



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

Manual del paciente



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

 Southcoast® Health



Charlton Memorial Hospital – Fall River, MA



St. Luke's Hospital – New Bedford, MA

Le damos la bienvenida a Southcoast Health

- 2 Mensaje de nuestro presidente
- 3 Nuestra promesa ante usted
- 4 Quiénes somos

Derechos y responsabilidades de los pacientes

Sus derechos

- 6 Derechos y responsabilidades de los pacientes
- 7 Código de conducta para pacientes y visitantes
- 8 Política de no discriminación
- 8 Solicitudes de historias clínicas
- 8 Aspectos de privacidad e inquietudes sobre el cumplimiento
- 9 Servicios de interpretación y tecnología de asistencia
- 10 Derechos de los pacientes de Medicare y Medicaid
- 11 Órdenes médicas relacionadas con el tratamiento de prolongación de la vida de Massachusetts (MOLST)
- 11 Diversidad, equidad, inclusión y pertenencia
- 12 Prácticas éticas: Comité de Bioética y donación de órganos y tejidos
- 13 Tecnología de vanguardia

Sus responsabilidades

- 14 Objetos de valor y bienes personales
- 15 Código de conducta

Durante su estadía en el hospital

Su comodidad

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

Su seguridad

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

Después de su estadía

- 26 Planificación del alta
- 27 Servicios farmacéuticos de Southcoast Health
- 28 Southcoast Health at Home
- 30 Su factura médica: información y servicios financieros
- 31 MyChart: su información médica
- 31 Herramientas digitales
- 32 El estado de observación e información sobre la cobertura
- 34 Formas de retribuir
- 35 Reconozca al personal de enfermería: premios Daisy
- 36 Comentarios y opiniones del paciente y encuesta sobre la satisfacción de los pacientes

Para sus invitados

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

Referencias

- 44 Guía telefónica
- 46 Manejo del dolor



Tobey Hospital – Wareham, MA

Nuestro compromiso con la comunidad

En 1996, Southcoast Health empleaba a 3,600 personas; actualmente, somos el mayor empleador con sede central en la región, con un personal de más de 8,500 empleados. Contamos con más de 800 médicos talentosos y sumamente capacitados y profesionales de práctica avanzada que brindan una de las atenciones más sofisticadas disponibles en la actualidad. Hemos ampliado nuestros servicios, incluida la creación de:

- Programa integral galardonado de cardiología y medicina vascular
- Programa oncológico de vanguardia con dos convenientes ubicaciones
- Mejor hospital del mundo según Newsweek durante siete años consecutivos, de 2019 a 2025
- El único centro de traumatología de nivel II para adultos de la región, ubicado en St. Luke's Hospital
- Southcoast Health at Home, que brinda servicios integrales de atención médica de apoyo y de salud en el hogar
- Siete centros de atención de urgencia
- 55 centros de servicio convenientemente ubicados a lo largo de la costa sur de Massachusetts y Rhode Island

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

Cómo escanear códigos QR en busca de enlaces directos

1. Abra la aplicación de la cámara en su teléfono.
2. Enfoque el código QR con la cámara y pulse suavemente sobre el código.
3. Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla de su teléfono hasta completar el proceso y dirigirse al enlace.



Le damos la bienvenida a Southcoast Health



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

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

Atendemos con dedicación a la comunidad de todo el sureste de Massachusetts y Rhode Island, comprometidos frente a todos los aspectos de su tratamiento con el más alto nivel de excelencia clínica y atención personalizada para cumplir nuestra promesa: *brindar una atención excepcional por parte de personas que realmente se preocupan.*

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

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

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

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

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

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

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

Saludos cordiales,

David O. McCready, MBA, MHA

*Presidente y CEO
Southcoast Health*

Nuestra promesa: Atención excepcional por parte de personas que realmente se preocupan.

Southcoast Health es un sistema de salud único. Con raíces profundas en la comunidad, proporcionamos excelencia clínica y una atención sumamente personalizada. Los pacientes y sus familias eligen Southcoast Health porque saben que nuestros médicos y nuestro personal tienen un desempeño sistemáticamente superior, por nuestro pensamiento innovador y tecnología de avanzada, y también por algo más. Más de lo que importa: **Medicina avanzada. Más atención.**

Nuestra promesa:

Recibirlo con una sonrisa.

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

Escucharlo y respaldarlo siempre.

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

Estar siempre un paso adelante respecto a su atención.

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

Ser compasivos y ponernos en su lugar.

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

Darle un trato gentil.

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

Escuchar sus ideas y ponerlas en práctica.

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

Póngase en contacto con el departamento de Excelencia en el Servicio y Experiencia del Paciente:

877-264-7244 (línea gratuita)

patientexperience@southcoast.org

Para obtener más información, consulte la página 36.

Quiénes somos

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

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

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

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

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

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

Al venir a Southcoast Health, usted recibe la mejor atención, pero también algo más. Le ofrecemos nuestra combinación inigualable de excelencia clínica con una impronta personal. Nuestros médicos egresaron de algunas de las principales instituciones médicas del país. Eligen Southcoast porque quieren que se ofrezca

una atención de excelencia en las comunidades que consideran su hogar. Nos enorgullece ofrecer a nuestros pacientes algunos de los procedimientos médicos más avanzados y novedosos.

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

Nuestra Promesa a nuestros pacientes y a nuestra comunidad

Atención excepcional por parte de personas que realmente se preocupan.

Nuestra Misión

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

Puede contar con nosotros.

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



Derechos y responsabilidades de los pacientes de Southcoast Health

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

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Solicitar una copia de su información médica
- Solicitar una modificación a su información médica si la considera errónea o incompleta
- Solicitar una copia impresa de nuestro Aviso de prácticas de privacidad y de toda otra normativa o lineamiento de nuestros centros
- Solicitar que su información no se incluya en el directorio del centro y ser un "paciente confidencial"
- Recibir una atención considerada y respetuosa que respalde sus valores y creencias
- Conocer el nombre y la especialidad médica de todos los médicos o las personas que participan de su atención
- Recibir información completa y actualizada de una manera que la pueda comprender
- Contar con la garantía de confidencialidad de todas las historias clínicas y comunicaciones, en la medida en que la ley lo permita
- Recibir respuestas adecuadas y oportunas a todas las solicitudes que sean razonables, dentro de las posibilidades de su equipo de atención médica y del hospital
- Contar con la compañía de un invitado que lo apoye emocionalmente durante su estadía (a menos que la presencia de esta persona viole los derechos de los demás, represente un riesgo para la seguridad o sea perjudicial desde el punto de vista médico o terapéutico)
- Estar informado sobre los procedimientos, tratamientos, riesgos, beneficios y alternativas para tomar decisiones y dar un consentimiento plenamente informado en la medida prevista por la ley
- Rechazar un tratamiento y recibir información sobre los riesgos de su decisión
- Recibir información sobre sus derechos si decide participar en una investigación, en el estudio de un fármaco en fase de investigación o en estudios clínicos, negarse a participar como sujeto de una investigación y negarse a recibir toda atención médica o examen cuyo objetivo principal sea educativo o informativo en lugar de terapéutico
- Disponer de privacidad durante el tratamiento y la atención
- Rechazar un examen, observación o tratamiento por parte de estudiantes u otros integrantes del personal del hospital sin que esto limite su acceso a otra atención médica
- Recibir un tratamiento rápido cuando se trate de salvar su vida en una situación de emergencia, sin ser discriminado por su situación económica o por cuál sea la fuente del pago
- Recibir una explicación si se lo debe trasladar a otra institución y un traslado rápido y seguro a la nueva institución
- Recibir una explicación de su factura independientemente de quién la pague y recibir información sobre asistencia financiera y atención médica gratuita
- Recibir las facturas con los cargos detallados que nuestro centro presente a todo tercero y contar con que se envíe a su médico de cabecera o a su domicilio una copia de estas facturas detalladas o declaraciones
- Recibir toda la información sobre las prácticas de maternidad del hospital en el proceso previo al ingreso
- Recibir información acerca de las desventajas y los riesgos de los implantes mamarios, si corresponde y no se trata de una emergencia

