

## WELCOME

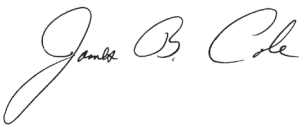
On behalf of our Board of Directors, volunteer staff and more than 2,000 employees, I would like to welcome you to Virginia Hospital Center. We are committed to providing state-of-the-art medical care with the courtesy, respect and compassion you deserve as our patient. Thank you for entrusting us with your care.

This Information Guide was designed to acquaint you with Virginia Hospital Center and our services so that you are comfortable and confident during your Hospital stay. I encourage you to ask your doctors and nurses questions about your care as our healthcare professionals are here to listen and respond to you in a timely manner.

Our expectation is to provide you with healthcare excellence so that you are very satisfied. If at any time we are not fulfilling that expectation, please press the red “Patient Hotline” button found on the telephone in your room, or dial extension 6880.

Thank you for choosing Virginia Hospital Center for your healthcare needs.

Warm regards,



James B. Cole  
President & CEO  
Virginia Hospital Center

## HOSPITAL TELEPHONE DIRECTORY

- If visitors wish to contact you, they should call 703.717.7 plus your room number.
- When dialing a Hospital extension while inside the Hospital, dial only the last four digits of the phone number.
- The area code for all numbers is 703.

### DEPARTMENT

### PHONE NUMBER

Hospital Operator	Dial 0
Admitting	558.6112
Cashier	558.6138
Chaplain	558.6128
Gift Shop	558.6348
Insurance Verification	558.6127
Lost & Found	558.6363
Medical Records	558.6116
Nutrition Specialist (specific diets for inpatients only)	558.6620
Outpatient Nutrition Specialist (consult or diabetes program)	558.6811
Patient Financial Services	558.6534
Patient Information	558.6100
Patient Representative	558.6195
Room Service Dine Line (to order your food)	558.3463
Case Management	558.6275
Quality Improvement Hotline	Press "Hotline" button

# HOW TO USE THE TELEPHONE IN YOUR ROOM

## **Hospital Operator**

Dial “0”

## **Local Calls**

Dial “9” plus the 10-digit telephone number

## **Long Distance Operator Assisted**

Dial “9”, then “00”, plus the 10-digit telephone number

## **Long Distance Calling Card, Collect, Third Party**

Press button for long distance carrier of your choice, then press the pound key (#). Wait a few seconds for further instruction.

## **Quality Improvement Hotline**

Press “Hotline” button \*\*

## **Adjust Volume**

Press “volume” button

## **Stop Incoming Calls**

Press the DND (Do Not Disturb) button. The button’s light will come on. To clear it, press the button again, and calls can be then received.

\*\* If additional volume is needed, contact the Hospital operator at “0” and a staff member will provide you with a special high volume telephone. \*\*

## ABOUT OUR HOSPITAL

Established in 1944, Virginia Hospital Center is a 334-bed acute care facility, providing sophisticated medical services to the Washington, DC metropolitan area. The Hospital offers comprehensive healthcare utilizing life-saving technology. With an exceptional medical staff of over 800 physicians and superior nursing care Virginia Hospital Center has Centers of Excellence including Cardiology & Cardiovascular Surgery, Neuroscience, Oncology, Women & Infant Health and Urology. Growing service lines include Executive Health and the only Lung Cancer Center in Northern Virginia. Virginia Hospital Center is a teaching hospital, long-associated with Georgetown University's School of Medicine.

We are committed to personalized patient service and excellent medicine. Each of the Hospital's units utilizes state-of-the-art equipment to provide quality medical care. The Hospital is a non-profit organization accredited by the Joint Commission (JC) and licensed by the Commonwealth of Virginia Department of Health.

Our services and specialties include, but are not limited to the following:

- Acute Hemodialysis
- Acute Pulmonary Rehabilitation, Pulmonary Special Procedures and Respiratory Therapy
- Acute Stroke Unit – Center of Excellence
- Arlington Urgent Care Center
- Bariatric Surgery (weight loss surgery)
- Cardiology and Cardiac, Vascular & Thoracic Surgery supported by a Cardiac Catheterization Lab, an Electrophysiology Lab, a Cardiovascular Intensive Care Unit, an Intermediate Cardiac Care Unit, Cardio-Respiratory outpatient services, EKG/EEG and Cardiovascular Rehabilitation
- Center for Breast Health – National Accreditation Program for Breast Centers (NAPBC)
- Colorectal Surgery (medical and surgical treatment of diseases and disorders of the colon, rectum and anus)
- Diabetes Care
- Emergency Department (24-hour)
- General Surgery (advanced digestive surgery, hernia surgery, endocrine surgery)
- Health Promotion (community health, education and wellness)
- Heartburn Center
- Hernia Program
- Intensive Care Unit
- Laboratory Services
- Neurosurgery
- The Robert E. Lee Inpatient Oncology Unit offering comprehensive oncology care

- The Rose Benté Lee Ostapenko Outpatient Oncology Center including Radiation Oncology, CyberKnife® the Cancer Resource Center and Outpatient Infusion
- Orthopedics specializing in Sports Medicine and Total Joint Replacements–Hip & Knee Center of Excellence
- Outpatient Clinics
- Outpatient Nutrition Consultation Services
- Palliative Care Services
- Pelvic Floor Center
- Psychiatric & Addiction Services which includes adult treatment for substance abuse and psychiatric counseling
- Radiology & Diagnostic Imaging including CT, MRI, Ultrasound, X-ray, Interventional Radiology, Nuclear Medicine and Digital Mammography
- Rehabilitation Department including physical therapy, occupational therapy, speech therapy, and lymphedema care for inpatients and outpatients
- Senior Health
- Urogynecology & Pelvic Surgery
- Urology (urologic oncology, male infertility, minimally invasive surgery and robotic assisted laparoscopy)
- Women & Infant Health including a Women’s Imaging Center, Labor & Delivery Suites, a Neonatal Intensive Care Unit, Nursery and Pediatrics
- Wound Healing & Hyperbaric Center

Virginia Hospital Center proudly supports not only the letter, but also the spirit and intent, of all civil rights legislation. The Hospital will not knowingly discriminate in carrying out its patient care or human resource missions.

## **YOUR HOSPITAL STAY**

### **Admissions**

Virginia Hospital Center provides inpatient and outpatient care and services on a nondiscriminatory basis. All patients being admitted will receive medical services without discrimination based on age, religion, national origin, sex, sexual preference, handicap, diagnosis, ability to pay or source of payment.

Upon arrival at the Hospital an admitting representative will assist you with the authorization forms and verification of your insurance coverage, all of which is necessary for your Hospital record. Many insurance companies require preadmission certification.

You will be given an identification (ID) wristband at time of admittance that must be worn at all times. The ID band provides positive identification to all those who serve you and acts as a safeguard for your protection. You will then be taken to your room or directed to the department that is expecting you. Please note that minors must be accompanied by a parent or legal guardian.

### **Financial Forms**

The financial forms that you are asked to fill out are very important; they allow Virginia Hospital Center to bill your insurance carrier directly. They also show your agreement to be financially responsible for any treatment or services you may receive that are not covered by your insurance, to provide for the release of information to third-party payers, and State/Federal agencies, as required. Many insurance companies require you to pay all or a portion of the Hospital bill including deductibles. Deductibles and co-payments are expected to be paid at the time of registration. Virginia Hospital Center has Patient Financial Counselors, who may contact you during your Hospital stay and discuss your individual financial liability.

The Hospital accepts cash, money orders, checks and credit cards as payment for services rendered. If you are unable to make payment in full, the Hospital will work with you to arrange a payment schedule.

Financial assistance may be available to patients with little or no income. These funds are available for Hospital services only. If you feel you may qualify for this assistance, please contact the Financial Assistance Office at 703.558.6534. If you have any questions, please call the Patient Financial Services Department at 703.558.6534.

## **Authorization/Consent to Treat Form**

When you are admitted, you will be asked to sign an authorization form giving us permission to perform routine care. If you are too ill to sign or the patient is a minor we will ask the appropriate next of kin to sign. Of course, in an extreme emergency, in order to protect the patient and to provide the best possible care, we may have to proceed without permission.

We want you to feel confident and very satisfied about the care you receive, so please, feel free to ask questions. We will be happy to take the time to explain.

## **PATIENT VALUABLES**

All patient valuables should be sent home. The Hospital is not responsible for any patient valuables unless they have been locked in our Hospital safe upon admission. **Valuables include clothing, eyeglasses, hearing aides, dentures, jewelry and cash.**

## **YOUR CARE TEAM**

Virginia Hospital Center has a complete team of physicians, nurses, and other personnel to supervise your Hospital care and prescribe necessary treatments, medications and services. A nursing team under the leadership of a registered nurse will provide much of your care. If you have any questions about your nursing care, please do not hesitate to ask your nurse. If your nurse is unable to answer your questions, every unit has a Patient Care Director (head nurse) who manages overall care. Please ask for your Patient Care Director if you require additional information.

