 200

West Hills, CA 91307

(818) 981-2050

Además, si le realizaron una cirugía, el anestesista le enviará una factura separada por sus servicios, así como otros médicos que su médico pueda haber solicitado consultar sobre su condición o tratamiento. SJCH no provee ni factura por esos servicios, por lo tanto por

favor, contacte directamente a estos proveedores médicos acerca de sus cuentas con ellos.

POLÍTICA DE ASISTENCIA FINANCIERA

Si no tiene cobertura de seguro de salud, nuestros asesores financieros pueden ayudarle a obtener una solicitud para recibir cobertura de Medi-Cal, Healthy Families o del gobierno.

Por favor, comuníquese con Servicios Financieros del Paciente para obtener una solicitud. Adventist Health ofrece descuentos para pacientes elegibles con ingresos bajos a moderados. Si no puede pagar una parte de su factura, comuníquese con Servicios Financieros del Paciente. Revisaremos su situación financiera a fin de determinar si usted es elegible para obtener asistencia financiera.

YOUR STATEMENT 5/10/2007

Adventist Health
 ANY ADVENTIST HOSPITAL
 1234 ANY STREET
 ANY TOWN, CA 99999-9900

▶ IMPORTANT MESSAGE:

YOUR INSURANCE HAS PROCESSED YOUR CLAIM. THIS BALANCE IS YOUR RESPONSIBILITY. PLEASE MAKE YOUR PAYMENT TODAY OR CONTACT US TO DISCUSS FINANCIAL ARRANGEMENTS.

▶ SUMMARY OF INPATIENT SERVICES

Description	Amount
Pharmacy	\$ 45.00
Laboratory	223.00
Radiology	125.00
Supplies	255.00
Total Patient Services	\$648.00
Insurance payment 04/30/07	\$400.00-
Insurance discount 04/30/07	\$198.00-
Total Payments & Adjustments	\$598.00-
Current Account Balance	\$ 50.00

▶ ACCOUNT SUMMARY

Patient John Patient
 Date(s) of Service 04/17/07-04/20/07
 Account Number 12345670
 Physician John Doe

▶ INSURANCE INFORMATION

Primary Medicare
 Subscriber John Q. Patient
 ID Number XXXXX-9999

Secondary Anthem Blue Cross
 Subscriber John Q. Patient
 ID Number XXXXX-9999

▶ QUESTIONS? (800) 555-5555

For questions about your account, call Customer Service at (800) 555-5555.

Financial Assistance:
 Adventist Health provides discounts to eligible low-income patients. If you can't pay part of your bill, please contact our Customer Service Department. We will review your financial situation to determine if you are eligible for financial assistance.

SEPARATE PHYSICIAN BILLING You may receive separate bills from physicians who provided care or who consulted on your case.

931473 (04/06)

Adventist Health

ANY ADVENTIST HOSPITAL
 PO BOX 9900
 ANY TOWN, CA 99999-9900



THANK YOU FOR ALLOWING ANY ADVENTIST HOSPITAL TO PROVIDE FOR YOUR RECENT HEALTHCARE NEEDS.

Please check box if address is incorrect or insurance information has changed, and indicate change(s) on reverse side.

JOHN Q. PATIENT
 1234 MAIN ST
 ANYTOWN, USA 12345-6789

CHECK CARD USING FOR PAYMENT MARQUE LA TARJETA QUE USARÁ PARA PAGAR		
<input type="checkbox"/> MASTERCARD	<input type="checkbox"/> DISCOVER	<input type="checkbox"/> VISA
<input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CARD NUMBER / NUMERO DE TARJETA	SIGNATURE CODE / CÓDIGO DE LA FIRMA	
SIGNATURE / FIRMA		EXP. DATE / FECHA DE VENCIMIENTO
PATIENT NAME / NOMBRE DEL PACIENTE		DATE DUE / FECHA DE PAGO
JOHN Q. PATIENT		5/24/2007
ACCOUNT NUMBER / NUMERO DE CUENTA	AMOUNT DUE / SALDO A PAGAR	AMOUNT PAYING CANTIDAD REMITIDA
12345670	\$50.00	\$

