



Lawrence  
General  
Hospital



# Bienvenida

Gracias por escoger a Lawrence General Hospital para su necesidades de atención médica. Este hospital es un recurso comunitario extraordinario para los residentes del Valle del Merrimack y sus alrededores. 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, equidad 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 increíblemente 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. Estos han sido los objetivos de Lawrence General Hospital durante casi 150 años y nos esforzamos continuamente por cumplir nuestra promesa de excelencia en el servicio a cada paciente y visitante.

Atentamente,

**Dr. Abha Agrawal, FACP, FACHE**  
Presidenta y Directora General

La guía para pacientes está en línea en  
[www.lawrencegeneral.org/PatientGuide](http://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 cuarto

- Televisión: el hospital ofrece servicio gratuito de televisión en todos los cuartos 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 pacientes

Para pedir 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.

*Las luces se atenúan en las unidades y los cuartos 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 cara a cara es el principal método de interpretación. También ofrecemos intérpretes por teléfono, vídeo a distancia o TTY. Para pedir un intérprete puede llamar a la ext. 2676.

### 9 Limpieza

Si necesita que le limpien algo durante su estadía, puede llamar al servicio de limpieza a la ext. 2249.

### 10 Servicios financieros

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



# Índice

	<b>ACERCA DE LAWRENCE GENERAL HOSPITAL</b> .....4
	<i>Información general sobre Lawrence General, y sobre sus servicios y centros.</i>
	<b>SU EQUIPO MÉDICO</b> .....5
	<i>Equipo de expertos que incluye a hospitalistas, enfermeras, defensor del paciente, trabajadores sociales, residentes y atención espiritual.</i>
	<b>COMODIDADES PARA PACIENTES</b> .....7
	<i>Almacenamiento de artículos, correo y flores, información telefónica y de periódicos.</i>
	<b>ASUNTOS FINANCIEROS</b> .....7
	<i>Factura del hospital, facturas de médicos y asistencia financiera.</i>
	<b>COMODIDADES PARA VISITANTES</b> .....8
	<i>Cafetería, estacionamiento gratuito, línea de información sobre pacientes, máquinas vendedoras y horario de visitas.</i>
	<b>SALUD Y PROTECCIÓN</b> .....8
	<i>Información sobre prevención y control de infecciones, y alimentos que se permite traer.</i>
	<b>PREGUNTAS SOBRE SU ATENCIÓN MÉDICA</b> .....9
	<i>Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica.</i>
	<b>SERVICIO DE APARCACOCHE Y MAPA DEL HOSPITAL</b> .....9
	<i>Información y mapas útiles de estacionamiento alrededor del Hospital.</i>
	<b>NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES</b> .....10
	<i>Números telefónicos comunes de Lawrence General para pacientes y visitantes.</i>
	<b>CAFETERÍA, MERRIMACK CAFE Y MÁQUINAS VENDEDORAS</b> .....11
	<i>Información sobre la cafetería, el Merrimack Café y las máquinas vendedoras.</i>
	<b>SUS DERECHOS COMO PACIENTE</b> .....12-13
	<i>Como paciente de nuestro Hospital, usted tiene derechos en todo momento.</i>
	<b>SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE</b> .....14
	<i>Todos los pacientes tienen responsabilidades que deben cumplir durante su visita o estadía.</i>
	<b>SUS RESPONSABILIDADES COMO VISITANTE</b> .....15-16
	<i>Pedimos que todos los visitantes observen nuestras reglas de conducta.</i>



## Acerca de 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 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 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

<b>Equipo de atención médica</b>	<b>Descripción</b>
<b>Hospitalistas</b>	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 da es importante!
<b>Enfermeras</b>	Las enfermeras pueden contestar preguntas sobre su diagnóstico o enfermedad, responder a sus preocupaciones, facilitar su confort y ayudarle a controlar el dolor y en todo lo que promueva buenos resultados de salud. En todos los pisos hay enfermeras administradoras.
<b>Defensor del paciente</b>	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.
<b>Residentes</b>	Han completado la carrera de Medicina y se están formando como médicos de familia. Participan en un programa dirigido conjuntamente por el Hospital, el Greater Lawrence Family Health Center y algunas de las facultades de medicina más importantes del país.
<b>Atención espiritual</b>	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.
<b>Servicios voluntarios</b>	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 reconfortante.
<b>Servicio de intérpretes</b>	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.
<b>Trabajadores sociales</b>	Los trabajadores sociales se ocupan de 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 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.
<b>Coordinador de casos complejos</b>	Si necesita cuidados especiales después del alta, el coordinador de casos complejos hará arreglos para servicios médicos como equipo médico duradero, enfermera visitante o infusiones en el hogar.
<b>Ética</b>	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 maneras 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.

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 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 cuarto. Para enviar correo, dáselo 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.

