



Lawrence
General
Hospital



Bienvenida

Gracias por escoger a Lawrence General Hospital para sus necesidades de atención médica. Este hospital es un recurso comunitario extraordinario para los residentes del Valle del Merrimack. Esperamos que todos los pacientes, sea cual sea su raza, etnia, género, identidad de género, edad, discapacidad o situación socioeconómica, reciban una atención de la más alta calidad posible durante su estadía o visita. Nuestro enfoque de diversidad, igualdad e inclusión (DEI) es el de contribuir al bienestar de todos nuestros pacientes y comunidades para lograr el más alto nivel de salud.



Usted se encontrará con médicos, enfermeras, especialistas y personal que participan en su plan de atención y cuya meta es ofrecerle el tratamiento más personalizado posible. No dude en consultar con ellos cualquier pregunta que tenga sobre su atención o su tratamiento. Si algún aspecto de su cita o estadía le resulta confuso o no le satisface, puede llamar a nuestro defensor del paciente al 978-683-4000, ext. 8329. Queremos que usted sienta el más alto nivel posible de confort y satisfacción. Cualquier comentario que comparta con nosotros durante o después de su estadía será muy importante.

Me comprometo a que todos los pacientes y visitantes que acudan a Lawrence General Hospital salgan de aquí habiendo apreciado de forma directa nuestros valores fundamentales de calidad, integridad, servicio y compasión. Estas han sido las metas de Lawrence General Hospital durante más de 140 años, y nos esforzamos sin parar por cumplir con nuestra promesa de excelencia en el servicio para cada paciente y visitante.

Atentamente,

Robin Hynds

Presidente y Directora General Interina

La guía para pacientes está en línea en
www.lawrencegeneral.org/PatientGuide



- Abra el lector de códigos QR en su teléfono.
- Sujete su dispositivo sobre el código QR para que se vea en la pantalla de su teléfono inteligente.
- El teléfono escaneará el código de forma automática. Si no lo hace, pulse el botón.



10

Información importante sobre su estadía

1 Su habitación

- Televisión: el hospital ofrece servicio gratuito de televisión en todas las habitaciones de pacientes. Si tiene problemas con su televisor, puede llamar a la ext. 2570.
- El canal C.A.R.E. presenta imágenes de la naturaleza y música para promover la relajación y la sanación.

2 Comidas para los pacientes

Para pedir sus comidas, llame a la ext. 2597.

- Desayuno: 7 a. m. a 7 p. m.
- Almuerzo y cena: 10:30 a. m. a 7 p. m.

3 ¿Necesita atención inmediata?

Presione el botón con luz para hablar con una enfermera. Si es urgente, le avisaremos de inmediato al equipo de respuesta rápida.

4 Horas de silencio

1 a 4 p. m. y 8 p. m. a 6 a. m.

Se bajan las luces de las unidades y habitaciones de pacientes

5 Wi-Fi

Los pacientes y visitantes tienen acceso gratuito a Wi-Fi. Seleccione la red "LGH-Guest".

6 Objetos perdidos

Los pacientes y visitantes pueden dejar un mensaje 24/7 en el 978-683-4000, ext. 4344, para informar objetos perdidos o encontrados.

7 Horarios de visita

Los horarios de visita durante el día son flexibles y varían según el paciente y la unidad. Están sujetos a cambios y son limitados durante las emergencias nacionales.

8 Servicio de intérpretes

La interpretación en persona es el principal método de interpretación. También ofrecemos intérpretes por teléfono, video a distancia o TTY. Para solicitar un intérprete puede llamar a la ext. 2676.

9 Limpieza

Si necesita el servicio de limpieza, puede llamar al ext. 2249.

10 Servicios financieros

Si tiene preguntas sobre su factura del hospital, puede llamar a Cuentas de los Pacientes al 978-683-4000, ext. 2850.