- Designar a un apoderado para la atención médica con respecto a las decisiones de atención médica como persona sustituta en la toma de decisiones si se presenta una situación en la que usted no puede comunicar sus propias decisiones
- Solicitar la asistencia del Comité de Bioética si tiene un problema o conflicto ético
- Recibir información precisa y por escrito sobre métodos anticonceptivos de emergencia y recibir un tratamiento anticonceptivo de emergencia si es una mujer en edad reproductiva que fue víctima de una violación
- Recibir un informe impreso de la cantidad permitida o del estimado de la máxima cantidad permitida o el cargo por la admisión, el procedimiento o el servicio y recibir la información necesaria para contactar a su plan de salud con el fin de determinar el posible costo de su propio bolsillo por la admisión, procedimiento o servicio
- Recibir notificación si se lo remite de una entidad afiliada a Southcoast Health a otra

Sus responsabilidades

Como miembros de esta comunidad, todos somos responsables de trabajar juntos para lograr un objetivo compartido, que es brindar y recibir atención en un ambiente seguro y respetuoso.

El Código de conducta para pacientes e invitados de

Southcoast Health se alinea estrechamente con el Código de conducta y los Estándares de excelencia de los empleados de Southcoast, todos los cuales sirven como recordatorios de nuestra responsabilidad compartida de tratarnos unos a otros con respeto

Usted tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente:

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

Código de conducta para pacientes e invitados

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

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



Sus derechos

Política de no discriminación

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



Solicitudes de historias clínicas

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

Las solicitudes deben presentarse por escrito al Departamento de Gestión de la Información de Southcoast Health:

Southcoast Health Information Management Department

200 Mill Road, Suite 210
Fairhaven, MA 02719
Fax: 508-973-3695
RequestRecords@southcoast.org
Teléfono: 508-973-3733

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

Inquietudes sobre su privacidad

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

Southcoast Health Privacy Officer

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

No recibirá ninguna penalización por presentar una queja.

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

Correo postal

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

Centro de atención telefónica

877-696-6775

Presentación electrónica de quejas

Portal en línea de la Oficina de Derechos Civiles (OCR):
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



Consejo asesor para pacientes y familias (PFAC) de Southcoast Health

Servicios de interpretación

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

Assistive Technology

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

Serviços de Intérprete

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

Tecnologia Assistiva

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

Servicios de interpretación

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

Tecnología de asistencia

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



Derechos de los pacientes de Medicare y Medicaid

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

Los hospitales no tienen permitido:

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

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

Alta y servicios poshospitalarios

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

Department of Public Health
Division of Health Care Quality,
Advocacy Office
99 Chauncy Street
Boston MA 02111
800-462-5540

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

Poder para decisiones de atención médica

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

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

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

Pertenencia en Southcoast Health

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

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

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

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

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



southcoast.org/belonging-at-southcoast-health

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

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

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

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

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

de salud, es posible que un apoderado para las decisiones de atención médica legalmente reconocido pueda implementar, cambiar o cancelar un formulario MOLST en representación del paciente. Para ser válido, el formulario MOLST debe tener la firma del paciente (o del apoderado para las decisiones de atención médica) y de un proveedor de atención médica.

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





Jacqueline Somerville, PhD, RN, vicepresidenta principal, jefa de enfermería

Prácticas éticas: ¿qué es la bioética?

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

Comité de Bioética

Algunos de los motivos para realizar una consulta con el Comité de Bioética son los siguientes:

- Para aclarar asuntos respecto a la capacidad de un paciente de tomar decisiones, al consentimiento informado o a las directivas anticipadas
- Para recibir recomendaciones sobre las órdenes de no reanimar (DNR) o los aspectos éticos de la interrupción de la nutrición, los medicamentos, la respiración artificial u otros apoyos en casos específicos
- Para ayudar a resolver conflictos en torno a asuntos éticos (por ejemplo, entre familias y cuidadores, pacientes y cuidadores, pacientes y familias o entre los integrantes del personal)

Funcionamiento del Comité de Bioética

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

Toda persona puede solicitar el servicio de nuestro Comité de Bioética, incluido usted, sus seres queridos, los cuidadores, los profesionales de atención médica y los administradores. Para contactar al Comité de Bioética, hable con un integrante de su equipo de atención médica o solicite hablar con el Departamento de Gestión de Riesgos.

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

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

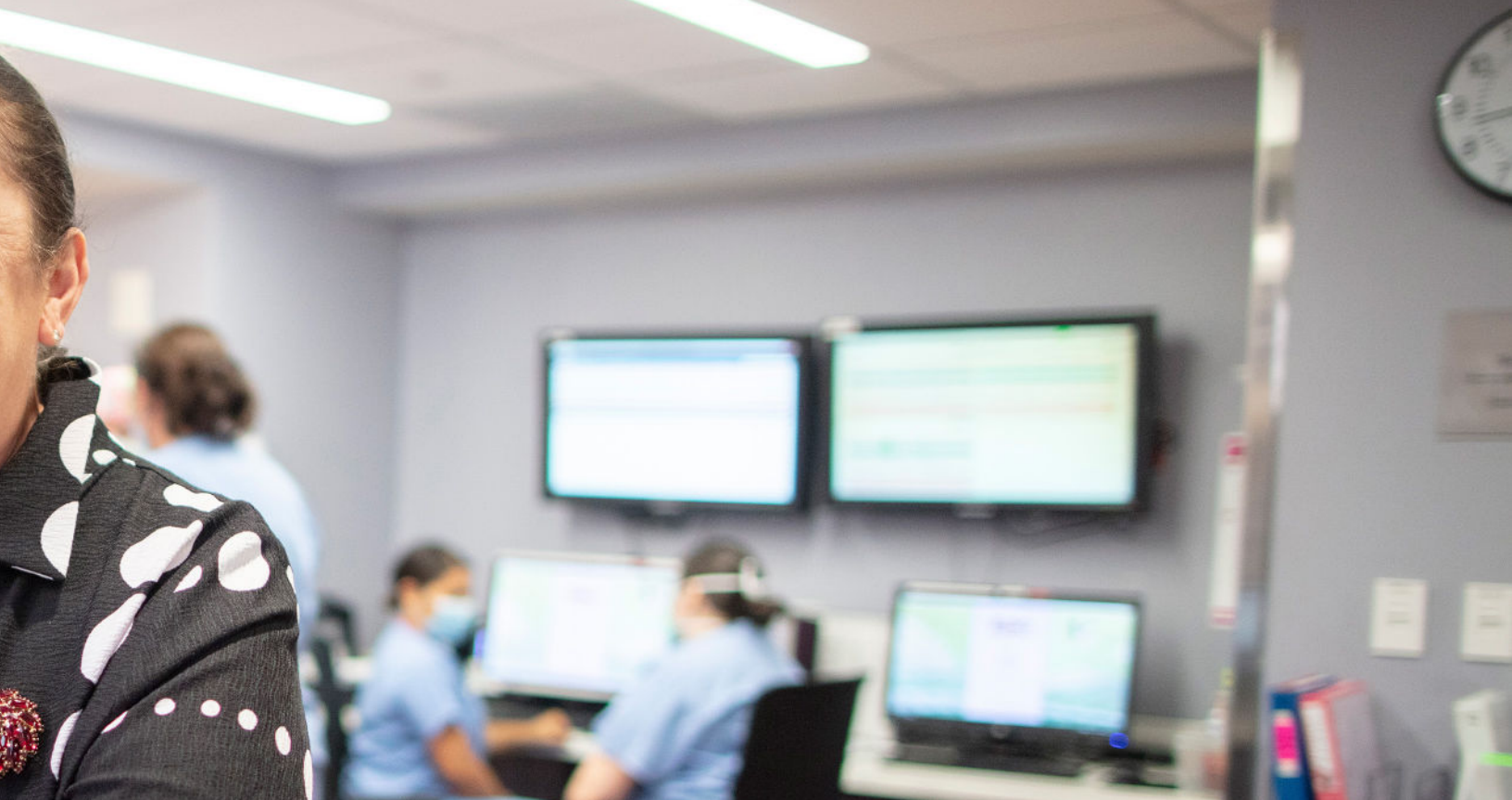
Charlton Memorial: 508-973-7557
St. Luke's y Tobey: 508-973-5465

Donación de órganos y tejidos

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

El personal de Southcoast Health puede organizar servicios de donación de órganos y tejidos a través de nuestras afiliaciones con New England Donor Services y New England Eye Bank. El hospital está obligado por ley a prestar estos servicios a las familias.