### **Accommodations**

Room assignments are made according to medical requirements and patient procedures. In all rooms, closets and bedside tables are provided for personal belongings. Some small items will fit inside your over-the-bed table. If you should need your eyeglasses, dentures or a hearing aid, please keep them in a labeled container. Dentures should always be placed in a denture cup. Do not leave dentures in tissue, a drinking cup or on your meal tray. The Hospital is not responsible for lost items.

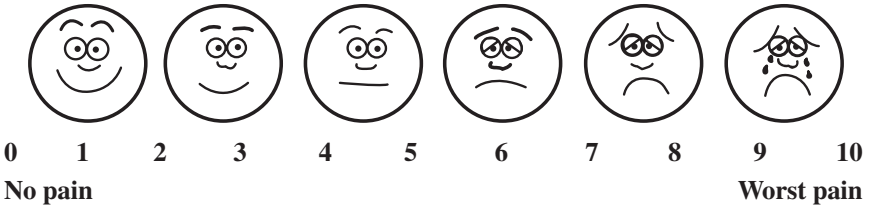
You will find switches for lights and cable television, located together with the nurse call system attached to your bed. Your nurse will show you how to use these switches. In the event that we need to relocate you, every effort will be made to ensure that the transition is as smooth as possible. Your room is equipped with a direct dial telephone. For instructions on using the telephone, see “How To Use The Telephone In Your Room” on the preceding page. Patients in Intensive Care do not have personal telephones and normally may not receive calls. However, if calls are permitted, portable telephones are available for patient use.

### **Pain Management**

Pain is a common feeling, and it is different for each person. It can affect how you feel physically, mentally and emotionally. Only you know when you have pain and what it feels like. The staff at Virginia Hospital Center is committed to pain prevention, pain management and pain education. Tell your doctor or nurse when you have pain. Your nurses and doctors will also ask you about your pain not only because they want you to be comfortable, but also because they want to know if something is wrong. Hospital staff and physicians are committed to doing everything they can to assist you with your pain.

Pain that does not go away, even after you take pain medication, may be an indication that there is a problem. You are the key to getting the best pain relief! Don't worry about being a bother, the doctors and nurses need to know about your pain. Ask for pain medications when pain first begins. Do not wait until you cannot stand it anymore.

You may be asked to rate your pain on a scale of “0” to “10” with “0” being No Pain, “5” being Moderate Pain and “10” being the Worst Pain Imaginable. Reporting your pain helps the doctors and nurses know how well your treatment is working and whether or not changes need to be made.



During your Hospital stay, you may be given new medicines. Hospital staff will explain the purpose of the new medicine, and any possible side effects. If you are unclear or unsure about the explanation of any medication, ask for clarification.

## COMMITMENT TO SAFETY

### Patient Safety

At Virginia Hospital Center we have several practices that provide a safe environment for our patients which include and are not limited to:

- **ID verification of all patients before each procedure, lab draw or medication administration**
- **Hand washing or hand hygiene prior to and following all patient contact**
- **Pre-surgery site marking verification by you and your surgeon**
- **Timeout for all invasive procedures, where the healthcare team takes a pause to confirm the right patient, right procedure and right site**
- **Medications review at admission and discharge so that the patient knows which medications to continue taking at home**

## **PATIENT SAFETY/SPEAK UP**

### **Taking an Active Role in Your Own Care**

At Virginia Hospital Center patient safety is our first priority. During your stay as a patient you will meet many healthcare workers including doctors, nurses, case managers and dietitians. We require that all physicians and employees of the Hospital wear their ID badges to better help you recognize who is taking care of you.

Since you are the center of the healthcare team we ask that you take an active role in your care. If you have any concern about a patient safety issue please let your caregivers know. There are a few specific things you can do to help us serve you better.

- Tell your doctors and nurses as much as you can about your medical history. Let your healthcare team know about any allergies you may have to food or medicine.
- Tell your doctors and nurses about all medications you are taking including over-the-counter medicine, eye-drops, herbs and vitamin supplements.
- Before you take a test or receive any medication, make sure your caregiver either checks your patient ID wristband or refers to you by name.
- If you are scheduled for an operation, make sure you know what type of surgery you are going to have done. Confirm the surgery with the doctor and/or those involved in prepping you.
- If you don't understand why you are taking certain medications, ask a member of your healthcare team. If you are given a new medication that you were not informed about, it's okay to ask for information. We are happy to provide it.
- All caregivers should be washing their hands when they enter your room and when they exit to prevent infection. If they do not wash their hands, please speak up and ask your healthcare team member to wash his/her hands.

## **PATIENT CONFIDENTIALITY**

Information about your medical condition is considered confidential. Friends and family members may call the Patient Information Desk at 703.558.6100 to obtain your room number and telephone number. Except where specifically authorized by state law, you have the right to determine the information the Hospital may release about you.

## **INFECTION CONTROL**

Most infections can be contained or prevented from spreading by using some basic common sense and precautions, the most important of which is cleaning your hands before and after every patient contact. We ask EVERYONE in the

hospital – including our patients and visitors to practice good hand hygiene by cleaning their hands with a hand sanitizer or with soap and water. Healthcare workers in our hospital may wear gloves when caring for patients to prevent body fluids from getting on their hands and to protect the patient. Staff may also wear protective eyewear and masks to prevent fluids from splashing on their faces or protect their faces from a coughing patient.

Precautions will be taken whether or not there is a known infection and will vary dependent upon what we are doing with you or other patients. We may ask you to wear a mask if you are coughing or sneezing and have to sit in a waiting room.

We may place you on special precautions to prevent the spread infection and they are:

- Airborne precautions: requiring a fitted mask and gloves
- Droplet precautions: requiring a mask and gloves
- Contact precautions: requiring a gown and gloves

Also, we may ask visitors, including friends or family members, to use these special precautions to protect everyone from possible infections.

We suggest that you discuss with your healthcare team, doctors and nurses, the measures taken to prevent infections prior to procedures being performed, such as central line catheter insertion and surgical procedures.

*Remember, cleaning your hands is the best way to prevent the spread of infections!*

## **Falls Prevention Program**

We know that some people admitted to the Hospital are susceptible to falls. Although in the vast majority of instances little or no injury occurs, patient falls may interrupt a normal recovery. Plan with your nurse to prevent falls. Remember, your safety is our goal.

- Please let your nurse know about any falls you have had during the past year.
- Let the nurse know if you get up frequently during the day or night.
- Let the nurse know if you experience any difficulty walking.
- Keep all necessary belongings close by your bedside, within your reach (eye glasses, call system attached to your bed, water pitcher, toiletries, etc).
- Sometimes during the night you may find that it is easier to use a bedside commode or urinal rather than walking to the bathroom.

The Hospital environment often alters daily routines, including meal times and sleeping patterns. If you do wake at night, take a moment to recall your surroundings, and do not hesitate to call for help. PLEASE call for assistance until you and your nurse agree that you can move about on your own.

## **Patient Inquiries**

Staff at the Patient Information Desk in the Main Lobby of the 1625 and 1701 buildings will release only the following information to callers:

- Patient's room number
- Patient's direct telephone number

If you prefer to have this information withheld, please tell the Admitting Clerk or your nurse. (No information is given out on patients in Psychiatric & Addiction Services.) We support all federal privacy laws to maintain your confidentiality. For your safety all Hospital staff wear a photo identification badge to help you recognize us.

## **Information for Families**

When there are large families, we ask that the family designate one member to act as spokesperson. This person would be responsible for communicating with and updating the rest of the family and/or friends, and enables the nursing staff to spend more time caring for the patients in their unit rather than answering multiple phone calls.

## **ENVIRONMENTAL SAFETY**

### **Personal Electric Equipment**

Personal equipment that requires the use of an electrical outlet is not permitted in the Hospital. Such items include, but are not limited to: hair dryers, electric razors, hot plates, radios, curling irons, heating pads, fans or space heaters. Medical equipment that you need to bring to the Hospital must be checked by the Hospital's biomedical engineering department before use.

### **Electronic Devices**

Cell phones are allowed in waiting areas and the Food Court. Cell phone use in patient care areas is restricted, as cell phones may interfere with the operation of certain medical equipment inside the Hospital.

### **Fire Drills**

As required by law, fire drills and tests of the alarm system are conducted on a regular basis. In the event of a fire or drill, stay in your room (visitors should remain with you) until you are instructed to do otherwise. Fire department responses will be automatic, and our staff is trained to deal with emergency situations.

## **Smoking Policy**

Virginia Hospital Center is a non-smoking campus. The Hospital is committed to promoting good health. To best protect you from the effects of tobacco smoke, smoking by patients, visitors, employees, physicians, students, and volunteers is prohibited in any area of the Hospital or on the Hospital grounds, including all entrances.