MAKE CHECKS PAYABLE TO

ANY ADVENTIST HOSPITAL
 PO BOX 9900
 ANY TOWN, CA 99999-9900

000003000532876000000001560099999

1317*S310XAAV0000001

AA



Hospedaje del paciente

San Joaquin Community Hospital (SJCH) se esfuerza constantemente por brindarles lo mejor a nuestros pacientes en un entorno de sanación que garantice la más alta calidad de atención, ofrezca confort en tiempos de incertidumbre e inspire la innovación clínica. En el centro de atención médica completa de Bakersfield, nuestro hospital incluye 255 habitaciones, y más del 80 por ciento son privadas.

En SJCH, nuestra máxima preocupación es proporcionar atención integral personal en un entorno que ofrezca comodidad física a nuestros pacientes y sus familias. Hemos trabajado arduamente para garantizar que su estadía en nuestro hospital sea una experiencia positiva. Las características de la habitación incluyen:

- Televisores de pantalla plana en todas las habitaciones.
- Una ventana en cada habitación para que reciba luz solar directa - un aspecto fundamental de la Salud Adventista.
- Baños espaciosos que tienen lugar para maniobrar un andador, silla de ruedas o para recibir la asistencia de una enfermera.
- Control de temperatura particular en cada habitación para lograr una comodidad individual óptima.
- Sillas reclinables y catres para dar cabida a hasta dos huéspedes durante la noche.
- Acceso a Internet inalámbrica (Wi-Fi) en todo el hospital.
- Una pizarra personalizada en cada habitación para que los pacientes anoten el nombre de su enfermera, sus horarios de comida preferidos, la calificación del manejo del dolor y mucho más.
- Sintonice el Canal 20 para ver nuestro "DVD de Bienvenida para Pacientes de SJCH". Este DVD le orientará sobre lo que puede suceder durante su estadía con nosotros.
- Sintonice el Canal 22 de su televisor para ver el canal CARE. Podrá ver hermosas imágenes de la naturaleza y experimentar música instrumental creada para su relajación y confort.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su habitación, informe a su enfermera o a otro proveedor de cuidados. También puede llamar a nuestro representante de relaciones con el paciente al **(661) 869-5692**.

Prevención de enfermedades contagiosas

Minimizar la propagación de una enfermedad infecciosa es importante para usted y el bienestar de los demás. Los pacientes y los miembros de su familia deben asegurarse de lavarse las manos o de usar desinfectante de manos, que se proporcionan en las habitaciones de

los pacientes y en todo el hospital, antes de ingresar a la habitación del paciente y de salir de ella, o cuando estén visiblemente sucias.

Además, debe utilizarse una buena higiene respiratoria para cubrirse cuando tose. Si tiene antecedentes o le han diagnosticado una enfermedad infecciosa, es posible que le ubiquen en Precauciones de Contacto. Esta precaución establece que todos los que ingresan en la habitación o el área en la que usted se encuentra deben usar guantes y lavarse las manos antes de ingresar y después de abandonar el área en la que usted se encuentre.

Además, es posible que se usen batas si existe una posibilidad de que la persona que ingresa en la habitación pueda tener un contacto físico con el paciente y con las superficies del entorno. Las Precauciones de Contacto están diseñadas para reducir el riesgo de transmisión de micro organismos epidemiológicamente importantes por contacto directo o indirecto con el paciente o por contacto con el entorno.

Su salud nutricional

Por lo general, se pasan por alto los signos de advertencia de una mala salud nutricional. Use esta lista de verificación para averiguar si está en riesgo nutricional. Lea los enunciados a continuación. Marque con un círculo la palabra "Sí" o "No" para las respuestas que se aplican a su situación.