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



La importancia de donar órganos

Sigue habiendo una falta significativa de donantes de órganos en todo el país. De acuerdo a lo que informa el gobierno de EE. UU. sobre la donación y el trasplante de órganos, en la actualidad hay más de 100,000 hombres, mujeres y niños en la lista de espera nacional para trasplantes. Lamentablemente, cada día mueren 22 personas esperando por un trasplante.

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

Sistema de cirugía asistida por brazo robótico Stryker - Mako™



Tecnología de vanguardia

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

southcoast.org/robots



Sus responsabilidades



Objetos de valor y bienes personales

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

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

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

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

Objetos perdidos

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

Medicación y medicamentos recetados

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

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

Debe traer la siguiente información al hospital:

- Nombre del medicamento recetado
- Dosis (generalmente en mg o unidades)
- Cronograma de administración del medicamento
- Motivo por el que toma el medicamento
- Nombre y número de teléfono de su farmacia general

Código de conducta

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

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



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

Conéctese con nosotros

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



facebook.com/southcoasthealth



instagram.com/southcoasthealth



linkedin.com/company/southcoast-hospitals-group/about



twitter.com/southcoasthealth



youtube.com/SouthcoastHospitals

Qué puede esperar de su equipo de atención hospitalaria

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



Hospitalista

- Lo visita a diario y siempre que sea necesario
- Ordena pruebas y verifica sus resultados, receta medicamentos y tratamientos, y consulta con los especialistas
- Está disponible en el centro las 24 horas, todos los días

Enfermero registrado (RN)

- Realiza un informe del turno junto al paciente al finalizar cada turno. Durante este informe, le presentará al enfermero del siguiente turno y analizará las metas del día y su plan de atención.
- Lo anima a hacer las preguntas o expresar inquietudes que tenga sobre su plan de atención
- Controla sus signos vitales y sigue las instrucciones de atención del hospital

Médico especialista

- Diagnostica y trata su enfermedad o los problemas de salud relacionados con su área de especialidad (por ejemplo, cardiología, oncología, neumología, etc.).
- Dialoga en consulta con el hospitalista y con los demás integrantes de su equipo de atención
- Realiza cirugías o supervisa procedimientos quirúrgicos (cuando una cirugía es necesaria)

Enfermero registrado coordinador de caso o administrador de atención

- Evalúa sus necesidades y elabora un plan de atención personalizado para cuando vuelve a casa, si es necesario
- Coordina la transición de su atención después de que vuelve a casa

Asistente de enfermería

- Se lo llama CNA (asistente de enfermería certificado) o HUC (coordinador de unidad de salud)
- Lo visita a cada hora para asegurarse de que sus necesidades estén cubiertas
- Le pregunta si necesita ir al baño, si siente dolor, si quiere que le acerque algo, y verifica que las áreas de circulación en su habitación estén despejadas
- Lo anima a utilizar el botón de llamadas si necesita asistencia fuera de los controles de cada hora

Personal de laboratorio: flebotomista

- Extrae de forma adecuada sus muestras de sangre
- Entrega las muestras de sangre al personal del laboratorio clínico para su procesamiento

Personal de radiología

- Le realiza todas las pruebas de imagenología
- Explica de forma clara los procedimientos para que usted se sienta cómodo

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



Embajador de alimentos y nutrición

- Lo visita a diario para tomar nota de su selección de comidas según sus preferencias alimenticias, alergias y las especificaciones de su dieta
- Lo anima a hablar con el dietista si tiene preguntas sobre dichas especificaciones

Enlace farmacéutico para el alta

- Le da la opción de obtener los medicamentos recetados en nuestra farmacia al por menor ubicada en las instalaciones*
- Le entrega los medicamentos en su habitación antes del alta
- Revisa su seguro de medicamentos recetados para garantizar que todos los medicamentos estén cubiertos
- Identifica los medicamentos de alto costo y aplica descuentos, si es posible

*Disponible en Charlton y St. Luke's.

Farmacéutico para la transición de la atención

- Le proporciona recursos educativos fáciles de entender para que usted disponga de todas las herramientas necesarias a fin de cubrir sus necesidades en cuanto a medicamentos
- Le hace llamadas de seguimiento o lo visita en su habitación para asegurarse de que el cronograma de medicación sea comprensible para usted

Servicios ambientales: personal de limpieza

- Lo saluda y visita a diario
- Le proporciona una habitación limpia, incluida la desinfección de pisos, mesas, teléfonos, baños y bandejas de cama, además de retirar los residuos

Especialista de Experiencia del Paciente

- Su función es de enlace para comunicar los comentarios positivos, inquietudes y comentarios de los pacientes
- Actúa como embajador de Southcoast para crear la mejor experiencia posible para usted y sus seres queridos durante su estadía

Comuníquese con el departamento de Excelencia en el Servicio y Experiencia del Paciente: 877-264-7244 (línea gratuita) patientexperience@southcoast.org
Para obtener más información, consulte la página 36.

Andrea Amaral, MSN, RN
 Administradora de Atención al Paciente
 St. Luke's Hospital

Su comodidad



Comodidades e internet inalámbrico gratuito

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

Para los dispositivos móviles con iOS o Android, consulte la información a continuación.

The C.A.R.E. Channel

The C.A.R.E. Channel está disponible para brindar comodidad y ayudar a crear un ambiente curativo para los pacientes, las familias y el personal.

Apple iOS:

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

Android:

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

Computadoras con Windows

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

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

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

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

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



Computadoras Mac

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



Uso del teléfono en su habitación

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

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

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

Asistencia telefónica del hospital:
Marque 0

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

Su comodidad



Servicios de comidas

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

Job Didie, Servicio de Comidas,
St. Luke's Hospital

Horarios del servicio de comida en la habitación:

Desayuno

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

Almuerzo

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

Cena

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

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

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

Cafeterías

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

Pérdida de peso

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



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

Michele Graf
Paciente de pérdida de peso

Entorno de recuperación

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

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

Limpieza

Su habitación

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

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

Charlton Memorial Hospital:
37043

St. Luke's Hospital:
35219

Tobey Hospital:
34335

Atención religiosa y espiritual

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

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

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

Charlton Memorial Hospital:
508-973-7114

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

Tobey Hospital:
508-273-4105

Artículos de comodidad

A continuación se muestran los artículos de comodidad que están disponibles a pedido:

- Champú
- Desodorante
- Jabón
- Antifaces para dormir
- Tapones para los oídos
- Protector labial
- Cepillo de dientes
- Afeitadoras
- Paquete de recuperación

Su seguridad



Paciente en situación de emergencia - "Código A"

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

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

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

Servicios de trabajo social clínico

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

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



Calidad y seguridad: el desempeño de Southcoast Health

En Southcoast Health, la calidad y la seguridad son los pilares fundamentales de la dedicación que brindamos a todos nuestros pacientes, el personal y la comunidad. Nos enorgullecemos de los excelentes resultados, nuestros reconocidos centros de excelencia y los procesos basados en la evidencia que llevamos a la práctica en nuestros tres hospitales, siete centros de atención de urgencias, tres departamentos de emergencias, dos centros oncológicos, centros quirúrgicos ambulatorios y 60 sitios adicionales de atención y rehabilitación desde el sureste de Massachusetts hasta Rhode Island.