## **Housekeeping Services**

Our staff is here to ensure the cleanliness of your room and bathroom, and to fulfill your housekeeping requests. For assistance, please contact extension 6466 or use the red “Hotline” button on the phone in your room to report a concern.

## **PATIENT ADVOCACY**

### **Patient Relations**

The Department of Patient Relations is open Monday through Friday from 8:30 am to 5:00 pm. A patient representative (patient advocate) can be reached by calling extension 6195. If you leave a message after hours, your request will be promptly answered the next working day. After hours, a nursing supervisor is on duty to assist with concerns and issues as they occur and can be reached at extension 8821.

The Department facilitates communication across disciplines and assists with many services which include, but are not limited to:

- Advance Directives
- Access to foreign language interpreters
- Access to interpretation services for hearing-impaired patients
- Access to resources for vision-impaired patients
- Assistance with resolving patient and family concerns and complaints
- Assistance with patient care conferences between the family and the Bioethics medical team
- Assistance in obtaining notary services for medical treatment documents.  
Notary services are not available for any financial instruments, patients should seek support from their attorney

The Quality Improvement Hotline is a 24-hour service to report patient care concerns as well as non-medical problems with food, phone, room temperature, etc. To access this service, simply press the red “Hotline” button on your room’s telephone and the operator will assist you.

### **Interpretive Services**

Virginia Hospital Center is proud to offer a variety of services to patients who have special needs. These include services for foreign language interpretation and services for visually-or hearing-impaired persons. To seek assistance, ask any employee for assistance or call the Hospital operator or a patient representative.

### **Service Animals**

The American Disabilities Act (ADA) requires that all businesses and organizations serving the public allow persons with disabilities to have their service animal with them on-site. You may be asked if an animal is a service animal, or what tasks the animal performs for the patient. The Hospital is not required to provide care, food, service or a special place for a service animal to relieve itself.

If a patient brings a service animal to the Hospital, the Hospital can request the following:

- Documentation of the service animal's current vaccinations
- A list of tasks the service animal performs for the patient
- A contact person who will be available 24-hours a day to care for the service animal

Animals can be removed from the Hospital if they are out of control and the owner does not take corrective action, or if the animal poses a direct threat to the health or safety of others.

## **Special Hospital Signage**

Assistive signage is located at all Hospital entrances in several languages (English, Spanish, Vietnamese, Korean, Farsi). Staff are given annual updates on the Hospital's special communications needs program and how to facilitate early access to interpreters.

## **Foreign Language Interpretation**

- In-house medical interpreters
- On-call medical interpreters available if necessary
- Language line services located on all clinical units
- Patient Handbook available in both English and Spanish

## **Services for the Visually Impaired**

- Braille telephones
- Audiocassettes of discharge instructions upon request
- Soft touch Braille devices
- All service animals allowed

## **Services for the Hearing Impaired**

- In-house telecommunication services for the deaf (TDD phones)
- On-call sign language interpretation
- Virginia Relay Center for access to TTY/TDD
- Volume-controlled telephones
- DT interpreting program
- Closed-captioned televisions
- Pocket talkers
- All service animals allowed

## **Complaints and Grievances**

Hospital staff strive to solve all problems at the unit or department level; however, if you should have a complaint please feel free to call Patient Relations at extension 6195. We will be happy to help resolve your issues. All patients should feel comfortable lodging a complaint without fear of reprisal. If you desire, you also have the right to contact the Virginia Department of Health or The Joint Commission (TJC).

### **State Health Department:**

Office of Licensure and Certification  
9960 Mayland Drive  
Suite 401  
Henrico, VA 23233-1485

Joint Commission:

Email [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org) or call; 1.800.994.6610.

## **CASE MANAGEMENT SERVICES**

### **Discharge Planning**

Our case managers are here for discharge planning to help you and your family with the transition from the Hospital to your home. Discharge planning begins when you are admitted to the Hospital. Case managers can assist you with arrangements for home health services, equipment, transportation, and alternative living plans (such as finding a nursing home). Social workers can also provide emotional support and community resource information during your Hospital stay.

To contact the Case Management Department call extension 6275 between 8:30 am and 5:00 pm, Monday through Friday.

Crisis Link 24 hr No. Va. Hotline – 703.527.2811

Mental Health Emergency-Arlington – 703.228.5160

Post Partum Depression Support Group – 703.536.9469

### **Discharge Information**

Your doctor will decide when you are ready for discharge. The Hospital's checkout time is 11:00 am. Please make transportation arrangements to accommodate the 11:00 am checkout time.

Before you are discharged, your nurse and/or case manager will discuss discharge information with you, including special instructions for your recovery at home. Generally, they will ask if you have the help you need at home when you are discharged from the Hospital. If you need assistance at home, your nurse or case manager will arrange help for you. You will also be given written instructions

upon discharge on how to care for yourself at home. We want you to be very satisfied with your stay and rate Virginia HospitalCenter as the best hospital where you can receive care. If you are not satisfied with your stay, we encourage you to please speak up. It is our goal to address your issues and resolve them during your hospitalization.

Please check your room carefully for your personal belongings. The Hospital will not be responsible for items left in patient rooms. We recommend an escort accompany you to the main lobby. If you are going home by car, your driver may use our pick-up lane in front of the main lobby. If you need a taxi, a direct telephone line to the Red Top Cab Company is available just outside the main lobby.

After you return home, you may be contacted by a registered nurse and or a polling organization asking you to participate in the Hospital's patient satisfaction survey. Please take a few minutes and let us know how you rate the services you received at Virginia Hospital Center so that we can continue to enhance and improve the care we provide our patients.

## **PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES HEALTHCARE DECISIONS AND ADVANCE DIRECTIVES**

In 1990, Congress passed the Patient Self Determination Act. It requires healthcare institutions to communicate with patients about their rights to accept or refuse care and their right to make decisions about healthcare. If you are 18 or older and mentally capable of making informed decisions, you have the right to make decisions about your healthcare. If you want to make decisions about your healthcare, you will need to create an "advance directive."

### **WHAT IS AN "ADVANCE DIRECTIVE?"**

An advance directive is a set of directions you give about the healthcare you want if you lose the ability to make the decisions for yourself. An advance directive can include all or any of the following:

1. Health Care Power of Attorney (Durable Healthcare Power of Attorney).
2. Living Will (Decisions about your healthcare and end of life care)
3. Advance Mental Health Decisions (Decisions that you make with your doctor about future mental health admissions and treatment)

Virginia Hospital Center offers an Advance Directive form as a service to our patients. Ask your nurse for a form, and discuss your wishes with your family or loved ones. If you need assistance, call the Chaplain or a Patient Representative.

## **Statement of Patient Rights and Responsibilities**

The primary concern of Virginia Hospital Center is to provide the best care for each patient, and to help return him/her to optimum health as quickly as possible.

This commitment is made with the recognition that each patient is an individual, who is to be treated with dignity, and who, as a patient in this Hospital, regardless of prognosis, has certain rights and responsibilities. These rights apply to neonates, children, adolescents (and their parents or guardian) and adults.

The following statements of Patient Rights and Responsibilities have been approved by the Board of Trustees and by the Executive Committee of the Medical Staff of Virginia Hospital Center.

These statements of Patient Rights and Responsibilities cannot be regarded as complete coverage of all said rights and responsibilities.

If a patient has questions or expresses the feeling that he/she has been denied any of these rights, the patient has the right to bring this to the attention of his or her physician, nurse, patient representative, or the administrator on call. This Bill of Rights is to be distributed to patients via the Patient Handbook located in each patient room.

## **Your Right to Quality Care**

- A. You have the right to quality care delivered by professional people who have met all pertinent requirements.
- B. You have the right to know that your Hospital care is assured by the expertise and other requirements demanded of the medical and supporting staff and other personnel serving this acute care facility.
- C. You have the right to appropriate management of pain.
- D. You have the right to safe care that is delivered in a facility that complies with rigid safety standards. You have the right to know what measures are taken to ensure your safety such as disaster drills, fire drills, and inspections.
- E. You have the right to complain about the quality of your care and to have your complaint resolved, if possible.
- F. You or your representative have the right to discuss ethical issues that arise in your care. This may be done by referral to the Bioethics Committee. The purpose of the Bioethics Committee is to facilitate discussion and conflict resolution of bioethical issues and act in an advisory capacity to formulate options.

## **Your Right to Information**

- A. You have the right to ask your physician for current information in understandable terms concerning your diagnosis, treatment and anticipated outcome.
- B. Your guardian, next of kin, or legally authorized responsible person has the right to exercise, to the extent permitted by law, your rights if you have been declared incompetent in accordance with the law; are found by your physician to be medically incapable of understanding the proposed treatment or procedure; are unable to communicate your wishes regarding treatment; or are a minor.
- C. You have the right to know names, positions, titles, and professional relationships of all persons caring for you.