Índice

| | |
|---|--|
|  | SOBRE LAWRENCE GENERAL HOSPITAL4 |
| | <i>Información general sobre Lawrence General Hospital, y sobre sus servicios y centros.</i> |
|  | SU EQUIPO MÉDICO5 |
| | <i>Equipo de expertos que incluye a hospitalistas, enfermeras, defensor del paciente, trabajadores sociales, residentes y atención espiritual.</i> |
|  | COMODIDADES PARA LOS PACIENTES7 |
| | <i>Almacenamiento de artículos, correo y flores, información telefónica y de periódicos.</i> |
|  | ASUNTOS FINANCIEROS7 |
| | <i>Factura del hospital, facturas de médicos y asistencia financiera.</i> |
|  | COMODIDADES PARA LOS VISITANTES8 |
| | <i>Cafetería, estacionamiento gratuito, línea de información sobre pacientes, máquinas vendedoras y horario de visitas.</i> |
|  | SALUD Y PROTECCIÓN8 |
| | <i>Información sobre prevención y control de infecciones y alimentos que se permite traer.</i> |
|  | PREGUNTAS SOBRE SU ATENCIÓN MÉDICA9 |
| | <i>Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica.</i> |
|  | ESTACIONAMIENTO CON SERVICIO DE VALET Y MAPA DEL HOSPITAL9 |
| | <i>Información y mapas útiles de estacionamiento alrededor del hospital.</i> |
|  | NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES10 |
| | <i>Números telefónicos comunes de Lawrence General Hospital para pacientes y visitantes.</i> |
|  | CAFETERÍA, MERRIMACK CAFE Y MÁQUINAS VENDEDORAS11 |
| | <i>Información sobre la cafetería, Merrimack Café y las máquinas vendedoras de alimentos.</i> |
|  | SUS DERECHOS COMO PACIENTE12-13 |
| | <i>Como paciente de nuestro hospital, usted tiene derechos en todo momento.</i> |
|  | SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE14 |
| | <i>Todos los pacientes tienen responsabilidades que deben cumplir durante su visita o estadía.</i> |
|  | SUS RESPONSABILIDADES COMO VISITANTE15-16 |
| | <i>Pedimos que todos los visitantes observen nuestras reglas de conducta.</i> |



Sobre nosotros

Lawrence General Hospital es un recurso regional de atención médica al servicio del Valle del Merrimack y el sur de New Hampshire. Es el principal empleador privado en Lawrence.

El hospital, fundado en 1875, es el único hospital comunitario privado sin fines de lucro del Valle del Merrimack. Guiado por nuestra misión de ofrecer acceso a una atención médica compasiva, de alta calidad y alto valor a toda la comunidad, Lawrence General Hospital atiende a casi 300.000 pacientes cada año y ofrece servicios ambulatorios, de hospital, cuidados críticos y de emergencia.

Estamos acreditados por la Comisión Conjunta y hemos obtenido la distinción "Gold Seal of Approval" por cumplir con las normas nacionales de calidad en la atención médica y la seguridad en los hospitales.

Servicios y centros

- Centro Bariátrico y de Control del Peso
- Centro Cardiovascular
- Centro de Atención Ambulatoria
- Centro de Educación sobre Nutrición
- Centro de Emergencias
- Centro de Maternidad y Sala de Cuidados Especiales del Recién Nacido
- Centro de Servicios de Imagenología y Radiología
- Centro del Sueño
- Centro Pediátrico
- Clínica de Cirugía Torácica Mínimamente Invasiva
- Clínica de Viajes
- Cuidados Paliativos
- Cuidados Vasculares
- Fisioterapia y Rehabilitación
- Medicina Nuclear
- Salud Ocupacional
- Servicios de Atención del Cáncer
- Servicios de Infusión
- Servicios de Laboratorio
- Servicios Quirúrgicos
- Unidad de Cuidados Críticos



Su equipo de atención médica

Equipo de atención médica

Descripción

Hospitalistas

Los hospitalistas son médicos especializados en la atención de pacientes internados. Colaboran de cerca con su médico de atención primaria y con los especialistas para preparar y seguir su plan de tratamiento personalizado. ¡La información de salud que usted nos da es importante!

Enfermeras

Las enfermeras pueden contestar preguntas sobre su diagnóstico o enfermedad, responder a sus preocupaciones, facilitar su confort y ayudarlo a controlar el dolor y en todo lo que promueva buenos resultados de salud. En todos los pisos hay enfermeras administradoras.

Defensor del paciente

Si no cumplimos con sus expectativas de calidad de la atención, la seguridad o los servicios que recibe, le invitamos a comentar sus preocupaciones con cualquier miembro del personal médico o administrador de una unidad. Los pacientes o familiares también pueden comunicarse con el defensor del paciente para expresar preocupaciones o compartir elogios. Nuestros representantes están disponibles de lunes a viernes en la ext. 8329.

Residentes

Han completado la carrera de medicina y se están formando como médicos de familia. Participan en un programa dirigido conjuntamente por el hospital, Greater Lawrence Family Health Center y algunas de las facultades de medicina más importantes del país.

Atención espiritual

Puede comunicarse con el Departamento de Atención Espiritual llamando a la ext. 2349 para hablar con el capellán interreligioso o a la ext. 2344 para hablar con el capellán católico. En el primer piso hay una capilla siempre abierta para pacientes y visitantes de todos los credos.

Servicios voluntarios

Los voluntarios pueden mejorar su experiencia como paciente. Tal vez reciba la visita de uno de nuestros voluntarios para ofrecerle juegos, rompecabezas, material de lectura, terapia con mascotas y, por supuesto, un rostro amigable.

Servicio de intérpretes

Ofrecemos intérpretes médicos calificados para los pacientes y sus proveedores de cuidados que no hablan o tienen un dominio limitado del inglés, o son sordos o tienen dificultades auditivas. Si necesita un intérprete, puede llamar a la ext. 2676.