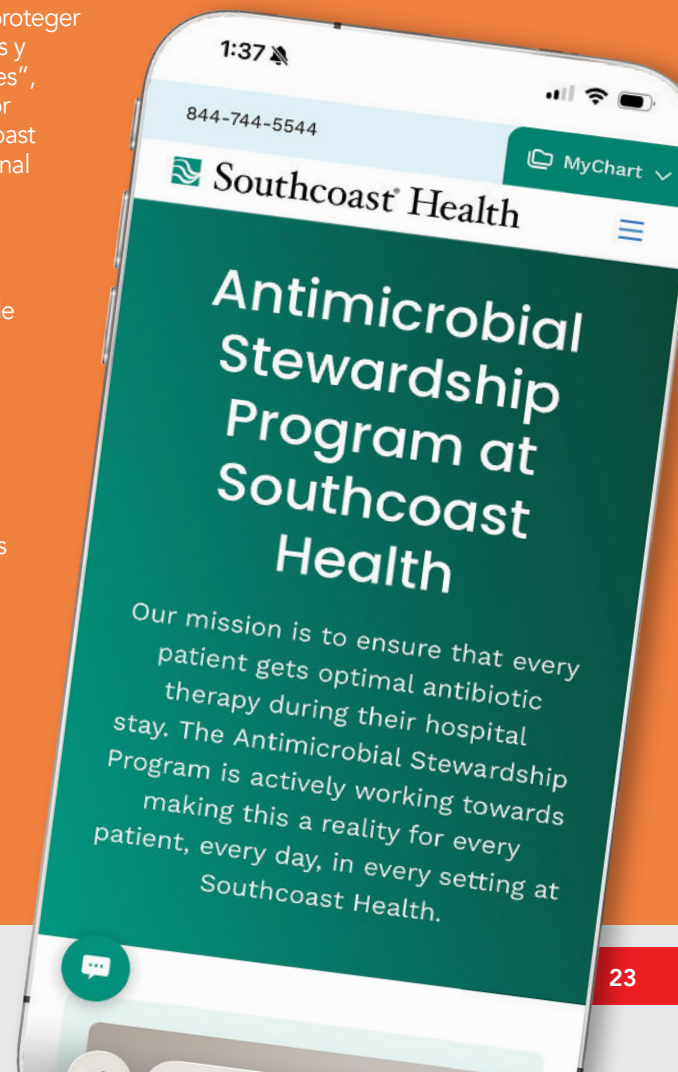
Política de no fumar

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

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

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

“La prevención de daños es una de las prioridades más importantes en Southcoast Health. Seguimos las prácticas recomendadas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) a fin de proteger las instalaciones, a los pacientes y al personal contra las infecciones”, comenta el Dr. Hackner, director clínico y académico de Southcoast Health System. “Nuestro personal de prevención de infecciones y enfermedades infecciosas y el Centro de Excelencia Antimicrobiana de la Sociedad de Enfermedades Infecciosas de América (IDSA) colaboran con los líderes de todo el sistema para prevenir daños. Nuestro enfoque está en mantener un entorno limpio, la mejor higiene de manos de su clase, una capacitación eficaz y un aprendizaje oportuno. Creemos que, en una cultura justa, se fomenta la comunicación, el trabajo en equipo y la mejora de procesos sólidos. Nuestros compromisos diarios con la atención basada en datos y centrada en las personas contribuyen a lograr un entorno de recuperación seguro y de alta calidad en Southcoast”.





Prevención y control de infecciones

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

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

Recordatorios importantes:

Cúbrase al toser

Algunas enfermedades respiratorias graves se diseminan por la tos, los estornudos o el lavado inadecuado de las manos, por ejemplo, la influenza, el COVID-19, la tos convulsa, el síndrome respiratorio agudo grave (SARS) y la afección causada por el virus respiratorio sincicial (RSV).

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

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

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

Lávese las manos

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



Su seguridad durante el procedimiento

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

Verificación del paciente

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

Marcado del sitio de la cirugía

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



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

Última verificación

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

¿Por qué volvemos a preguntarle lo mismo?

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



Adam Saltzman, MD
Director médico del programa
de cardiopatías estructurales

Después de su estadía

Aviso de alta hospitalaria:

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

Planificación del alta

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

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

Aihanuwa Osayi-Osazuwa, NA
Coordinadora de la unidad de salud de
Tobey Hospital



Audrey O'Brien, enlace farmacéutico especialista para el alta, y Karyn L. Simoneau, farmacéutica principal

Servicios farmacéuticos de Southcoast Health

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

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

**Hay una persona que se desempeña como enlace farmacéutico y está disponible para analizar junto con los pacientes la opción de recibir en el mismo centro los medicamentos recetados para el alta. Hable con el personal de enfermería si quiere utilizar este servicio. Se aplicarán los copagos de medicamentos recetados estándar.*

Información general de la farmacia para pacientes ambulatorios

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

Farmacia de Southcoast Health Charlton Memorial Hospital

363 Highland Avenue
Fall River, MA 02720
508-973-7375

Farmacia de Southcoast Health St. Luke's Hospital

101 Page Street
New Bedford, MA 02740
508-973-5449

Farmacia de Southcoast Health

208 Mill Road
Fairhaven, MA 02719
508-973-2420

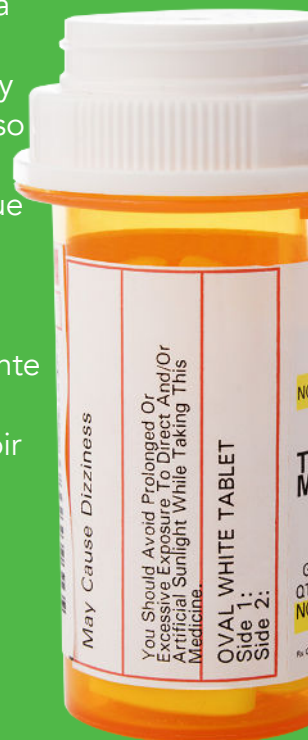
Tenga en cuenta que el horario de la farmacia para pacientes ambulatorios varía en los distintos centros.

Farmacia de Southcoast Health

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



southcoast.org/services/pharmacy



Después de su estadía



Southcoast Health at Home

Cuando esté listo para irse a casa, Southcoast Health at Home estará disponible para ayudarlo con la recuperación en su casa, proporcionando una atención a domicilio excepcional, cuidados de apoyo y más.

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

Atención médica en el hogar

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

Nuestros servicios de atención médica a domicilio incluyen los siguientes:

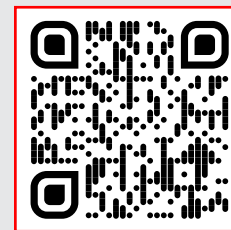
- Enfermería especializada
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Patología del habla y el lenguaje
- Trabajo social clínico
- Auxiliares de salud en el hogar

Atención especializada

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

Nuestros servicios de atención especializada incluyen los siguientes:

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



southcoast.org/at-home





Elizabeth Sutton, OT, con David Hartford

Servicios de cuidado de apoyo

Nuestros servicios de cuidado de apoyo, que ofrece atención paliativa, manejo de síntomas, orientación de apoyo y planificación de la voluntad anticipada, es adecuado para los pacientes con las siguientes afecciones:

- Cáncer
- Enfermedad cardíaca, pulmonar o hepática
- Diabetes
- Soporte vital avanzado (ALS)
- Enfermedad de Parkinson
- Accidente cerebrovascular
- Esclerosis múltiple
- Fibrosis quística
- VIH/SIDA
- Trastornos sanguíneos
- Demencia
- Enfermedad de Alzheimer

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

Marque la diferencia: involúcrese

Siempre estamos en búsqueda de voluntarios que colaboren con nuestros servicios de cuidado de apoyo. Súmese a nuestro equipo de voluntarios en el sitio web southcoast.org/vna o haga una donación para contribuir con los fondos que se destinan al apoyo de nuestros pacientes y del personal.