## **Your Right to Recognition and Personal Dignity**

- A. You have the right to be treated with respect and consideration at all times.
- B. You have the right to quality care regardless of race, color, religion, national origin, sexual orientation, or source of payment.
- C. You have the right to be addressed by your preferred name without undue familiarity.
- D. You have the right to a reasonable response to your request for treatment and services.
- E. You have the right to be acknowledged as an individual with personal value and belief systems. You have a right to exercise cultural and spiritual beliefs that do not interfere with the well-being of others or your planned course of medical therapy.
- F. You have the right to freedom from restraints used in the provision of acute medical/surgical care unless clinically indicated.
- G. You have the right to freedom from seclusion and restraints used for the management of behavior unless clinically indicated.

## **Your Right to Privacy**

- A. You have the right to reasonable privacy when answering personal questions or undergoing physical exams.
- B. You have the right to personal privacy and confidentiality.

## **Your Right to Make Decisions About Your Healthcare Program**

- A. You have the right to sufficient information to enable you to give informed consent prior to the start of any procedure and/or treatment.
- B. You have the right to refuse treatment to the extent permitted by law and to be informed of the consequences of your refusal.

- C. You have the right to identification and appropriate treatment of primary and secondary symptoms that can respond to treatment regardless of prognosis if treatment is so desired.
- D. You have the right to leave the Hospital against medical advice to the extent permitted by law. If you leave the Hospital against advice, neither the Hospital nor your doctor will be responsible for any harm to you or to others as a result of this action.
- E. You have the right to information on the various educational or experimental programs that relate to your care. You may refuse participation in any part of these programs by speaking with the physician responsible for your care. Your decision will in no way prejudice your medical treatment.
- F. You have the right to donate your body (kidney, eyes, etc.) for transplantation or research.
- G. You have the right to prepare a Living Will and/or a Durable Power of Attorney for Healthcare. You have the right to appoint another person to make healthcare decisions for you.

## **Your Right to an Explanation of Your Bill**

You have the right to information about your Hospital bill. (The Medicaid program does not allow the provider to furnish a copy of the bill to the patient.) You have the right to inquire about financial assistance in paying your bill. You have the right to inquire about help in filing your insurance forms.

## **Patient Responsibilities at Virginia Hospital Center**

- A. You have the responsibility to cooperate with all Hospital personnel caring for you. You have the responsibility to ask questions if you do not understand directions that are given to you.
- B. You have the responsibility to be considerate of other patients and to see that your visitors are considerate as well, with reference to noise and number of visitors.
- C. You have the responsibility to be respectful of others, of other people's property, and of the Hospital's property.
- D. You have the responsibility to abide by Hospital rules and regulations.
- E. You have the responsibility for prompt payment of your Hospital bills, to provide the information necessary for insurance processing, and to be prompt about asking questions you may have concerning your bill.
- F. When you leave the Hospital, you have the responsibility to maintain the treatment recommended and to notify your doctor of any changes.
- G. You are responsible for any of your personal items that you do not put in the Hospital safe for safekeeping. These items may include, but are not limited to, eyeglasses, hearing aids, dentures, money, jewelry or items of personal value.

- H. You must disclose to Hospital physicians all medications you are taking.
- I. You may not have in your possession any medication or drug without your physician's approval as stated in a physician's written order.
- J. If you wish to change doctors, it is your responsibility to obtain a new physician and to notify your present physician of that intention.
- K. You have the responsibility to furnish the Hospital and your physician with a copy of any existing Advance Directive (Living Will, Durable Power of Attorney for Healthcare).

## **Paying Your Hospital Bills**

If you were admitted through our Emergency Department, a member of our Patient Financial Services Department may come to your room to collect insurance information that was not obtained when you were admitted.

Virginia Hospital Center depends upon your payments to maintain its quality services. When you leave the Hospital, you will be asked to pay the amount of your bill not covered by insurance. This may include deductibles, co-payments, guest meal trays, or any other services not covered by your insurance plan. Financial assistance may be available to patients with little or no income. These funds are available for Hospital services only. If you feel you may qualify for this assistance, please contact the Patient Financial Services Department at 703.558.6534.

The Hospital Cashier is located in the 1625 main lobby and is open from 8:00 am to 4:00 pm, Monday through Saturday. A final bill will be sent to you about four days after discharge, and may include any charges that had not been recorded at the time of your discharge.

Checks and some credit cards (Visa, Master Card, American Express and Discover) are accepted.

While at the Cashier, please remember to pick up any valuables that you may have stored in our safe. Only the patient or patient's official designee can sign for valuables.

If you plan to leave the Hospital when the Cashier is closed, please ask your nurse to have your possessions brought to you ahead of time. Have your nurse call the Cashier at extension 6138 no later than 4:00 pm or contact Safety/Security to open the safe.

Our Business Office will bill your insurance company. The date your claim was sent will be noted on your final bill. Your Hospital insurance coverage is a contract between you and your insurance company. We will do everything we can to expedite your claim. Please remember that any amount not covered by your insurance is your responsibility.

In addition to your Hospital bill, you will receive separate billings from your attending physician, Emergency Department physician, radiologist, pathologist, anesthesiologist or perinatologist, depending on the nature of your Hospital stay. These physicians are in private practice and are not employees of the Hospital; therefore, any questions regarding their bills should be referred to their respective offices.

## **NUTRITION AND FOOD SERVICES**

### **Room Service**

Welcome to World Class Dining Services. During your stay we invite you to use our Room Service program to order you meals.

### **How the Dine Line Works**

When you are taken to your room, your nurse will provide you with a menu as prescribed by your doctor. You will be shown how to place your meal orders via phone between the hours of 7:00 am and 6:30 pm every day \*. Simply dial extension 3463 (DINE) on your phone. An individual will assist you in selecting proper foods according to your diet so that your meals reflect the best overall care for your specific needs.

Our goal is to deliver your meal within 45 minutes of the time you place your order.

If you would like to place an order early, we will take early requests for your next meal. We will take the order and the time you would like your meal delivered. We will make every effort to deliver your meal at the time you requested. If you are unable to place your own order, these other options are available:

- A family member can call in from an outside line to 703.558.5151.
- A manager or staff member can come by and help you place your order. You can either request this through your nurse or simply call extension 3463 and ask for assistance.

If you do not place an order with our Dine Line, a pre-selected meal will be sent to your room. Rest assured that if you receive this meal and find it not to your liking, you are welcome to call extension 3463 and order a different meal.

\* Be aware that the times to call by to avoid receiving the pre-selected meal are as follows:

Breakfast: 8:00 am – Delivery expected 8:45 am  
Lunch: 12:00 pm – Delivery expected 12:45 pm  
Dinner: 5:30 pm – Delivery expected 6:15 pm

Again, if you receive this meal and would like to order a different meal, you are welcome to call extension 3463. If you receive a pre-selected meal and you have already ordered, just ask our staff member to check that the meal you ordered is on the way.

### **Diabetic Patients**

Whether you have ordered from the menu or are receiving a pre-selected meal, the time to expect your meal is as follows:

Breakfast: 7:30 am delivery  
Lunch: 11:45 am delivery  
Dinner: 5:00 pm delivery

You have the option to call extension 3463 and order a different meal if you have received a pre-selected meal and do not find it to your liking.

If you would like to reach the Dine Line prior to or after normal operating hours (7:30 am – 6:30 pm), please ask your nurse to contact Nutrition and Food Services.

If you experience any difficulties, please call either extension 5706 or 6622 and ask to speak with a manager.

## **Nutrition Services Additional Information**

Good nutrition is important to a speedy recovery. Registered dietitians are available for consultation and assure that your nutritional needs are met. If you have question or concerns about your diet, have your nurse contact the dietitian assigned to your floor.

The Virginia Hospital Center Nutrition Consultation Center offers outpatient counseling for the management of obesity, elevated blood cholesterol, diabetes, hypertension and other nutrition related concerns. Call the Nutrition Consultant at extension 6620 for more information.

### **Hours of Operation for Nutrition Services: Monday – Sunday**

Dine Line 7:00 am – 6:30 pm

### **Food Court**

Breakfast: 6:30 am – 10:45 am

Lunch: 11:00 am – 4:00 pm

Dinner: 4:15 pm – 7:00 pm

Coffee Kiosk 7:00 am – 6:30 pm; Monday – Friday only (1625 Main Lobby)

## **Refreshments/Meals**

For our visitor's convenience, the Hospital Food Court offers meals and snacks.

BREAKFAST: 6:30 am - 10:45 am

LUNCH: 11:00 am - 4:00 pm

DINNER: 4:15 pm - 7:00 pm

## **Vending Machines**

Vending machines are located in the dining area of building 1625 adjacent to the Food Court and in the Emergency Department's waiting area. Vending machine areas are open 24 hours a day.

Self-serve floral arrangement vending machine is located just off of the lobby of the 1701 building.