Trabajadores sociales

Los trabajadores sociales se ocupan de los problemas de los pacientes como abuso de sustancias, violencia en el hogar, maltrato infantil o de ancianos o falta de médico de cabecera o seguro. También apoyan a los pacientes de trauma y asisten en casos difíciles a los que no tienen tutela o recursos de salud mental. Puede llamar a Atención Integrada a la ext. 2550.

Coordinador de casos complejos

Si necesita cuidados especiales después del alta, el Administrador de casos complejos hará arreglos para servicios médicos como equipo médico duradero, enfermera visitante o infusiones en el hogar.

Ética

El comité de ética está integrado por voluntarios de muchos departamentos del hospital. El comité se reúne para consultar dilemas éticos planteados por cualquier miembro del equipo de atención médica, puede ser un médico, enfermero, nutricionista, terapeuta respiratorio, trabajador social, paciente o familiar.

Es nuestra política ofrecerles efectivamente una atención de alta calidad a todos los pacientes sea cual sea su cultura, edad, raza, género, identidad de género, orientación sexual, situación socioeconómica, idioma, origen étnico, religión o creencias espirituales, de manera que reconozcan, aprecien, afirmen y respeten el valor de todas las personas, y protejan y preserven su dignidad.



¡Usted está al centro de su atención!



Su equipo puede incluir a su médico, administradores de casos, trabajadores sociales y otros profesionales, según sus necesidades.



Creamos la mejor experiencia para nuestros pacientes

Los pacientes reciben una encuesta de satisfacción que les pide su opinión sobre todos los aspectos de su experiencia en Lawrence General Hospital.

Esperamos que el hospital le parezca un lugar limpio, tranquilo y relajante, que su equipo médico le trate con cortesía y respeto y responda a sus necesidades, que le escuchen atentamente y le den explicaciones fáciles de comprender, y que su dolor o molestias se controlen bien.

Comodidades para pacientes

ALMACENAMIENTO DE ARTÍCULOS: Si tiene artículos de valor que no puede dejar en su casa, como joyas, reloj, efectivo o tarjetas de crédito o débito, el Hospital los guardará en su Departamento de Seguridad Pública. Los objetos personales como anteojos o dentaduras postizas se pueden guardar en la mesita junto a la cama cuando no se usen. Por favor no los deje en su cama, ropa o bandeja de comida. Lawrence General Hospital no se responsabiliza por la pérdida o el robo de artículos ni ofrece ningún reembolso por ellos.

CORREO Y FLORES: Los voluntarios llevan el correo o las flores que usted recibe a su habitación. Para enviar correo, déselo a un miembro del personal o a un voluntario. Por razones de salud, los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos no pueden recibir flores. Los globos de regalo deben ser de Mylar.

PERIÓDICO: *The Eagle-Tribune* se entrega gratis por cortesía de Lawrence General Hospital.

TELÉFONO: Para hacer llamadas locales gratis del teléfono de su cuarto, pulse 9 + código de área + número de teléfono. Entre las 10 p. m. y las 7 a. m. las llamadas entrantes no se conectan. Para hacer llamadas de larga distancia, pulse 9 + 0 + código de área + número de teléfono, y luego use su tarjeta telefónica o llamada por cobrar ("collect").

FACTURA DEL HOSPITAL: Le enviaremos su factura directamente a su compañía de seguros. Si después del pago del seguro hubiera un saldo pendiente, usted recibirá una factura por ese saldo. Si desea recibir una factura detallada, puede pedirla a la Oficina de Cuentas de los Pacientes. Ofrecemos planes de pago. Si tiene preguntas sobre su factura del hospital, puede llamar a Cuentas de los Pacientes al 978-683-4000, ext. 2850.

FACTURAS DE MÉDICOS: Tal vez reciba facturas de otros profesionales que hayan participado en su atención, como su médico, radiólogo, patólogo, anestesiólogo u otros especialistas. Deberá hacer arreglos para pagarles directamente a ellos.

ASISTENCIA ECONÓMICA: Si no tiene seguro, hay opciones para ayudarle a cubrir el costo de la atención médica. La Oficina de Asesoramiento Financiero puede informarle sus alternativas, los requisitos de elegibilidad, la asistencia financiera para la cual usted es elegible, y puede ayudarle a solicitarla. Para hablar con un asesor financiero, llame al 978-683-4000, ext. 2820 o ext. 2833.



Comodidades para visitantes

CAFETERÍA: Nuestra cafetería está en el sótano del hospital y está abierta de lunes a viernes de 7 a. m. a 3 p. m.

ESTACIONAMIENTO: Frente a la entrada principal del hospital, hay estacionamiento gratuito y seguro para visitantes. También hay servicio de Valet Parking gratuito para pacientes y visitantes de lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m. Hable con los asistentes de estacionamiento que están en la entrada principal del hospital o llame a ext. 2525.

LÍNEA DE INFORMACIÓN DEL PACIENTE: Los familiares y amigos que deseen averiguar el estado de un paciente pueden llamar al mostrador de información principal al 978-683-4000, ext. 2411.