**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 llame a cobro revertido ("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 Pacientes. Ofrecemos planes de pago. Si tiene preguntas sobre su factura del Hospital, puede llamar a Cuentas de 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, anesthesiólogo 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 aparcacoches 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 parientes 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 los terrenos 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 manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol antes de entrar en un cuarto, antes o después de tocar heridas o dispositivos invasivos o líquidos corporales, después de tocar objetos del ambiente, al salir de un cuarto, 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, consúltelas con su médico, enfermero o nutricionista.



# Preguntas sobre su atención médica

Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica. 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:

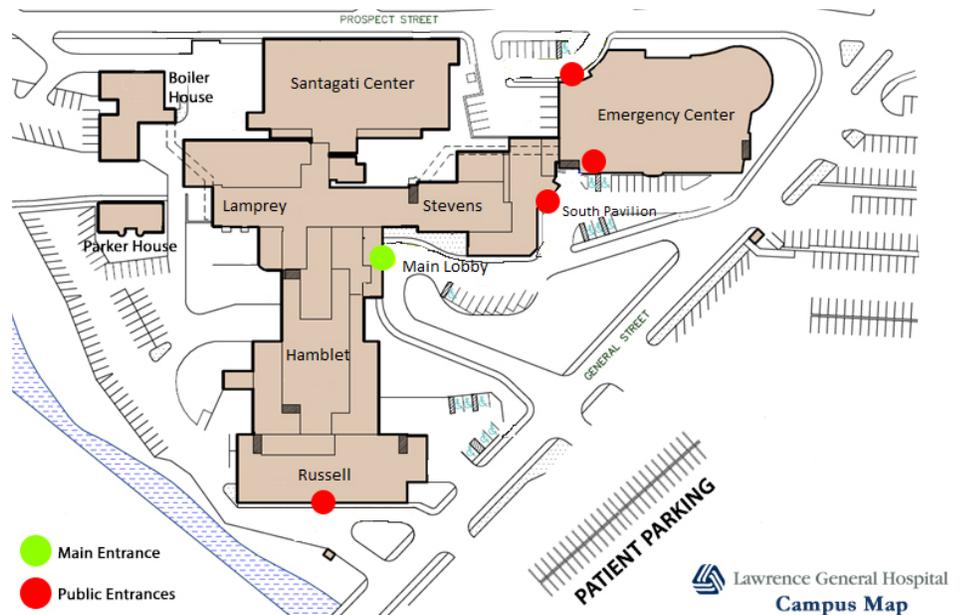
- ¿Puedo reanudar mi dieta habitual? ¿Cuándo podré continuar mis actividades habituales? ¿Qué actividades debo evitar?
- ¿Cómo me sentiré después de salir del hospital? ¿Cuándo me empezaré a sentir mejor? ¿Podré ocuparme de mis cuidados sin ayuda? ¿A qué señales de peligro debo prestar atención?
- ¿Cuál 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.

El servicio de aparcacoches para 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)	4344
	Seguridad Pública (Fines de semana)	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
Elogios, quejas o reclamaciones de pacientes	Defensor del paciente	8329
Planes después del alta	Coordinación de Casos	2550
Material de lectura	Oficina de Voluntarios	2645
Preocupaciones de seguridad	Seguridad pública	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
Comité de Ética	(deje su mensaje)	5300

## 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 cobro revertido (“collect”)
Problemas telefónicos	Pulse 0 para llamar a la operadora de Lawrence General Hospital



## Cafetería

La cafetería del 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.**

## Merrimack Café

The Merrimack Café está en el primer piso, frente a los elevadores principales, justo después del vestíbulo principal, y está abierto **los 7 días de la semana de 7 a. m. a 3 p. m. incluso en días feriados.**

## Máquinas vendedoras

Hay máquinas vendedoras 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 del vestíbulo principal, hay otras opciones.



*The Merrimack Café*



# Sus derechos como paciente

## Derecho

## Explicación



A recibir atención sin importar su raza, color, credo, religión, nacionalidad de 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 maneje 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 del consejo 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, 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 la anticoncepción de emergencia; y a que, si usted lo solicita, se le proporcione dicha anticoncepción de emergencia.



Si lo solicita, 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](http://www.mass.gov)

### The Joint Commission

- 1-800-994-6610
- [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

### Junta de Registro en Medicina de Massachusetts

- 781-876-8200
- [www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine](http://www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine)

## ¡Estamos aquí para escucharle!

¿Cómo nos va? ¿Estamos satisfaciendo sus necesidades? Le invitamos a hacérselo saber respondiendo 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 concurrir.
- 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.
- Comportarse con 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 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 el hospital.
  - Vístase en forma apropiada, lo cual incluye llevar camisa y zapatos.
  - No fume en los terrenos del hospital. 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 cuarto. Estos carteles indican la necesidad de preparación adicional y son para la protección del paciente y sus visitantes.
  - No se siente en la cama del paciente ni use el baño de su cuarto. 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 cuarto 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, 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 los terrenos 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 llegara a surgir una preocupación, no dude en llamar al número telefónico de cumplimiento del hospital, que es anónimo y confidencial: el 877-886-7565.