- | | | |
|-----------|-----------|---|
| SÍ | NO | La semana pasada comí menos del 50% de mis comidas. |
| SÍ | NO | Sin querer, perdí por lo menos 20 libras en los últimos 6 meses. |
| SÍ | NO | Estoy haciendo una dieta especial y no entiendo la dieta. |
| SÍ | NO | No siempre tengo dinero para comprar los alimentos que necesito. |
| SÍ | NO | No siempre estoy físicamente capaz de comprar, cocinar y/o alimentarme. |

Si marcó con un círculo la palabra "Sí" para alguno de los enunciados anteriores, es posible que esté en riesgo nutricional y debería analizar sus resultados con su médico, enfermera o terapeuta.

Si quiere recibir orientación nutricional individual, pida a su médico de atención primaria que le recomiende un dietista ambulatorio disponible en The Wellness Center en SJCH: (661) 869-6580. Se aplica un cargo a este servicio; por eso, le sugerimos que verifique primero su cobertura de seguro de salud.

Si desea obtener información con respecto a nutrición en general, o a nutrición y enfermedades específicas, llame a:

- American Cancer Society (Sociedad Americana del Cáncer): (661) 327-2424

- American Diabetes Association (Asociación Americana de Diabetes): (800) 342-2383 o www.diabetes.org
- American Diabetic Association (Asociación Americana de Diabéticos): (800) 877-1600 o www.eatright.org
- American Heart Association (Asociación Americana del Corazón): (661) 327-1173 o www.americanheart.org
- Celiac Sprue Association (Asociación de Celiaquía): (402) 558-0600 o www.csaceliac.org
- Crohns and Colitis Foundation of America (Fundación de Enfermedad de Crohn y Colitis de los EE.UU.): 800-932-2423 o www.ccfa.org
- Food Allergy Network (Red de Alergia a los Alimentos): (800) 929-4040 o www.foodallergy.org
- United Ostomy Association (Asociación Unida de Ostomía): (800) 826-0826 o www.uoa.org
- The Wellness Center at SJCH: (661) 869-6580 (enfermedad cardíaca, pulmonar y diabetes)

Si desea obtener información sobre la entrega de comidas a domicilio o comidas servidas en centros para la tercera edad, llame a:

- Senior Nutrition Services (Meals-On-Wheels) (Servicios de nutrición para la tercera edad): (661) 868-0973
- Homegrocer.com: (800) 688-0201 o www.homegrocer.com

Si desea obtener información sobre cómo obtener comidas de bajo costo/comidas gratuitas/cajas de alimentos, llame a:

- Banco de Alimentos de Bakersfield: (661) 398-4520
- Línea de Ayuda de United Way: (661) 336-5200
- WIC (para embarazadas, madres que amamantan o mujeres que acaban de tener un hijo): (661) 862-5422

Servicios de Nutrición

El objetivo de los Servicios de Nutrición en SJCH es brindarles a los pacientes una comida excepcional con un servicio excelente que garantice que se satisfagan sus necesidades de nutrición. Los Servicios de Nutrición reciben consultas de pacientes de 7 a.m. a 6:30 p.m. La extensión específica para llamar (según la ubicación de su habitación) está indicada en la pizarra de cada paciente en todas las habitaciones. Si recibe una respuesta de correo de voz, asegúrese de dejar un mensaje y el número de la habitación para que se pueda hacer lugar a sus solicitudes.

El programa "At Your Service" (A su servicio) de SJCH suministra un servicio de entrega de comidas personalizado a cargo de un "anfitrión" altamente capacitado, siempre listo para adaptarse a sus necesidades nutricionales. Si quiere una comida diferente a la que ha recibido, o si desea conversar sobre sus preferencias alimenticias, informe a su anfitrión o

pídale a su enfermera que le comuniquen con la Oficina de Nutrición. ¡Con gusto le ayudaremos!

BANDEJAS DE COMIDAS PARA PACIENTES ÚNICAMENTE

La bandeja de comida está diseñada para cubrir las necesidades nutricionales de un paciente. Solicitamos que solo el paciente coma la comida, para que la enfermera pueda documentar correctamente cuánto comió como parte del plan de atención nutricional. Se recomienda a los amigos y familiares que coman en la cafetería del hospital, ubicada en el sótano.