MÁQUINAS VENDEDORAS: Hay máquinas vendedoras en el sótano, el subsótano y el 4.º y 5.º piso, cerca de los elevadores Hamblet.

HORARIO DE VISITAS: El horario de visitas varía durante el día y depende del paciente y de la unidad clínica. Pregúntele el horario al administrador clínico antes de venir. El horario de visitas es limitado durante las emergencias nacionales.

Salud y protección

EL TABACO ESTÁ PROHIBIDO: Lawrence General es un hospital libre de tabaco. No se permite fumar ni usar otros productos del tabaco en los edificios o las áreas del hospital.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIONES: Una buena higiene y limpieza ayuda a prevenir las infecciones. Para minimizar el riesgo de infección y prevenir la transmisión de enfermedades, durante los tratamientos y procedimientos de rutina nuestros profesionales de la salud utilizan técnicas y equipos de seguridad reconocidos por la industria médica.

Recuerde: es importante que el personal, los visitantes y los pacientes practiquen siempre una buena higiene de las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol antes de entrar en las habitaciones, antes o después de tocar heridas o dispositivos invasivos o líquidos corporales, después de tocar objetos del ambiente, al salir de una habitación, antes de comer y después de usar el baño.

COMIDAS DEL HOGAR: Por favor pídale a sus visitantes que no le traigan comidas ni bebidas no permitidas en su dieta. Si no sabe cuáles son sus restricciones de dieta, consúltele con su médico, enfermero o nutricionista.



Preguntas sobre su atención médica

Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica. Les invitamos a usted y a su familia o pareja a participar activamente en su atención haciendo preguntas. Las siguientes son algunas de las preguntas que podría hacerle a cualquier miembro de su equipo de atención médica:

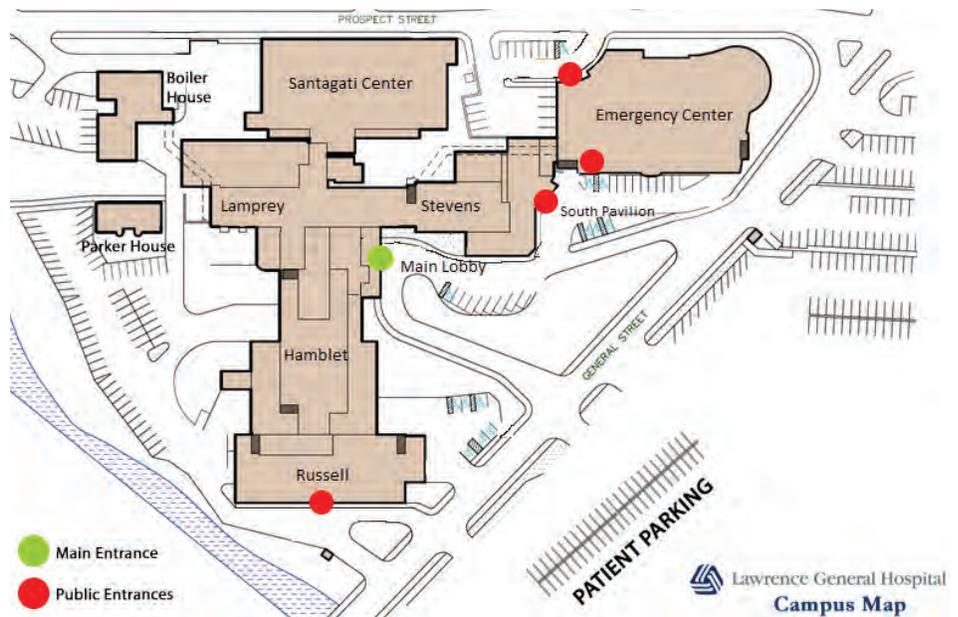
- ¿Puedo reanudar mi dieta habitual? ¿Cuándo podré continuar mis actividades habituales? ¿Qué actividades debo evitar?
- ¿Cómo me sentiré después de salir del hospital? ¿Cuándo me empezaré a sentir mejor? ¿Podré ocuparme de mis cuidados sin ayuda? ¿A qué señales de peligro debo prestar atención?
- ¿Cuál es el propósito de este medicamento? ¿Tiene efectos secundarios? ¿Cómo puede interactuar este medicamento con los otros medicamentos que tomo?
- ¿Para qué es esta prueba? ¿Cuándo recibiré los resultados?
- ¿Por qué necesito este tratamiento? ¿Qué alternativas hay? ¿Cuáles son las complicaciones posibles?
- ¿Cuándo debo volver a ver a mi médico?

Mapa del Hospital, información de estacionamiento

Tenga presente que las únicas entradas abiertas los fines de semana y días feriados son la entrada principal y la de emergencia.

Estacionamiento con servicio de valet para los pacientes y visitantes está disponible en la entrada principal.

Lunes a viernes:
8 a. m. a 4 p. m.