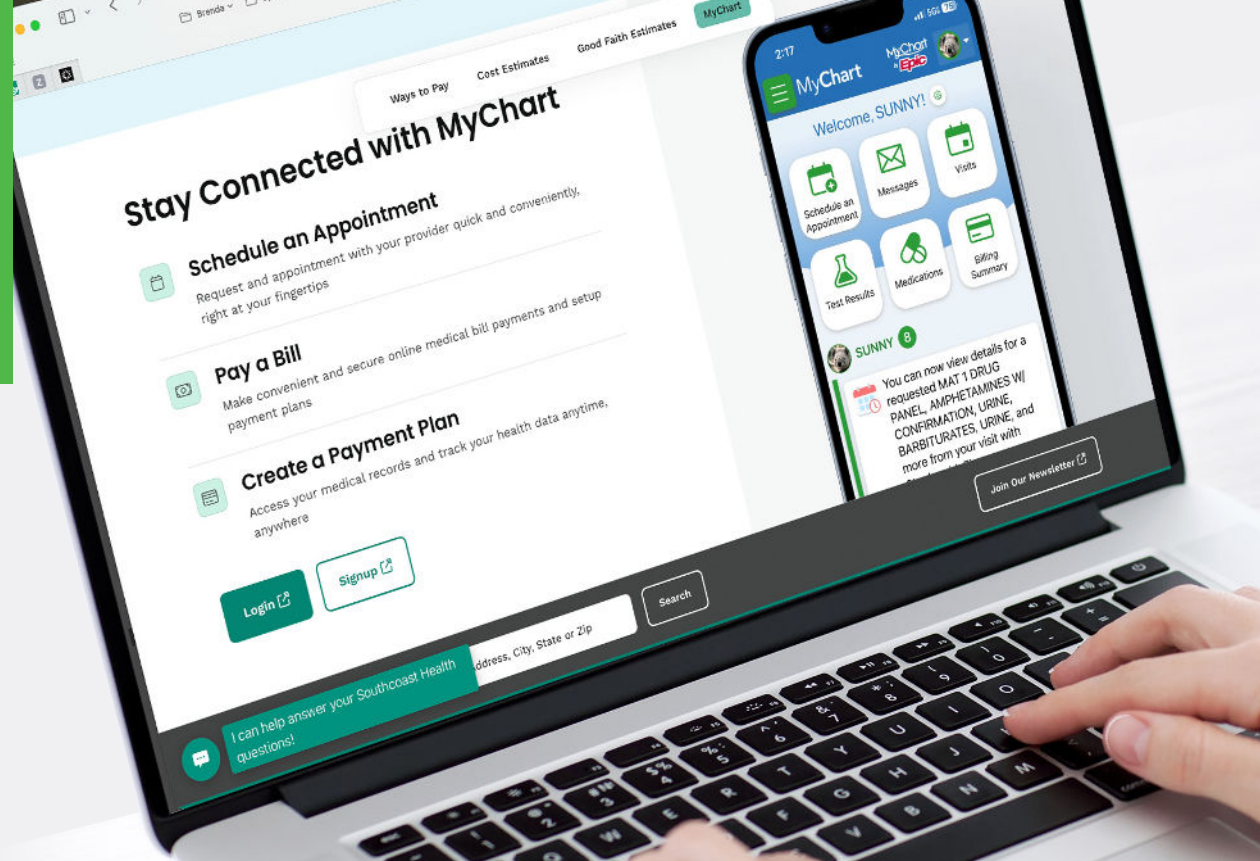


southcoast.org/at-home/volunteer



Diane Moura, LPN, Jessica Magalhaes, LPN, y Antonio Eires, LPN, Southcoast Health at Home

Después de su estadía



Gastos médicos: posibles facturas

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

- Radiología
- Anestesiología
- Neonatología
- Patología
- Departamento de Emergencias
- Otros proveedores especializados que hayan participado en su atención

Su factura médica: información y servicios financieros

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

Si anticipa que tendrá dificultades para pagar la atención hospitalaria y necesita asistencia para evaluar las posibilidades que ofrece el estado, contacte a Servicios Financieros para Pacientes al: **508-973-5070**.

Si tiene preguntas sobre la facturación o si quiere establecer un cronograma de pagos, comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente al: **508-973-1212**.

Sus derechos y protecciones contra facturas médicas sorpresa

Cuando recibe atención de emergencia o recibe tratamiento de un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, usted cuenta con protección contra la facturación sorpresa o la facturación de saldo.

Usted cuenta con protección contra la facturación de saldo por lo siguiente:

- Servicios de emergencia
- Ciertos servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red

Si cree que ha recibido una factura incorrecta, puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-877-696-6775 o con el Departamento de Salud de Massachusetts al 617-624-6000.



Herramientas digitales

Southcoast Health le ofrece herramientas digitales para mantenerse conectado. Encuentre un médico, acceda a MyChart, reserve un lugar para una consulta de urgencia, programe consultas, conozca los resultados de laboratorio, reponga medicamentos recetados, comuníquese con los médicos, entre otras opciones. Descárguela hoy de forma gratuita desde la tienda de aplicaciones App store o Google Play.

MyChart: su información médica

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

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

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



Coordinación en línea de consultas

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

Seminarios mensuales en línea

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

Portal MyChart para el paciente

Asuma el control de su atención médica.

Registro electrónico a través de MyChart

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

Puede editar sus datos personales, incluidos los medicamentos y alergias, e incluso pagar los copagos en línea antes de cada consulta programada.

Coordinación directa a través de MyChart

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

Consultas por telemedicina

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

SAM de Southcoast

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



Después de su estadía



Guía para entender el estado de observación y la cobertura

¿Qué es un estado de observación?

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

La calidad de la atención es la misma para los pacientes en observación que para los pacientes hospitalizados.

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

Una estadía en observación se factura como un servicio ambulatorio.

¿Qué situaciones motivan un estado de observación?

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

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

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

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

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

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

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

¿Cuánto deberé pagar como paciente en observación?

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

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

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

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



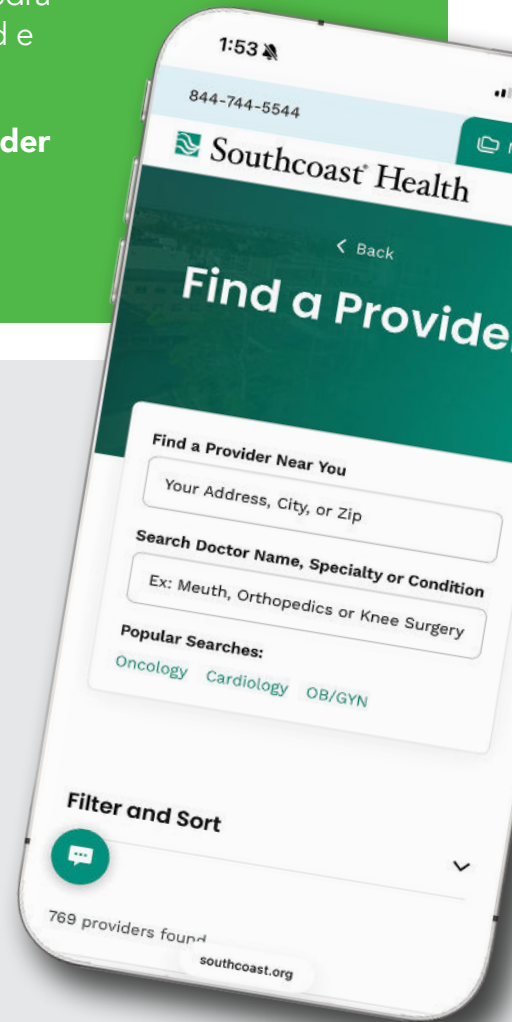
¿Necesita un proveedor?