OPCIONES DE COMIDAS PARA LOS VISITANTES:

Los visitantes pueden utilizar la cafetería, ubicada en el nivel del sótano del hospital. Sin embargo, por razones de seguridad, no se permite que los pacientes circulen por este nivel.

HORARIO DE LA CAFETERÍA:

Lunes a viernes

- Selecciones de comida caliente y barra de ensaladas - 7 a.m. a 7 p.m.
- Se toman pedidos de parrilla - 10:30 a.m. a 7:45 p.m.
- La cafetería cierra por completo a las 8 p.m.

Sábados y domingos

- Selecciones de comida caliente y barra de ensaladas - 7 a.m. a 6:30 p.m.
- No hay servicio de parrilla los fines de semana, a menos que se indique lo contrario.
- La cafetería cierra por completo a las 6:30 p.m.

*También se pueden obtener alimentos pre-envasados, fruta fresca y bebidas en la cafetería.

OTRAS AMENIDADES:

- Hay máquinas expendedoras que funcionan las 24 horas ubicadas a la izquierda de la entrada principal de la cafetería.
- Hay un cajero automático disponible en el primer piso del hospital, a la izquierda de los elevadores principales para los visitantes.

Trabajo Sagrado: Esto es quienes somos

Toda organización importante tiene una identidad, un propósito, una visión de quiénes desean ser. Para algunos, el éxito está vinculado directamente con el estado de su balance. Para otros, la verdadera realización se logra solo cuando se impacta positivamente en las vidas de las personas a las que les brindan servicios.

En San Joaquin Community Hospital (SJCH), nuestra misión se define con dos palabras: Trabajo Sagrado. Trabajo Sagrado significa considerar a todas las interacciones —ya sea con un compañero de trabajo, con un colega o con un miembro de la familia— como una oportunidad para dejar una impresión duradera. Se trata de la intención de los miembros del personal de “vivir nuestros valores” de compasión, respeto, calidad, integridad, responsabilidad y familia, en todos los aspectos del trabajo.

Cuando usted pone un pie dentro de nuestro hospital, debe ser un lugar diferente a cualquier otro. Durante su estadía en nuestro establecimiento, esperamos que usted y su familia vean el “Trabajo Sagrado en Acción” a través de los proveedores de cuidados y el personal de apoyo que le atienda. Le agradecemos que brinde su reconocimiento a una persona o un grupo que vaya más allá del Trabajo Sagrado; encontrará varias cajas de “Vivir nuestros valores” montadas en las paredes de nuestros pasillos. No dude en tomar una tarjeta de comentarios; háganos saber a quién quisiera reconocer y por qué; luego tire la tarjeta en la ranura de la caja. ¡Valoramos sus opiniones!

RECONOCER EL TRABAJO SAGRADO EN ACCIÓN CON UNA DONACIÓN A LA FUNDACIÓN

La Fundación de San Joaquin Community Hospital (SJCH) existe con el único fin de apoyar la misión del hospital e invertir las donaciones de generosos ex pacientes y de otros miembros de la comunidad de una forma positiva. A través de la Fundación, SJCH ha recibido los medios para llevar aún más tecnología de calidad a los residentes del lugar, incluido el primer y único centro de tratamiento completo para quemaduras del Condado de Kern.

¿Recibió la bendición de uno de nuestros empleados? Trabajo Sagrado es muy semejante a entregar el corazón; nosotros somos quienes tenemos el honor de cuidarle a usted o a alguno de sus seres queridos. Si desea distinguir a su proveedor de cuidados —o a cualquier miembro del personal en SJCH— a través de

una donación a la Fundación de SJCH, podrá hacerlo a través de nuestro programa Trabajo Sagrado en Acción. Obtenga más información llamando a la Fundación al **(661) 869-6570** o visitando: **www.sjchgiving.org**.