Números de teléfono importantes

Número principal: 978-683-4000

Por favor, llame en el horario de atención al público, lunes a viernes de 8 a. m. a 4:30 p. m., a menos que se le indique un horario especial.

| PARA PREGUNTAR SOBRE | LLAMAR A | EXTENSION |
|--|--|--|
| Proceso de admisión | Admisiones | 2870 |
| Visitas de un capellán | Servicios de Apoyo Espiritual | 2344 (Católicos), 2349 (Interreligiosos) Lunes a viernes, 8 a. m. a 5 p. m. |
| Limpieza o equipo | Servicio de Limpieza | 2249 |
| Elegibilidad para asistencia financiera o atención gratuita | Asesoramiento Financiero | 2817 |
| Derechos del paciente | Línea de atención | 2273 |
| Objetos perdidos | Oficina de Objetos Perdidos (L-V) Seguridad Pública (Fines de semana) | 4344 3999 |
| Hacer una donación a Lawrence General Hospital | Oficina de Recaudación de Fondos | 2020 |
| Comidas | Servicios de Nutrición | 2597 |
| Facturas de pacientes | Cuentas de Pacientes | 2850 |
| Halagos, quejas o reclamos de los pacientes | Defensor del paciente | 8329 |
| Planes después del alta | Coordinación de Casos | 2550 |
| Material de lectura | Oficina de Voluntarios | 2645 |
| Preocupaciones de seguridad | Seguridad | 3999 |
| Hablar con un intérprete | Servicio de Intérpretes | 2676 |
| Abuso de sustancias, violencia doméstica o necesidades de salud mental | Servicios Sociales | 2550 |
| Servicio de televisión | (deje su mensaje) | 2570 |

Instrucciones para marcar

| AL LLAMAR | MARQUE |
|---|--|
| Dentro del hospital | Extensión de 4 dígitos |
| Llamadas locales | 9 – código de área – número local |
| Llamadas de larga distancia o con tarjeta | 9 – 0 – código de área y número de teléfono. Puede llamar por cobrar ("collect") |
| Problemas telefónicos | Pulse 0 para llamar a la operadora de Lawrence General Hospital |



Cafetería

La cafetería de Lawrence General Hospital está en el sótano del hospital y está abierta **de lunes a viernes de 7 a. m. a 3 p. m. y cerrada los días feriados.**

Casabe

Casabe está en el primer piso, frente a los elevadores principales, justo después de la recepción. **Está abierto de lunes a viernes de 7:30am a 6pm. Sábados y domingos de 8am a 4pm.**

Máquinas vendedoras de alimentos

Hay máquinas vendedoras de alimentos en el sótano, el subsótano y el 4.º y 5.º piso, cerca de los elevadores Hamblet, de color azul. En el primer piso, justo después de la recepción principal, hay otras opciones.





Sus derechos como paciente

Derecho

Explicación



A recibir atención sin importar su raza, color, credo, religión, nacionalidad o origen, edad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, condición de veterano de las Fuerzas Armadas, discapacidad, situación con respecto a la asistencia pública, pertenencia o actividad en una comisión local, afiliación política o lugar de residencia.



A ser informado del nombre y la especialidad, si fuera pertinente, del médico o el responsable de su atención o de su coordinación.



Si lo solicita, a recibir una explicación sobre la relación, si la hubiera, de este hospital con su médico.



A recibir tratamiento sin demora para salvarle la vida en una emergencia, sin discriminación por su situación económica o su fuente de pago.



A participar en la elaboración y la puesta en práctica de su plan de atención en el hospital y en la planificación del alta.



A que se notifique sin demora de su admisión al hospital a un miembro de su familia o a su representante legal y a su médico.



A elegir quién puede visitarle durante su hospitalización, con las restricciones y limitaciones clínicas que correspondan. Usted también puede negar o retirar su autorización en cualquier momento.



A la dignidad personal y, en todo lo que sea razonablemente posible, a la privacidad durante el tratamiento y la atención médica.



A que se responda en forma oportuna a cualquier pedido razonable.



A que se controle su dolor.



A esperar que se respeten sus creencias y sus valores culturales y religiosos y a practicarlos, siempre y cuando no interfieran con el bienestar de las demás personas.



A recibir toda la información necesaria para dar su consentimiento o no antes de cualquier procedimiento o tratamiento (consentimiento informado).



A participar en la consideración de los asuntos éticos que puedan surgir y a que se le incluya en cualquier conversación sobre ellos durante su atención.



A solicitar servicios pastorales u otro apoyo espiritual.



A negarse a servir como sujeto de una investigación.



A solicitar y a recibir información sobre la asistencia financiera y la atención médica gratuita.



A un traslado rápido y seguro a un centro que acepte tratarle, si se le niega tratamiento por su situación económica o por no tener fuente de pago.



A salir del hospital en contra del consejo de los médicos, a menos que tenga una infección contagiosa que pueda poner en peligro a otras personas o que usted sea incapaz de mantener su propia seguridad, tal como lo define la ley. Sin embargo, si sale, se le pedirá que firme un documento en el que se indica que su salida es en contra de las recomendaciones de los médicos, y que su médico y el hospital no serán responsables de ningún daño que su salida pueda causar.