## **THE UTILIZATION REVIEW PROCESS**

Federal health insurance plans and most private plans require review of the record of care you receive in an acute care Hospital setting to determine if your admission and continued stay is medically necessary.

Virginia Hospital Center's utilization review process is designed to minimize the cost of patient care by monitoring the use of the Hospital and its resources, primarily so that excess usage (and cost) is prevented.

## **Notification to Patients Regarding Data Collection by the Virginia Health Quality Center**

Under federal law, healthcare services that may be paid for under the Medicare program are subject to review by authorized review organizations. These organizations must determine if the services are medically necessary, if their quality meets professionally recognized standards of healthcare, and if they are appropriately furnished in a Hospital or other healthcare institution.

The Virginia Health Quality Center has been designated as the Peer Review Organization responsible for the overall review activity of Medicare patients in this Hospital. For review purposes, certain information about your stay will be collected and analyzed. Federal law requires that information acquired for review purposes shall remain confidential, with unauthorized disclosure punishable by criminal penalties. Under policies of the Virginia Health Quality Center, medical information identifiable to individual patients may not be disclosed for other than review purposes

## **SPIRITUAL SERVICES**

### **Chaplain**

The Hospital provides 24/7 chaplaincy services to minister to patients and their families, and/or assist with contacting a representative of your own faith tradition. The chaplains' office may be reached by calling extension 6128 during the day and during the week. During evenings and weekends, the nurse can page a chaplain or a Roman Catholic priest. The Thomas J. Offutt Interfaith Chapel is located in the Hospital's main lobby. Services are broadcast in patient rooms on channel 24, and a card located on the night table in your room can provide days and times for Roman Catholic, Protestant, and Muslim services. The chapel is available twenty-four hours a day for prayer and meditation.

## **VISITOR INFORMATION & HOSPITAL SERVICES**

### **Visiting Hours**

Visiting hours on most medical/surgical units are 11:00 am - 8:00 pm. Several units have special visiting hours. Please speak directly to your nurse regarding these hours and guidelines.

Your family and friends play a big part in your recovery. They are welcome to visit, with a limit of two visitors at the same time. Children less than 12 years of age must be accompanied by an adult. Visitors are asked not to sit or lay on the patient's bed. Visitors with a cold, flu, or other contagious diseases are asked not to visit the patient.

Visitors should check with the nursing staff before bringing food to the patient. Patients may be on a special diet and certain foods may be restricted. Visitors and families should be respectful of other patients and keep noise at a minimum.

### **Parking**

The Hospital has several parking locations for your convenience. There are three parking garages available that have been identified by the following colors: BLUE Parking, GOLD Parking and GREEN Parking.

When you arrive at the Hospital, please park your car in the parking garage best located for your Hospital stay or visit. If you will be leaving your car overnight, please tell the admitting clerk your car's make, color, license plate number and location.

Weekly discounted visitor parking passes are available from the cashier located in the lobby of the 1625 building.

#### **1625 N. George Mason Drive - BLUE**

Enter off N. George Mason Drive and turn right. Follow signs to BLUE parking and 1625.

#### **1635 N. George Mason Drive - GOLD**

Enter off N. George Mason Drive and turn right into the surface parking lot in front of building 1635. The underground GOLD parking garage is available if additional parking is needed.

#### **1701 N. George Mason Drive – GREEN**

Enter off N. George Mason Drive towards the Rose Benté Lee Ostapenko Outpatient Oncology entrance. The GREEN parking garage is on your left.

### **1715 N. George Mason Drive Medical Office Building - GREEN PARKING**

Enter off N. George Mason Drive towards the Rose Benté Lee Ostapenko Outpatient Oncology entrance. The GREEN parking garage is on your left.

### **Special Parking Needs & Handicapped Parking**

Available in all parking garages, beside the Emergency Department and parallel to N. George Mason Drive directly in front of the 1635 entrance.

### **Radiation Oncology - GREEN**

Enter off N. George Mason Drive towards the Rose Benté Lee Ostapenko Outpatient Oncology entrance. The GREEN parking garage is on your left. Enter through the Rose Benté Lee Ostapenko Outpatient Oncology Center at the ground level of the 1701 entrance.

### **“Stork Parking”**

Parking is available for expectant mothers in front of Women & Infant Health, building 1701.

### **Infant Photo Service**

Virginia Hospital Center contracts with a private photo company to take photographs of your newborn during your stay with us in the Hospital. The photo company representative will wear a Virginia Hospital Center employee identification badge and will visit you in your room to provide a packet of information about the infant photo service. There is a fee for the infant photo service which is paid to the photo company. If you decide to have photos taken of your baby, the representative will bring the photo equipment to your room and the photos will be taken at your bedside. Your baby will not be taken from your room for the photograph. Use of the photo service is entirely voluntary.

### **Birth Registry**

A Birth Registrar will visit you in your room after the birth of your baby. The Birth Registrar will provide you with a worksheet about your baby’s birth so you may receive a birth certificate. You must complete this worksheet before you are discharged from the Hospital. You will be able to request a Social Security Number (SSN) for your baby at the same time. Obtaining a SSN at birth is not necessary, but the baby will need to have one in order for you to claim the baby as a dependent on your tax return and/or to obtain a passport. To contact the Birth Registry for your infant’s birth records please call extension 6376 in the Hospital.

## **Your Mail and Flowers**

Mail is delivered to nursing units once each day. Any mail arriving after your discharge will be forwarded to your home. Flowers are delivered daily as they arrive.

ATM machines are located just outside of the Food Court on the first floor of the 1625 building, and on the ground level of building 1625 by the coffee kiosk.

## **Internet Kiosks**

Kiosks with complimentary internet access and information about the Hospital are located in the lobby of the 1701 building, on the second floor of the 1625 building just outside the Intensive Care Unit (ICU) and in the hallway leading from the 1625 building to the Food Court of the 1625 building.

## **Gift Shops**

Gift Shops are located off the lobby of both the 1625 and the 1701 buildings. Our Hospital Auxiliary proudly staff our gift shops and all of the proceeds benefit patient care.

**1625 lobby gift shop hours:** Monday – Friday, 10:00 am – 8:00 pm  
Saturday, 10:00 am – 5:30 pm  
Sunday, 11:00 am – 4:00 pm

**1701 lobby gift shop hours:** Monday – Friday, 11:00 am – 3:00 pm

## **The Teal Center for Therapeutic Bodywork at Virginia Hospital Center**

The Teal Center for Therapeutic Bodywork at Virginia Hospital Center provides professional massage therapy services to outpatients, visiting family members, Hospital staff and members of the community in their treatment suite just off the lobby of Women & Infant Health at Virginia Hospital Center, 1701 N. George Mason Drive. Massage therapy services are also available to Hospital inpatients, with a doctor's order, on a self-pay basis. Appointments are available Monday through Saturday from 9:00 am to 7:45 pm. Please call 703.558.5454 for more information. When making an appointment, please indicate that you would like to be seen at our Virginia Hospital Center location. Gift certificates are available. For more information, go online to [www.TealCenter.com](http://www.TealCenter.com).

## **YOUR MEDICAL RECORDS**

You may have access to your medical records after discharge, when they are complete (subject to specific instructions by your attending physician and/or any legal constraints).

To obtain medical records you must sign a Release of Medical Information form. You will be charged the cost of making copies of your records. It may take up to 14 days to process a copy of your medical records. If you wish to review your records, please call the Health Information Management Department at 703.558.6116 (extension 6116 while in the Hospital) to make an appointment. You may access a Release of Medical Information form on the Hospital's web site, [www.virginiahospitalcenter.com](http://www.virginiahospitalcenter.com).

## **VIRGINIA HOSPITAL CENTER FOUNDATION**

### **A Tradition of Philanthropy**

With more than 70 years of service to Northern Virginia and Washington, DC area residents, Virginia Hospital Center is built upon philanthropy. Our story dates back to the 1930s, when five women's clubs joined together to raise \$100 to start the Arlington Hospital Association. This small community project went on to become a 100-bed Hospital which has grown over the decades to be the Virginia Hospital Center of today.

In 2007, the Virginia Hospital Center Foundation was established to help ensure that the Hospital has the resources needed to continue providing the highest-quality healthcare by expanding services, offering the most advanced medical technology, and providing care to all in need, regardless of their ability to pay.

### **How will my contribution be used to support Virginia Hospital Center?**

When you make a contribution to support the Virginia Hospital Center Foundation, you positively impact healthcare in your community. Every contribution, regardless of size, is needed and helps Virginia Hospital Center continue its:

- Commitment to excellence by supporting vital specialties and areas including Oncology, Cardiology & Cardiovascular Surgery, Women & Infant Health, Breast Health, Urology, Neuroscience, and Nursing. These resources are used to purchase new technology, enhance services, and ensure that our doctors, nurses and other healthcare professionals are trained on the latest advances in care.
- Commitment to the community by providing health and wellness programs such as screenings for breast and prostate cancer, classes for expectant parents, and health promotion activities for senior citizens.
- Commitment to care by providing services for low-income families who lack insurance or access to private care. The Arlington Pediatric Center is supported by Virginia Hospital Center, providing access to high quality healthcare for thousands of uninsured or underinsured children. In addition, Virginia Hospital Center provides medical laboratory and testing services for patients of the Arlington Free Clinic.