Southcoast Health lo puede ayudar a encontrar un médico de atención primaria o un especialista en su zona. Visite nuestra página "Find A Provider" (Encuentre un proveedor) donde podrá buscar por zonas o por especialidad e incluso solicitar consultas en línea.



Visite southcoast.org/find-a-provider

Tina Charest, MD



Es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

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

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

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

Suscriptores de Medicare Advantage

- Los planes Medicare Advantage pueden tener costos y beneficios diferentes respecto al plan Medicare original, pero los usuarios de planes Medicare Advantage tienen los mismos derechos y protecciones que otorga el plan Medicare original (parte A y parte B).

- Con el plan Medicare Advantage, a fin de determinar la cobertura para un centro de enfermería especializada se necesita la autorización de la aseguradora, en lugar del estado de paciente hospitalizado o ambulatorio.

Para obtener más información, comuníquese con un representante de Medicare al 800-MEDICARE (800-633-4227) u obtenga más información sobre sus opciones de centros de enfermería especializada (SNF) en www.medicare.gov/publications o en el folleto de "Cobertura de Medicare para recibir cuidados en un Centro de Enfermería Especializada".

Estado de observación o de paciente hospitalizado

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

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

Después de su estadía

Formas de retribuir

Como sistema de salud regional sin fines de lucro, su donación deducible de impuestos a Southcoast Health puede tener un impacto duradero en la salud de nuestra comunidad.



Marque la diferencia a través del avance de la misión

Su generosidad es una inversión que sostiene la promesa que hacemos a nuestros pacientes y a la comunidad de brindar una atención excepcional por parte de personas que realmente se preocupan. Cada donación, sin importar el tamaño, marca la diferencia. El impacto colectivo de las donaciones es una inversión en atención y servicios accesibles y convenientes.

Su donación:

- Garantiza que nuestro personal tenga el apoyo y los recursos que necesitan para brindar una atención médica transformadora
- Permite construir instalaciones de primer nivel a la altura de la atención que brinda nuestro personal
- Financia programas educativos y de difusión que satisfacen las necesidades de nuestra comunidad

El Programa Paciente Agradecido

Si uno de nuestros cuidadores le brindó a usted o a un ser querido una experiencia excepcional y desea honrar a esa persona, lo invitamos a ofrecer un homenaje por el excelente servicio haciendo una contribución a Southcoast Health en su nombre.

Nuestro Programa Paciente Agradecido es una forma significativa de honrar a nuestros proveedores y al personal de apoyo con una donación en su nombre.

Sociedad de Liderazgo

En Southcoast Health, nos comprometemos a brindar una atención excepcional mediante el servicio y la excelencia clínica. Una donación de liderazgo de \$1,000 o más es una inversión en el futuro de Southcoast Health y la salud de nuestra comunidad.

Los beneficios de la membresía de la Sociedad de Liderazgo incluyen un reconocimiento especial a los donantes de liderazgo y oportunidades únicas para aprender más sobre la atención médica en South Coast y explorar la amplia gama de servicios del hospital. Más información en

www.southcoast.org/giving

Formas de retribuir

Donaciones en línea:
southcoast.org/giving

Donaciones por teléfono:
508-973-5353

Donaciones por correo postal:
Southcoast Health Mission Advancement
141 Page Street
New Bedford, MA 02740

Emita los cheques a nombre de Southcoast Health e indique cualquier designación o restricción vinculada a su donación.

Comuníquese con nosotros si desea obtener más información sobre donaciones, legados u obsequios planificados de acciones o propiedades en missionadvancement@southcoast.org o al 508-973-5353



southcoast.org/giving

Trabajo voluntario en Southcoast

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



Voluntarios del año 2025, Arthur "Butch" Paul – Charlton Memorial Hospital, Shannon Giumetti – St. Luke's Hospital, Joelle Sladewski – Tobey Hospital, Mary-Ellen Simas – Southcoast Health at Home

Premios Daisy: reconozca al personal de enfermería

Southcoast Health se ha unido a DAISY Foundation para reconocer y ofrecer su agradecimiento por la extraordinaria labor al solidario personal de enfermería de los hospitales Charlton Memorial, St. Luke's y Tobey.

Los familiares de J. Patrick Barnes establecieron en su memoria la fundación DAISY Foundation, una organización internacional sin fines de lucro. Patrick murió a los 33 años hacia el final de 1999 debido a complicaciones derivadas de una púrpura trombocitopénica idiopática (ITP), una enfermedad autoinmunitaria poco conocida pero relativamente frecuente. Las capacidades técnicas, la atención y la compasión del personal de enfermería que atendió a Patrick conmovió a la familia Barnes, que decidió crear este premio para

agradecer a los enfermeros que dejan una profunda huella en las vidas de los pacientes y sus familias.

Más de 4,000 centros de atención médica del espectro completo de atención, además de escuelas de enfermería de los 50 estados y en más de 20 países, participan de los premios DAISY. El término DAISY (Diseases Attacking the Immune System) designa "enfermedades que atacan el sistema inmunitario".

Southcoast Health selecciona a 24 enfermeros por año para recibir el premio. Se reciben las nominaciones de pacientes, familiares y del personal. Para nominar a un enfermero de un hospital de Southcoast Health o para saber más sobre los premios DAISY de Southcoast Health, visite el sitio web southcoast.org/daisy-award-nominations.



Escanee el código QR para nominar a su enfermero.

Después de su estadía



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

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

Línea para comentarios de
Southcoast Health
877-264-7244
patientexperience@southcoast.org

Además, puede comunicarse con

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

Massachusetts Department of
Public Health
Division of Health Care Quality,
Complaint Unit
99 Chauncy Street
Boston, MA 02111
800-462-5540
mass.gov/dph/dhcq/

The Joint Commission
Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring and
Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
800-994-6610
Fax: **630-792-5636**

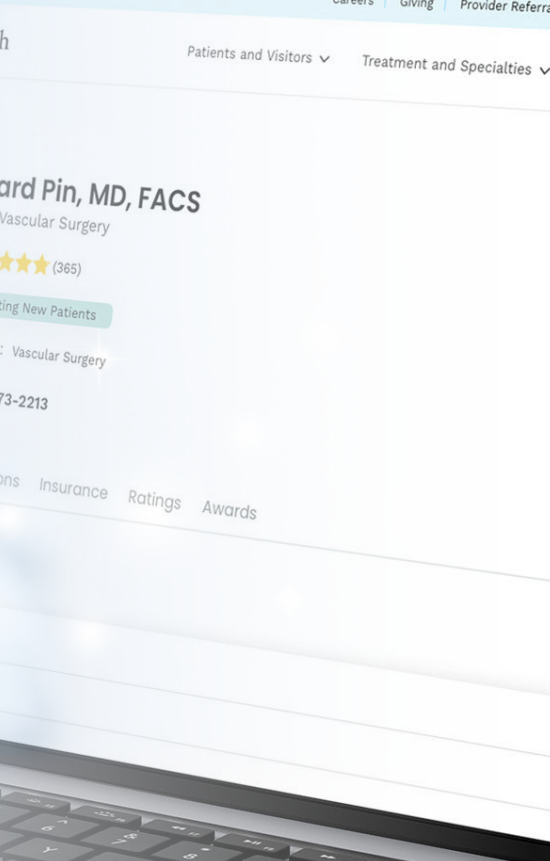
complaint@jointcommission.org
jointcommission.org/resources

Encuestas sobre la satisfacción de los pacientes

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

Más receptividad:

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



Carol Campini, paciente oncológica de Southcoast Health y orgullosa sobre su recuperación.