Sus derechos como paciente:

| Derecho | Descripción |
|---------|--|
| | A obtener una copia de las normas y regulaciones de este hospital que se apliquen a la conducta de usted como paciente. |
| | Todos los registros y comunicaciones sobre su atención y tratamiento son confidenciales y ninguna persona ni organismo puede tener acceso a ellos aparte de aquellos a los que concierne directamente o están autorizados por la ley. |
| | Si lo solicita, tiene derecho a inspeccionar su historial médico, a pedir enmiendas, a recibir un informe de la información personal de salud que se ha comunicado y, por una tarifa razonable, a recibir una copia de su historial médico. |
| | A recibir una copia gratuita de su historial médico si demuestra que su pedido es en respaldo a una reclamación o apelación presentada conforme a cualquier cláusula de la Ley del Seguro Social (Social Security Act), en un programa de beneficios federal o estatal basado en necesidades financieras. |
| | A recibir, si es una mujer en edad de procrear que ha sido víctima de una violación, información escrita correcta del punto de vista médico y factual, preparada por el Comisionado de Salud Pública, sobre la anticoncepción de emergencia; a que se le ofrezca rápidamente el anticonceptivo de emergencia; y a que, si usted lo solicita, se le proporcione dicho anticonceptivo de emergencia. |
| | Si lo solicita, tiene derecho a recibir una explicación detallada de su factura del hospital. |

LGH adopta y aumenta la Declaración de derechos del paciente, según la Sección 70E del Capítulo 111 de las Leyes Generales de Massachusetts; apoya las normas de la Asociación Estadounidense de Hospitales (aprobadas el 6 de febrero de 1973); y ejecuta la Ley sobre Poderes para las Decisiones de Atención Médica (M.G.L. Capítulo 201D).

Estos derechos pueden ser ejercidos en nombre del paciente por un representante o apoderado designado si el paciente no es capaz de decidir, es legalmente incompetente o es menor de edad.

Otros recursos

Departamento de Salud Pública del Estado de Massachusetts

- 1-800-462-5540
- www.mass.gov

The Joint Commission

- 1-800-994-6610
- www.jointcommission.org

Junta de Registro en Medicina de Massachusetts

- 781-876-8200
- www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine

¡Estamos aquí para escucharlo!

¿Cómo nos va? ¿Estamos satisfaciendo sus necesidades? Le invitamos a responder en los próximos días a una encuesta de seguimiento breve por teléfono, correo postal, texto o correo electrónico. Sus comentarios nos ayudarán a mejorar la experiencia de todos los pacientes.



Sus responsabilidades como paciente

Como paciente de nuestro hospital, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Acudir a las citas que se le den en el hospital y llamar por teléfono cuando no pueda asistir.
- Darle a LGH toda la información personal necesaria para la prestación y administración de su atención.
- Cuando venga al hospital, traer con usted información sobre sus enfermedades anteriores y su historial médico, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Comunicar a los médicos, las enfermeras y el personal la información importante acerca de usted o que pueda influir en su estado o en la atención que recibe.
- Cooperar con las personas que participan en su atención, y respetar y cumplir con las instrucciones razonablemente prescritas.
- Asumir un papel activo en el proceso de medicación. Ayudar al personal a prevenir errores de medicación dando información actualizada, haciendo preguntas y siendo una persona informada.
- Tener consideración con los demás pacientes y procurar que sus visitantes también lo hagan. Prestar atención especial a las normas sobre horarios de visita, ruido, consumo de tabaco y uso de dispositivos electrónicos personales.
- Respetar la propiedad de LGH.
- Dar la información financiera y de seguro médico que sea necesaria para el procesamiento de su factura y pagar con puntualidad los cargos pendientes.
- Preguntarle a su médico o enfermera qué puede esperar en cuanto al dolor y a su tratamiento, hablar de las opciones de alivio del dolor con su médico y enfermera, colaborar con su médico para hacer un plan de tratamiento del dolor, pedir alivio del dolor cuando éste comience, ayudar a su médico y enfermera a evaluar su dolor, informarles si su dolor no se alivia, y comunicarles cualquier preocupación que tenga sobre su uso de medicamentos para el dolor.
- Apoyar la consideración y el respeto mutuos manteniendo un lenguaje y una conducta corteses en las interacciones con el personal y los profesionales independientes autorizados.