PREGUNTAS IMPORTANTES

PREGUNTAS QUE DEBE HACER ANTES DE INGRESAR EN UN CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA

- ¿Puede tener un representante? ¿Debe firmar un documento para que su representante pueda obtener información importante sobre su cuidado?
- ¿Qué medidas se tomarán para asegurarse de que usted no contraiga una infección?
- ¿Debe firmar un formulario sobre medidas para salvarle la vida, como la resucitación?
- ¿Hay una forma que debe firmar sobre el soporte vital?
- ¿Permite la organización que miembros de su religión le visiten y recen con usted?
- ¿Qué tipo de seguridad tiene el centro? ¿Existe un guardia las 24 horas o un sistema de alarma?
- ¿Con quién debe hablar si surge un problema? ¿De qué modo se manejan las quejas en la organización?
- ¿Hay algún procedimiento que no pueda hacerse en este centro debido a motivos religiosos?
- ¿Puede obtener una copia de su registro médico y de los resultados de las pruebas?

Preguntas que debe hacerle a su médico

- ¿Con qué frecuencia le visitará su médico durante su estadía?
- ¿Quién es responsable de su cuidado cuando su médico no esté disponible? Por ejemplo, los fines de semana o a la noche tarde.
- ¿Qué le sucederá si se toman medidas para salvarle la vida?
- Si su procedimiento de prueba demuestra que usted necesita otro procedimiento de inmediato, ¿puede hacerse aquí? ¿O deberá ir a otro centro?

La siguiente es una lista de nuestros números que reciben más llamadas; si usted no ve un número en la lista, llame a la operadora principal de nuestro hospital al **(661) 395-3000**. Las personas que tienen dificultades auditivas deben llamar al **(661) 323-7629**.

ATENCIÓN AL PACIENTE

Centro de Cáncer AIS

(661) 323-HOPE (4673)

Soluciones bariátricas

Servicios quirúrgicos

(661) 869-6750

Manejo de casos

(661) 869-6526

Servicios del capellán

(661) 869-6629

Programa móvil de inmunizaciones para niños

(661) 869-6740

Departamento de emergencias

(661) 869-6200

Centro de quemaduras Grossman

La Clínica Aera

(661) 869-6130

Unidad de quemaduras para
pacientes hospitalizados:

(661) 869-6135

Servicios de atención a domicilio

(661) 869-6700

Centro de atención para la maternidad

(661) 869-6430

Centro de Cirugía Ambulatoria

(661) 322-SURG (7874)

Cuidados paliativos

(661) 869-6627

Quest Imaging

(661) 633-5000

Radiología

(661) 869-6260

Registración

(661) 869-6100

Servicios Quirúrgicos

(661) 869-6400

The Wellness Center

(661) 869-6580

OFICINAS COMERCIALES

Administración

(661) 869-6180

Fundación hospitalaria

(661) 869-6570

Recursos humanos

(661) 869-6600

Marketing y comunicaciones

(661) 869-6560

Registros médicos

(661) 869-6120

Oficina de facturación a los pacientes

(661) 869-6800

Servicios Financieros del Paciente (número gratuito)

(877) 439-4736

Servicios voluntarios

(661) 869-6559

Información sobre estacionamiento

- 1 - Estacionamiento para visitantes/pacientes (valet gratis disponible)
- 2 - Estacionamiento Highgrove
- 3 - Estacionamiento para empleados de SJCH
- 4 - Estacionamiento Highgrove
- 5 - Garaje de estacionamiento para empleados/visitantes
- 6 - Estacionamiento para visitantes/pacientes
- 7 - Garaje de estacionamiento para empleados/visitantes
- 8 - Estacionamiento para médicos
- 9 - Estacionamiento para pacientes de Kaiser únicamente
- 10 - Estacionamiento para el Centro de Cáncer AIS y de Cirugía Ambulatoria



San Joaquin Community Hospital
Adventist Health

2615 Chester Ave
 Bakersfield, CA 93301
(661) 395-3000
www.sjch.us