¿Quiénes recibirán una encuesta de NRC Health?

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

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

Atención oncológica de Southcoast Health

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



southcoast.org/cancer

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

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

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

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



Horario de visitas

Para la protección de los pacientes, empleados y proveedores de Southcoast Health, cumpla con nuestra política de visitas. La versión más actualizada se puede encontrar escaneando el código QR a continuación.

Unidad de cuidados intensivos/ cuidados críticos (ICU/CCU)

El horario de visitas es abierto y flexible, según las necesidades del paciente y su estado. Sin embargo, el permiso para realizar visitas puede depender de lo que disponga el personal clínico.

Maternidad

El horario de visitas de maternidad en los hospitales Charlton Memorial y St. Luke's es de 11 a. m. a 2 p. m. y de 5 p. m. a 8 p. m. todos los días.

Actualmente, los horarios están sujetos a cambios. Las personas con fiebre, tos, dolor de garganta o rinorrea deben abstenerse de realizar visitas mientras persistan sus síntomas. Además, para proteger a nuestros recién nacidos y pacientes de maternidad de complicaciones graves, solicitamos a los visitantes que no vengán si han estado expuestos recientemente al COVID-19, sarampión, rubéola, varicela, tuberculosis, impétigo, influenza o tos convulsa.

Si quiere limitar la cantidad de visitas o las llamadas telefónicas a su habitación, comuníquelo a su enfermero.

Se recomienda a los visitantes a quedarse en casa si se sienten enfermos. Cuando sea posible, recomendamos limitar su interacción con otras personas si no se siente bien.

**Tenga en cuenta que se permitirán horarios flexibles en circunstancias como la atención compasiva o si se recibe un diagnóstico de enfermedad terminal.*



Servicios de maternidad de Southcoast Health

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



Jill Heos, RN, y Cori Fries, RN, St. Luke's Hospital

Nuestra prioridad es su seguridad.

En Southcoast Health, nos comprometemos a brindar un entorno seguro y acogedor para todas las personas que entran por nuestras puertas. Es por eso que nuestra División de Policía y Seguridad Pública (DPSS) ha implementado medidas proactivas para proteger a nuestros pacientes, visitantes y empleados.

Contamos con **agentes especiales de la Policía Estatal (SSPO)** de Massachusetts en cada uno de nuestros hospitales. Estos agentes están completamente capacitados para disuadir posibles amenazas a través de prácticas de desescalada, la intervención ante crisis y el compromiso compasivo. Sin embargo, si una amenaza requiere una respuesta inmediata, los agentes están capacitados y autorizados para portar armas de fuego y pistolas Taser, y desempeñar funciones policiales hasta que llegue la policía local.

La política de Southcoast Health prohíbe al personal, a los pacientes, a las familias y a los visitantes traer armas de cualquier tipo a nuestras instalaciones. Hemos implementado nuevas medidas para aplicar esta política:

- En 2026, Southcoast instalará **sistemas de detección de armas** en las entradas de ubicaciones seleccionadas de nuestras instalaciones hospitalarias, lo que supone un refuerzo adicional a nuestro programa de seguridad integral. Este sistema de detección de última generación puede examinar a unas 4,000 personas por hora. Esto es diez veces más rápido que los detectores de metales y no requiere que nadie vacíe los bolsillos, deje los bolsos o aminore el paso. Además, por el sistema pueden pasar dos personas a la vez, lo que permite que un padre pase con su hijo. Probaremos el sistema en la entrada del vestíbulo principal de St. Luke's Hospital y en la entrada del Departamento de

Emergencias (ED). Después de evaluar la implementación, colocaremos tecnologías similares en los hospitales Charlton Memorial y Tobey.

- También hemos colocado **cajas de amnistía** en las entradas de nuestros hospitales. Se trata de receptáculos en los que se pueden dejar objetos sin sufrir ninguna consecuencia. Recomendamos utilizarlos para entregar cualquier arma que se haya traído, la cual no se podrá recuperar una vez depositada.

Estos pasos nos ayudan a proteger a nuestros pacientes, visitantes y personal, mientras continuamos brindando una atención excepcional con compasión y respeto.

Si ve algo, dígalo. Informe cualquier actividad sospechosa o inquietud de seguridad a uno de nuestros agentes de seguridad pública o llame a la **División de Policía y Seguridad Pública al 508-973-5260.**

Para sus invitados



Katelyn Jean, Alimentos y Nutrición

Cafeterías

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

Charlton Memorial Hospital

Desayuno: 6:30 a. m.-10 a. m.
Almuerzo: 11 a. m.-2 p. m.
Cena: 4:30 p. m.-6:30 p. m.
Colación: 2 p. m.-4:30 p. m.
Cerrado los fines de semana y días festivos

St. Luke's Hospital

Desayuno: 6:30 a. m.-10 a. m.
Almuerzo: 11 a. m.-2 p. m.
Cena: 4:30 p. m.-6:30 p. m.
Colación: 2 p. m.-4:30 p. m.
Cerrado los fines de semana y días festivos

Tenga en cuenta que el horario de las cafeterías está sujeto a cambios.

Quioscos de café

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

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

Pacientes: Para conocer los horarios actualizados, consulte a un miembro de su equipo de atención.

Invitados: Para conocer los horarios actualizados, consulte al personal de nuestro Centro de información.

Charlton Memorial Hospital Café

7 a. m.-8 p. m. todos los días

La cafetería ofrece bebidas de café, productos de pastelería, refrigerios livianos, sándwiches, ensaladas y postres.

St. Luke's Hospital Café

8:30 a. m.-6:30 p. m. todos los días

La cafetería ofrece bebidas de café, productos de pastelería, refrigerios livianos, sándwiches, ensaladas y postres.

Tobey Hospital Café

Ubicado en el centro de emergencias

8:30 a. m.-6:30 p. m. todos los días

La cafetería ofrece bebidas de café, productos de pastelería, refrigerios livianos, sándwiches, ensaladas y postres.