Sus responsabilidades como visitante

Pedimos que todas las personas que visiten a un paciente observen las siguientes reglas de conducta. Por favor:

- Tenga presente que el horario de visitas varía durante el día y depende del paciente y de la unidad clínica. Pregúntele el horario al administrador clínico antes de venir.
- Respete el derecho de nuestros pacientes a la privacidad, especialmente si visita a alguien que comparte el cuarto con otro paciente.
- Llame a la puerta del cuarto del paciente antes de entrar.
- Para el confort y beneficio de todos nuestros pacientes, ayúdenos a controlar el ruido en las unidades de enfermería.
- Entienda que el paciente a quien visita debe dar su permiso para que podamos hablar de su estado médico con usted.
- Sea considerado con los derechos de nuestros pacientes y el personal tratándolos en todo momento con cortesía y respeto.
- Como visitante de un paciente, puede esperar que se le trate con cortesía y respeto. Por favor tenga en cuenta que si tiene algún problema, hay una enfermera administradora o supervisora siempre a su disposición.
- Si no se siente bien o tiene una enfermedad contagiosa, por favor, no venga de visita. Si duda, consulte a su profesional de la salud.
- Sea respetuoso de la propiedad de las otras personas y del hospital.
- Vístase en forma apropiada, lo cual incluye llevar camisa y zapatos.
- No fume en las áreas de Lawrence General Hospital es un establecimiento libre de tabaco.
- Si el paciente a quien visita tiene un cartel de STOP (PARE) en la puerta, vaya directamente al mostrador de enfermería para averiguar qué instrucciones o precauciones especiales debe seguir antes de entrar y al salir del habitación. Estos carteles indican la necesidad de preparación adicional y son para la protección del paciente y sus visitantes.
- No se sienta en la cama del paciente ni use el baño de su habitación. El propósito de esto es prevenir las infecciones y proteger a los pacientes y sus visitantes. Hay baños para visitantes por todo el hospital.





Sus responsabilidades como visitante

- Consulte con el personal de enfermería antes de traer alimentos o bebidas para un paciente. Muchos pacientes siguen una dieta especial recetada por su médico o podrían estar en ayunas para un procedimiento o examen.
- Si le piden que salga del habitación del paciente, coopere. A veces, se le puede pedir que se salga brevemente para ofrecerle atención médica, confort y privacidad al paciente.
- Respete nuestras reglas que prohíben los siguientes productos y conductas:
 - Bebidas alcohólicas
 - Comportamientos perturbadores
 - Ruido excesivo
 - Fumar
 - Drogas ilegales
 - Armas

En Lawrence General Hospital, la seguridad de nuestros pacientes, sus visitantes y nuestro personal es nuestra prioridad principal. A los visitantes que no cumplan las normas de conducta segura se les puede pedir que se vayan o se les puede escoltar fuera de las áreas del hospital. Le damos las gracias por su cooperación y esperamos que estas normas contribuyan a que su visita sea placentera.

Lawrence General atiende a pacientes sin importar su edad, sexo, raza, credo, color, nacionalidad de origen, ascendencia, discapacidad u orientación sexual.

Cumplimiento y protección de la privacidad

Todos los registros relacionados con su atención se mantienen estricta confidencialidad para la privacidad del paciente. En el momento del ingreso al hospital, se le entrega información detallada sobre las prácticas de privacidad y la ley que las rige: la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud de 1996 (HIPPA, por sus siglas en inglés).

Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad también está disponible en nuestra página web. Si tiene preguntas sobre esta información, puede llamar a nuestro funcionario de Privacidad y Cumplimiento al 978-946-8111.

Lawrence General Hospital se compromete a actuar con el más alto nivel de integridad, pero si llegar a surgir una preocupación, no dude en llamar al número telefónico de cumplimiento del hospital, que es anónimo y confidencial: el 888-228-4298.

Lista de proveedores de atención al hogar del área de servicio:

| Agency | Phone: | Fax Number: |
|------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| All Care VNA | 800-287-2454 | 781-598-3571 |
| Alternative Health Care | 978-657-7444 | 978-657-7455 |
| Amedisys | 401-226-6531 | |
| Better Life at Home | 978-710-5417 | 978-710-7172 |
| Blissful Homecare | 978-725-5505 | 978-416-9574 |
| Boston Home Health Aides | 617-264-0200 | 617-264-0610 |
| Comfort Home Care | 978-685-4700 | 978-685-4701 |
| Elara Caring | 734-249-3204 | 888-317-5066 |
| Encompass Homecare | 978-388-4500 | 978-388-8255 |
| Home Health VNA | 978-552-4444 | 978-552-4401 |
| Middlesex Healthcare Services | 978-328-9435 | 978-683-9078 |
| Nizhoni Health | 800-915-3211 | 617-248-1875, 617-284-5982 |
| Northeast Rehab Hospital Home Care | 603-893-2900 x3501 | 800-845-3710 |
| Partners Health Care at Home | 978-236-1300 | 781-290-4250 |
| Pathways | 617-481-9077 | 855-939-1855 |
| Whittier Home Care Agency | 978-374-6300 | |