## **How can I support Virginia Hospital Center?**

There are many ways for you to support Virginia Hospital Center through the Virginia Hospital Center Foundation, including:

- **Gifts of Cash:** This is the most common and easiest form of giving. Your contribution is tax-deductible and can be made by check or credit card.
- **Gifts of Stock or Appreciated Securities:** Contributions of stock provide opportunities for philanthropy while realizing substantial tax benefits.
- **Gifts in Tribute:** Honor or memorialize a family member, friend or colleague with a gift to the Foundation.
- **Planned Gifts:** Create a legacy with a planned gift to the Foundation. Depending upon your personal financial goals, a planned gift can address a number of financial planning and charitable giving goals.

For more information or to make a gift, please visit [www.virginiahospitalcenter.com](http://www.virginiahospitalcenter.com). You may also contact the Foundation by phone at 703.717.4438 or by e-mail at [foundation@virginiahospitalcenter.com](mailto:foundation@virginiahospitalcenter.com).

## **Other ways to give:**

### **Volunteer Services**

Virginia Hospital Center is fortunate to have a strong Auxiliary and Volunteer program that provides many services to patients and families including:

- Admission and discharge wheelchair transportation
  - Assistance with Information Desk duties
  - Daily newspaper delivery upon request (please call extension 6100 if you would like a newspaper delivered to your room)
  - Gift Shops in the lobbies of the 1701 building and the 1625 building
  - Support of the Cancer Resource Center
  - Assistance in patient care areas
  - Assistance in patient relations
- Patient Companion with Dying Program





## BIENVENIDOS

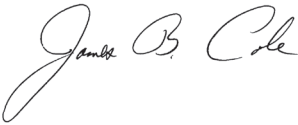
En nombre de nuestra Junta de Directores, el personal voluntario y más de 2.000 empleados, me complace en darle a usted la bienvenida a Virginia Hospital Center. Estamos comprometidos a proporcionar atención médica de vanguardia con cortesía, respeto y la compasión que usted se merece como nuestro paciente. Gracias por confiarnos su cuidado.

Esta Guía de información fue diseñada para que se familiarice con Virginia Hospital Centery nuestros servicios y así sentirse cómodo y seguro durante su estadía en el Hospital. Le aconsejo hacer preguntas a sus doctores y enfermeras a cerca de su cuidado porque nuestros profesionales médicos están aquí para escucharle y responderle en forma oportuna.

Nuestra expectativa es proveerle a usted excelencia en la asistencia médica para que esté muy satisfecho. Si en algún momento no estamos cumpliendo con esa expectativa, por favor presione el botón rojo “Paciente Línea Directa” [“Patient Hotline”] que se encuentra en el teléfono de su habitación, o marque la extensión 6880.

Gracias por elegir Virginia Hospital Center para sus necesidades médicas.

Reciba un cordial saludo



James B. Cole  
Presidente & CEO  
Virginia Hospital Center

## DIRECTORIO TELEFÓNICO DEL HOSPITAL

Si los visitantes desean comunicarse con usted, deberían llamar al 703.717.7 más el número de su habitación.

- Si quiere marcar una extensión del Hospital mientras se encuentre dentro del hospital, marque sólo los últimos cuatro dígitos del número de teléfono.
- El código de área para todos los números es 703.

### DEPARTAMENTO

### TELEFÓNICO

Operador del Hospital	marque el 0
Admisiones	558.6112
Cajero	558.6138
Capellán	558.6128
Tienda de regalos	558.6348
Verificación de Seguro	558.6127
Objetos perdidos [Lost & Found]	558.6363
Archivos Médicos	558.6116
Especialista en Nutrición (dietas específicas sólo para pacientes hospitalizados)	558.6620
Especialista en nutrición para pacientes ambulatorios (consulta o programa de diabetes)	558.6811
Servicios Financieros para Pacientes	558.6534
Información para el Paciente	558.6100
Representantes de Pacientes	558.6195
Línea de Servicio de habitación para cenar (para ordenar su comida)	558.3463
Manejo de Casos	558.6275
Botón de Línea de Mejoramiento	de la Calidad de prensa "Hotline"

## CÓMO USAR EL TELÉFONO EN SU HABITACIÓN

### **Operador del Hospital**

Marcar “0”

### **Llamadas locales**

Marque el “9” más el número telefónico de 10 dígitos

### **Asistencia de Operador para llamadas de Larga Distancia**

Marque el “9”, luego “00”, más el teléfono 10-dígitos

### **Tarjetas de Llamadas de Larga Distancia, Llamadas por cobrar, Tercera Persona**

Presione el botón de proveedor de larga distancia de su elección, presione la tecla numeral (#). Espere unos segundos para futuras instrucciones.

### **Línea de Mejoramiento de la Calidad**

Presione el botón “Hotline” \*\*

### **Ajuste de volumen**

Presione el botón “volumen”

### **No permitir entrada de llamadas**

Presione el botón DND [No molestar]. La luz del botón se encenderá. Para cancelar este servicio, presione el botón otra vez, y usted podrá recibir llamadas nuevamente.

\*\* Si necesita volumen adicional, póngase en contacto con el operador del hospital marcando el “0” y un miembro del personal le ofrecerá un teléfono especial de alto volumen. \*\*

## ACERCA DE NUESTRO HOSPITAL

Virginia Hospital Center fue establecido en 1994 y hoy cuenta con 334 camas. Esta instalación trata casos agudos prestando sofisticados servicios médicos al área metropolitana de Washington, DC. El Hospital ofrece atención médica integral que utiliza tecnología salvavidas. Con un personal excepcional de más de 800 médicos y enfermería superior, Virginia Hospital Center tiene Centros de Excelencia incluyendo Cardiología y Cirugía Cardiovascular, Neurociencias, Oncología, Salud Infantil y de la Mujer, y Urología. Líneas de servicio en fase de crecimiento incluyen Salud Ejecutiva y el único Centro del Cáncer Pulmonar en el norte de Virginia. Virginia Hospital Center es un hospital docente, asociado con la Facultad de Medicina de la Universidad Georgetown.

Estamos comprometidos con el servicio personalizado al paciente y una excelente medicina. Cada de las unidades del hospital utiliza lo más novedoso en equipamiento de última generación para ofrecer atención médica de calidad. El Hospital es una organización no lucrativa acreditada por la Comisión Mixta (JC) y registrado ante el Departamento de Salud del Estado de Virginia.

Nuestros servicios y especialidades incluyen, pero no se limitan a lo siguiente:

- La hemodiálisis aguda
- Rehabilitación pulmonar aguda, Procedimientos Pulmonares Especiales y Terapia Respiratoria
- Unidad de Embolia Aguda - Centro por Excelencia
- Centro de Atención de Urgencia Arlington
- Cirugía Bariátrica (cirugía para adelgazar)
- Cardiología y cardíaca, Cirugía vascular y torácica con el apoyo de el Laboratorio cardíaco de cateterismo, un Laboratorio de electrofisiología, una Unidad de cuidados intensivos cardiovasculares y una Unidad de cuidados intermedios cardiovasculares, servicios ambulatoria cardiorespiratorio, EKG/ EEG y Rehabilitación cardiovascular.
- Centro de Salud del Seno - Programa Nacional de Acreditación para Centros del Seno (NAPBC)
- Cirugía Colorectal (tratamiento médico y quirúrgico de las enfermedades y trastornos del colon, el recto y el ano)
- Cuidado de la Diabetes
- Departamento de Emergencia (24-horas)
- Cirugía General (cirugía digestiva avanzados, cirugía de hernia, cirugía endocrina)
- Promoción de la Salud (salud, educación y bienestar)
- Centro de la Acidez
- Programa de Hernia
- Unidad de Cuidados Intensivos

- Servicios de laboratorio
- Neurocirugía
- Unidad de de Oncología “Robert E. Lee” que ofrece atención integral oncológica
- Centro de Oncología “Rose Lee Benté Ostapenko” incluyendo Oncología Radioterápica, CyberKnife® el Centro de Recursos del Cáncer y la Infusión para pacientes externados
- Ortopedia especializada en Medicina Deportiva y Reemplazo Total de Articulaciones – Centro de Excelencia para la Caldera y Rodillas
- Clínicas para pacientes ambulatorios
- Servicios para pacientes ambulatorios de consulta de Nutrición
- Servicios de Cuidados Paliativos
- Piso del Centro Pélvico
- Psiquiatría y Servicios para la Adicción, que incluye el tratamiento de abuso de sustancias y consejería psiquiátrica para adultos
- Radiología e Imagenaría Diagnóstica incluyendo CT, MRI, ultrasonido, rayos X, Radiología Intervencionista, Medicina Nuclear y Mamografía Digital
- Departamento de Rehabilitación que incluye fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla, y el cuidado del linfedema en pacientes hospitalizados y ambulatorios
- Salud para Jubilados
- Uroginecología y cirugía pélvica
- Urología (oncología urológica, infertilidad masculina, laparoscopia mínimamente invasiva y robótica asistida)
- Salud Infantil y de la Mujer incluyendo un Centro de Imágenes para la Mujer, Suites para Partos, una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, Enfermería y Pediatría
- Curación de Heridas y Centro hiperbárico Virginia Hospital Center orgullosamente apoya no sólo la carta, sino también el espíritu y la intención, de toda la legislación de derechos civiles. El Hospital no, discrimina a sabiendas en el cumplimiento de sus misiones de cuidado del paciente o de recursos humanos

## Su hospitalización

### Admisiones

Virginia Hospital Center proporciona servicios a pacientes internados y ambulatorios en una base no discriminatoria. Todos los pacientes que sean admitidos recibirán servicios médicos sin discriminación alguna por motivos de edad, religión, origen nacional, sexo, preferencia sexual, discapacidad, diagnóstico, capacidad de pago o fuente de pago.