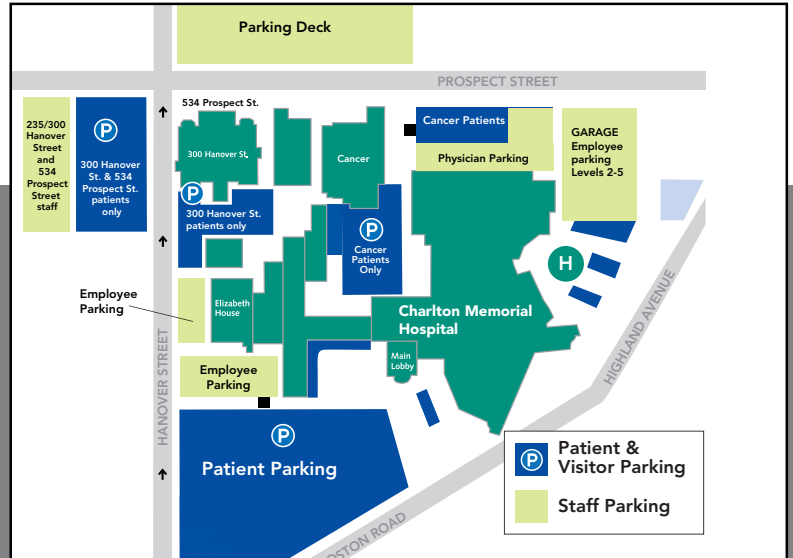


Estacionamiento para pacientes y visitantes

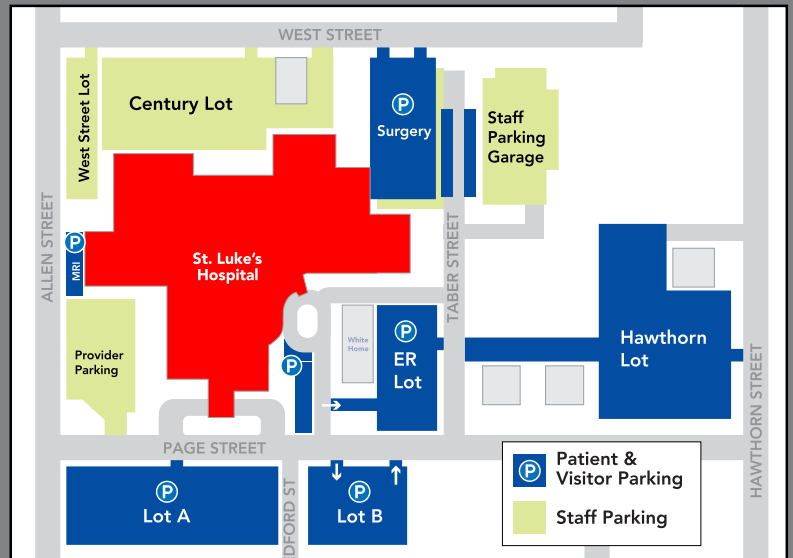
Les solicitamos a los pacientes y a los visitantes que estacionen únicamente en los espacios designados y señalados para pacientes y visitantes.

Servicio gratuito de aparcacoches

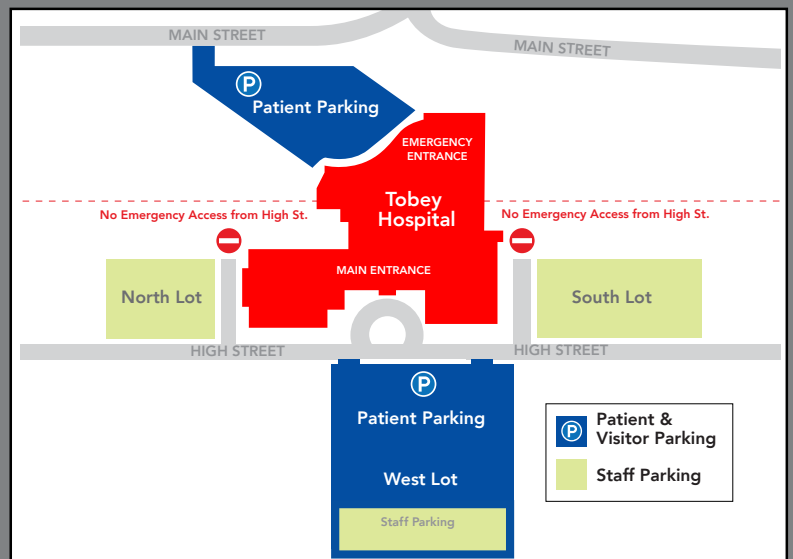
Southcoast Health ofrece un servicio gratuito de aparcacoches a todos sus pacientes y visitantes. Los aparcacoches están disponibles frente a la recepción principal de los hospitales Charlton Memorial y St. Luke's, de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y las 4 p. m.



Charlton Memorial Hospital



St. Luke's Hospital



Tobey Hospital

Para sus invitados



Tienda de regalos

Desde las tiendas de regalos de Southcoast Health, demostramos nuestra dedicación a los pacientes. Las cuatro tiendas de regalos, ubicadas en Charlton Memorial Hospital, St. Luke's Hospital, Tobey Hospital y Southcoast Health Cancer (ubicación de Fairhaven), **donan el 100 % de sus ganancias a sus respectivos hospitales.**

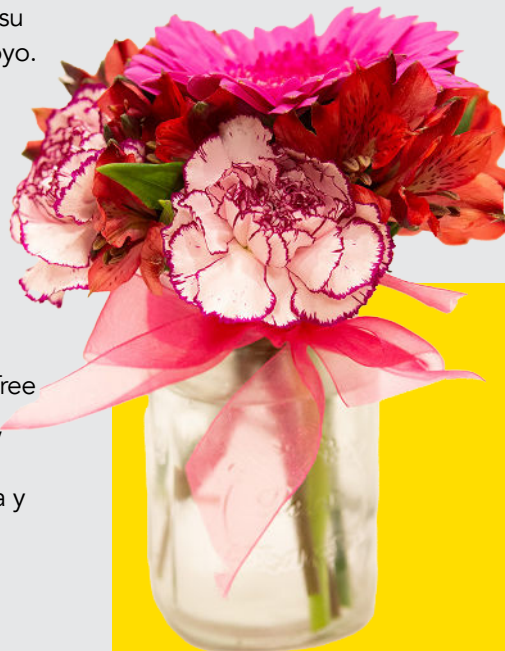
Con su compra, usted está contribuyendo con el hospital de su comunidad. Agradecemos su apoyo.

Encuentre el artículo perfecto en nuestra selección de:

- Flores o plantas
- Globos
- Tarjetas
- Peluches
- Joyas
- Ángeles y figuras de Willow Tree
- Artículos de higiene personal, refrigerios y dulces
- Revistas, materiales de lectura y libros de actividades
- Ropa, pijamas y pantuflas
- Y mucho más

Comuníquese por teléfono con las tiendas de regalos de nuestros hospitales si quiere hacer una compra, solicitar la entrega de un artículo o pedir más información.

Nuestras tiendas de regalos aceptan MasterCard, Visa, American Express y Discover.



Charlton Memorial Hospital 508-973-7051

Lunes a viernes 8 a. m.-7 p. m.
Sábados y domingos 11 a. m.-4 p. m.

St. Luke's Hospital 508-973-5279

Lunes a viernes 8 a. m.-7 p. m.
Sábados y domingos 11 a. m.-4 p. m.

Tobey Hospital 508-273-4103

Martes a viernes 10 a. m.-4 p. m.
Sábados, domingos, lunes Cerrado

Centro de atención oncológica (Fairhaven)

Lunes a viernes 11 a. m.-3 p. m.

Tenga en cuenta que el horario de las tiendas de regalos está sujeto a cambios.

Pedido de flores por teléfono

Charlton Memorial Hospital
508-973-7051

St. Luke's Hospital
508-973-5279

Tobey Hospital
508-273-4103

Aceptamos Mastercard, Visa, American Express y Discover.
Entrega gratuita a las habitaciones de los pacientes. Recogida en la acera disponible.



Stephen Finney, MD

Número principal

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

Admisiones

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

Atención oncológica

877-822-2732

Rehabilitación cardíaca y pulmonar

508-973-5435

Coordinación de la atención

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

Coordinación centralizada

800-276-0103

Programa para el manejo de la diabetes

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

Departamento de Emergencias

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

Tienda de regalos

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

Servicios de interpretación

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

Consultoras de lactancia

Charlton Memorial	508-973-6455 (MILK)
St. Luke's	508-997-6455 (MILK)

Laboratorio

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

Maternidad

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

Registros médicos: servicios de información médica

508-973-3700

Avance de la misión

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



Creado por

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

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

Contacto

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

Farmacia al por menor para pacientes ambulatorios

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

Centro de servicios para pacientes ambulatorios

508-273-4240

Servicios Financieros para Pacientes

Charlton Memorial 508-973-5070

Información del paciente

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

Experiencia del Paciente

877-264-7244

Relaciones Públicas

508-973-5926

Servicios de radiología

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

Servicios de rehabilitación

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

Rehabilitación en Charlton Memorial

508-973-7158

Ministerios religiosos

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

Protección: seguridad pública

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

Servicios sociales

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

Southcoast Health at Home

800-698-6877

Cirugía

508-973-5616

Servicios de voluntariado

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

Describe su dolor

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

Charlton Memorial Hospital
363 Highland Avenue
Fall River, MA 02720

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

Tobey Hospital
43 High Street
Wareham, MA 02571