Lista de proveedores de centros de enfermería especializadas en el área de servicio:

| Agency | Phone: | Fax Number: |
|--|--|--------------|
| Academy Manor of Andover | 978-475-0944 | 978-475-3024 |
| Baker-Katz | 978-373-5697 | |
| Brentwood Rehab | 978-777-2700 | |
| Care One at Essex | 978-927-3260 | |
| CedarView | 978-686-3906 | 978-687-6007 |
| Hannah Duston Healthcare | 978-373-1747 | |
| Hathorne Hill | 978-774-6955 | |
| Mary Immaculate Nsg Center | 978-685-6321 Direct Line 978-620-1438 | 978-975-0050 |
| The Meadows @Edgewood (Dementia Unit) | 978-725-4121 | 978-687-1338 |
| Nevins Nsg Rehab Center | 978-682-7611 | 978-794-0279 |
| Northwood | 978-458-8773 | 978-459-9145 |
| Penacook Place | 978-374-0707 Direct Line 978-521-7196 | 978-521-0495 |
| Prescott House | 978-685-8086 Direct Line 978-557-0229 | 978-687-2665 |
| Bear Mountain @ Andover | 978-470-3434 | 978-470-0098 |
| Wingate @ Haverhill | 978-372-7700 | 978-521-1737 |

**Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid crearon el Sistema de Calificación de Calidad De Cinco Estrellas para ayudar a los consumidores, sus familias y cuidadores a comparar las agencias de salud en el hogar, los centros de enfermería calificados, los centros de rehabilitación para pacientes hospitalizados y los hospitales de atención a largo plazo más fácilmente. Las instalaciones con 5 estrellas se consideran que tienen una calidad muy superior a la media y las instalaciones con 1 estrella se consideran que tienen calidad muy por debajo de la media. Las medidas de calidad ofrecen información sobre el funcionamiento de las instalaciones para las necesidades físicas y clínicas de sus pacientes. Para obtener más información, visite <https://data.medicare.gov/>.*

¿Virus o bacteria?

¿Cuál es la causa de su enfermedad?

Los antibióticos solo son necesarios para tratar ciertas infecciones causadas por bacterias. Las enfermedades virales no pueden tratarse con antibióticos. Cuando tomar antibióticos no sea lo indicado, pídale a su profesional de atención médica consejos sobre cómo aliviar los síntomas y sentirse mejor.

| Enfermedad común | Causa común | | | ¿Se necesitan antibióticos? |
|--|-------------|------------------|-------|-----------------------------|
| | Bacteria | Bacteria o virus | Virus | |
| Infección estreptocócica de la garganta (<i>strep</i>) | ✓ | | | Sí |
| Tosferina | ✓ | | | Sí |
| Infección de las vías urinarias | ✓ | | | Sí |
| Sinusitis | | ✓ | | Tal vez |
| Infección del oído medio | | ✓ | | Tal vez |
| Bronquitis/resfriado con congestión de pecho (en niños y adultos)* | | ✓ | | No* |
| Resfriado común/moqueo | | | ✓ | No |
| Dolor de garganta (excepto por infección estreptocócica) | | | ✓ | No |
| Influenza (gripe) | | | ✓ | No |

*Los estudios muestran que en niños y adultos con bronquitis, que de otra manera están sanos, los antibióticos no los ayudarán a sentirse mejor.



**TOME CONCIENCIA
SOBRE LOS
ANTIBIÓTICOS**

BUEN USO, MEJOR TRATAMIENTO

Para aprender más acerca de la prescripción de antibióticos y su uso, visite la página www.cdc.gov/antibioticos.



Pregunte a su enfermera sobre su plan personalizado sobre prevención contra caídas

Al momento de su **hospitalización**, su enfermera evaluará su riesgo de caídas durante su permanencia en el hospital. Su enfermera y el equipo de atención médica usarán esta evaluación para crear un plan personalizado de prevención contra caídas para mantenerlo seguro en el hospital.

Todos nuestros pacientes estarán bajo la categoría de "**Precauciones universales contra caídas**". ¿Qué significa eso para usted?

- Lo ayudaremos a llegar a su habitación.
- Sus pertenencias y el control remoto de llamada estarán a su alcance.
- Su habitación estará ordenada y libre de obstáculos.
- Le daremos un par de medias antideslizantes que deberá usar.
- Le enseñaremos a usar las barandas mientras esté en el baño, a usar el equipo que tendrá para movilizarse y a usar el control remoto de llamada si desea movilizarse.
- Se le informará sobre cualquier medicamento que se le administre que pueda ponerlo en riesgo de caerse.

¿Por qué es importante la prevención contra caídas?

Estar en el hospital aumenta el riesgo de caídas:

- El 3% de los pacientes hospitalizados sufren una caída
- El 30% de estas caídas resultan en lesiones
- Caerse en el hospital podría retrasar el curso de su tratamiento y prolongar la duración de su estadía en el hospital.

Pregúnte a su enfermera sobre los factores de riesgo por caídas y el plan personalizado de prevención contra caídas ¡para que podamos trabajar juntos y mantenerlo seguro!

Información obtenida de (AHRQ, 2011) <https://www.falltips.org/about-fall-tips/>



So good. So caring. So close.