A su llegada al Hospital, un representante de admisiones le ayudará con los formularios de autorización y verificación de su cobertura de seguro, todo lo cual es necesario para su archivo en el Hospital. Muchas compañías de seguros requieren una certificación de pre admisión.

Se le dará una identificación (ID) pulsera en el momento de la admisión de que deberá llevar consigo en todo momento. La pulsera de identificación proporciona una identificación positiva a todas las personas que le atienden a usted y actúa como una garantía para su protección. A continuación, lo llevarán a su habitación o lo dirigirán al departamento que le está esperando.

Tenga en cuenta que los menores de edad deben ir acompañados por un padre o tutor legal.

### **Formularios Financieros**

Los formularios financieros que se le pedirá llenar son muy importantes; permiten que Virginia Hospital Center pueda cobrar a su compañía de seguros directamente. También muestran su aceptación a ser financieramente responsable de cualquier tratamiento o los servicios que usted pueda recibir que no estén cubiertos por su seguro, también para permitir la divulgación de información a terceros pagadores, y el Estado/agencias federales, según sea necesario.

Muchas compañías de seguros requieren que usted pague la totalidad o una parte del Hospital incluyendo los deducibles. Los deducibles y los copagos se espera que sean pagados en el momento de la inscripción. Virginia Hospital Center tiene Consejeros Financieros para el Paciente, quienes podrán ponerse en contacto con usted durante su estancia hospitalaria y conversar acerca de sus responsabilidades financieras individuales.

El Hospital acepta dinero en efectivo, giros postales, cheques y tarjetas de crédito como forma de pago por los servicios prestados. Si usted no puede hacer el pago en su totalidad, el Hospital trabajará con usted para concertar un plan de pagos.

La ayuda financiera puede estar disponible para los pacientes de bajos o ningunos ingresos. Estos fondos están disponibles para los servicios hospitalarios solamente. Si usted cree que puede calificar para esta ayuda, por favor comuníquese con la Oficina de Asistencia Financiera al 703.558.6534.

Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Servicios Financieros para el Paciente al 703.558.6534.

### **Autorización / Formulario de Consentimiento para el Tratamiento**

Cuando sea admitido, se le pedirá firmar un formulario de autorización dándonos autorización para realizar los cuidados de rutina. Si usted está demasiado enfermo

para firmar o el paciente es un menor de edad, pediremos al familiar apropiado para firmar. Por supuesto, en un caso de extrema urgencia, a fin de proteger al paciente y proporcionar el mejor cuidado posible, puede que tengamos que proceder sin permiso.

Queremos que usted se sienta confiado y muy satisfecho con la atención que recibe, por lo que por favor, no dude en hacer preguntas. Estaremos encantados de tener el tiempo para explicar.

## **OBJETOS DE VALOR DEL PACIENTE**

Todos los objetos de valor paciente deben ser enviados a casa. El Hospital no es responsable de los objetos de valor del paciente a menos que hayan sido encerrados en nuestra caja fuerte del hospital en la admisión. Los objetos de valor incluyen ropa, anteojos, audífonos, prótesis dentales, joyas y dinero en efectivo.

### **Su equipo de atención**

Virginia Hospital Center cuenta con un equipo completo de médicos, enfermeras y otros personal para supervisar a su atención hospitalaria y prescribir tratamientos necesarios, medicamentos y servicios.

Un equipo de enfermería, bajo la dirección de una enfermera registrada le proporcionara gran parte de su cuidado. Si usted tiene alguna pregunta acerca de sus cuidados de enfermería, por favor no dude en preguntar a su enfermera. Si la enfermera no puede responder a sus preguntas, cada unidad tiene un Director de Atención al Paciente (enfermera jefe), que está encargada de la atención general. Por favor, pregunte a su Director de Atención al Paciente si necesita información adicional.

### **Acomodaciones**

Las asignaciones de habitaciones se hacen de acuerdo a los requisitos médicos y procedimientos de los pacientes. En todas las habitaciones, se le proporcionan para uso personal, armarios y mesillas de noche. Algunos objetos pequeños caben dentro de su mesita de la cama. Si usted necesita sus gafas, dentaduras o audífonos, por favor guárdelos en un recipiente etiquetado. Dentaduras siempre deben ser colocadas en un recipiente prótesis. No dejar la dentadura entre los tejidos, vasos o en su bandeja de comida. El Hospital no se hace responsable de los artículos perdidos.

Va a encontrar los interruptores de luces y la televisión por cable, que se encuentran junto con el sistema de llamada de enfermera adjunta a su cama. Su enfermera le mostrará cómo utilizar ese control. En el caso de que tenemos que cambiarlo de habitación, se hará todo lo posible para garantizar que la transición sea lo más suave posible.

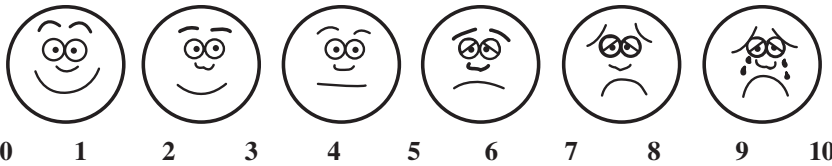
Su habitación está equipada con teléfono de línea directa. Para obtener instrucciones sobre el uso del teléfono, consulte “Cómo usar el teléfono en su habitación” en la página anterior. Los pacientes de Cuidados Intensivos no tienen teléfono personal y normalmente no pueden recibir llamadas. Sin embargo, si las llamadas son permitidas, teléfonos portátiles están disponibles para el uso del paciente.

## Manejo del Dolor

El dolor es una sensación común, y es diferente para cada persona. Puede afectar cómo uno se siente físicamente, mentalmente y emocionalmente. Sólo usted sabe cuando tiene dolor y cómo se siente. El personal en el Virginia Hospital Center se ha comprometido a la prevención del dolor, el tratamiento del dolor y la educación sobre el dolor. Dígame a su médico o enfermera cuando siente dolor. Las enfermeras y los médicos también le preguntará acerca de su dolor no sólo porque ellos quieren que usted esté cómodo, sino también porque quieren saber si algo está mal. El personal del hospital y los médicos son están comprometidos a hacer todo lo posible para ayudarle con su dolor.

El dolor que no desaparece, incluso después de tomar medicamentos para el dolor, puede ser una indicación de que hay un problema. ¡Ustedes son la clave para sacar el dolor y sentir alivio! No se preocupe por molestarnos -- los médicos y las enfermeras necesitan saber acerca de su dolor. Pida medicamentos para el dolor cuando el dolor comienza. No espere hasta que ya no aguanta más.

Tal vez le pidan calificar su dolor en una escala de “0” a “10”, significando “0” No dolor, “5” el dolor moderado y “10” el peor dolor imaginable. Reportando el dolor ayuda a los médicos y las enfermeras a saber qué tan bien está funcionando el tratamiento y si es necesario o no hacer cambios.



### No hay dolor

### peor dolor

Durante su estadía en el hospital, se le puede dar nuevos medicamentos. El personal del hospital se explicará el propósito de la nueva medicina, y los posibles efectos secundarios. Si usted no entiende claramente o no está seguro acerca de la explicación de cualquier medicamento, pida una aclaración.

## COMPROMISO CON LA SEGURIDAD

### Seguridad del Paciente

En Virginia Hospital Center tenemos varias prácticas que proporcionan un ambiente seguro para nuestros pacientes, que incluyen y no están limitados a:

- Verificación de la identificación de todos los pacientes antes de cada procedimiento, exámenes de laboratorio o dispensa de medicamentos
- Lavado o desinfección de las manos antes y después de todo contacto con el paciente
- Sitio marcado y verificado antes de la cirugía por usted y su cirujano
- Tiempo de espera para todos los procedimientos invasivos, donde el equipo médico toma una pausa para confirmar el paciente correcto, el procedimiento de correcto y el sitio correcto
- Revisión de medicamentos al ingreso y la dada de alta para que el paciente sepa cuáles medicamentos deberá seguir tomando en casa

## SEGURIDAD DEL PACIENTE / DEFENDERSE

### Tomando un papel activo en su propio cuidado

En Virginia Hospital Center la seguridad del paciente es nuestra primera prioridad. Durante su estadía como paciente se encontrará con muchos trabajadores de salud, entre ellos médicos, enfermeras, administradores de casos y dietistas. Es imprescindible que todos los médicos y empleados del Hospital usen sus tarjetas de identificación para ayudarle a usted a reconocer quién lo está cuidando.

Dado que usted es el enfoque del equipo de salud, le pedimos que tome un papel activo en su cuidado. Si usted tiene alguna preocupación acerca de un problema de seguridad del paciente por favor haga que sus médicos lo sepan. Hay algunas cosas específicas que usted puede hacer para ayudarnos a servirle mejor.

- Dígame a sus médicos y enfermeras lo más que pueda sobre su historial médico
- Dígame a su equipo de atención médica acerca de cualquier alergia que pueda tener a la alimentación o la medicina
- Dígame a sus médicos y enfermeras sobre todos los medicamentos que esté tomando, incluyendo los medicamentos de venta libre, gotas para los ojos, las hierbas y suplementos vitamínicos
- Antes de realizarle una prueba o recibir algún medicamento, asegúrese de que su médico revise su pulsera de identificación o se refiera a usted por su nombre.
- Si va a someterse a una operación, asegúrese de saber qué tipo de cirugía va a tener. Confirmar la cirugía con el médico y/o los que participen en prepararlo a usted

- Si usted no entiende por qué está tomando ciertos medicamentos, pregúntele a un miembro de su equipo de atención médica. Si se le administra un medicamento nuevo y no se le informó acerca de éste, está bien pedir más información. Estamos felices de proveerlo
- Todos los cuidadores deben lavarse las manos cuando entren a su habitación y cuando salgan para prevenir infecciones. Si no se lavan las manos, por favor hablar y hacer que el miembro de su equipo de salud se lave las manos

## **La confidencialidad del paciente**

Información sobre su condición médica se considera confidencial. Sus amigos y familiares pueden llamar al mostrador de Información del Paciente al 703.558.6100 para obtener su número de habitación y número de teléfono.

Excepto en los casos específicamente autorizados por ley estatal, usted tiene el derecho a determinar la información que el Hospital puede divulgar acerca de usted.

## **CONTROL DE LA INFECCIÓN**

La propagación de la mayoría de las infecciones se puede controlar o prevenir usando un poco de sentido común y las precauciones básicas, siendo lo más importante la limpieza de las manos antes y después de cada contacto con el paciente. Pedimos que TODOS en el hospital -- incluyendo nuestros pacientes y visitantes -- practiquen una buena higiene de las manos limpiándolas con un desinfectante para manos o con agua y jabón. Los trabajadores de salud en nuestro hospital pueden ponerse guantes antes de atender a los pacientes para evitar que los fluidos corporales estén en sus manos y para proteger al paciente. El personal también puede utilizar protectores de ojos y máscaras, para evitar que los líquidos salpiquen la cara o para protegerse contra la cara de un paciente que tose.

Se tomarán precauciones si existe o no una infección conocida, las cuales pueden variar dependiendo de lo que estamos haciendo con usted o con otros pacientes. Es posible que se le pida usar una mascarilla si tose o estornuda, y tiene que sentarse en una sala de espera. Probablemente tengamos que ponerlo a usted en una situación de precaución especial para prevenir la propagación de la infección. Las posibles situaciones de precaución son:

- Precauciones de transmisión por aire: requiere una máscara puesta y guantes
- Precauciones de goteo: requiere una máscara y guantes
- Precauciones de infección de contacto: requiere una bata y guantes

También, podemos pedir que los visitantes, incluidos los amigos o familiares, utilicen estas precauciones especiales para proteger a todos contra posibles infecciones.

Le sugerimos que hable con su equipo de atención médica, los médicos y las enfermeras, sobre las medidas adoptadas para prevenir las infecciones antes de los procedimientos a realizar, como la inserción del catéter de línea central y los procedimientos quirúrgicos.

*¡Recuerde! Lavarse las manos es la mejor manera de prevenir la propagación de las infecciones*

## **Programa de Prevención de Caídas**

Sabemos que algunas personas ingresadas en el Hospital son susceptibles a caídas. Aunque en la gran mayoría de los casos poco o ningún daño se produzca, las caídas de los pacientes podrán interrumpir una recuperación normal. Planifique con su enfermera para prevenir caídas. Recuerde que su seguridad es nuestra meta.

- Por favor informe a su enfermera acerca de una posible caída que haya tenido durante el año pasado
- Dígale a la enfermera si usted se levanta con frecuencia durante el día o la noche
- Dígale a la enfermera si usted experimenta cualquiera dificultad para caminar
- Mantenga todas las pertenencias necesarias cerca de su cama, a su alcance (lentes de aumento, sistema de llamada conectada a su cama, jarra de agua, artículos de tocador, etc.)
- A veces durante la noche usted puede encontrar que es más fácil utilizar a un lado de la cama el inodoro o el orinal en lugar de caminar hacia el baño

El entorno del hospital a menudo altera las rutinas diarias, incluyendo las comidas y patrones de sueño. Si usted se despierta por la noche, tome un momento para recuperar su entorno, y no dude en pedir ayuda. Por favor llame para asistencia hasta que usted y su enfermera entren de acuerdo en que usted puede moverse por su propia cuenta.

## **Las consultas de pacientes**

El personal de la oficina de información del paciente en el vestíbulo principal de los edificios del 1625 y 1701 darán a conocer únicamente la siguiente información a los que llaman:

- Número de habitación del paciente
- Número de teléfono directo del paciente

Si usted prefiere mantener esta información privada, por favor, dígaselo al encargado de admisión o su enfermera. (No se da información de los pacientes psiquiátricos y los de Servicios de Adicción.) Acatamos todas las leyes federales de privacidad para mantener su confidencialidad. Para su seguridad, todos los empleados del Hospital llevan una identificación con fotografía para ayudarle a reconocerlos.

## **Información para las Familias**

Cuando los familiares son numerosos, le pedimos a la familia que designe a un miembro para actuar en capacidad de portavoz. Esa persona será responsable de la comunicación y reportar la información al resto de la familia y/o amigos, lo que permitirá que el personal de enfermería pase más tiempo en atender a los pacientes en su unidad en lugar de responder a varias llamadas de teléfono.

## **SEGURIDAD AMBIENTAL**

### **Equipos Eléctricos personales**

No están permitidos en el Hospital equipos personales que requieran el uso de una toma de corriente eléctrica. Tales artículos incluyen, pero no se limitan a: secadores de cabello eléctricos, afeitadoras electrónicas, platos calientes, radios, rizadores, almohadillas de calor, ventiladores o calefactores.

Cualquier equipo médico que usted necesite llevar al hospital debe ser comprobado por el departamento de ingeniería biomédica del Hospital antes de su uso.

### **Dispositivos electrónicos**

Los teléfonos celulares son permitidos en las áreas de espera y en los comedores. Uso del teléfono celular en áreas de atención al paciente es restringido, por que los teléfonos celulares pueden interferir con la operación de ciertos equipos médicos dentro del hospital.

### **Simulacros de incendio**

Como requiere la ley, los simulacros de incendio y las pruebas del sistema de alarma se llevan a cabo con regularidad. En el caso de un simulacro de incendio, quédense en la habitación (los visitantes deben permanecer a su lado) hasta que se indique lo contrario. El departamento de bomberos responderá automáticamente, y nuestro personal está capacitado para solucionar situaciones de emergencia.

### **Política de fumadores**

No se permite el uso de tabaco en las instalaciones de Virginia Hospital Center. El Hospital está comprometido a promover buena salud. Para protegerlo mejor de los efectos del uso del tabaco, está prohibido fumar en cualquier área del hospital o en los terrenos del hospital incluyendo todas las entradas ya sean los pacientes, visitantes, empleados, médicos, estudiantes y voluntarios.

### **Servicios de limpieza**

Nuestro personal está aquí para garantizar la limpieza de su habitación y baño, y satisfacer sus peticiones de limpieza. Para asistencia, por favor llame la extensión 6466 o utilizar el botón rojo “Hotline” en el teléfono de su habitación para reportar su preocupación.

## **ABOGAR POR EL PACIENTE**

### **Relaciones con el Paciente**

El Departamento de Relaciones de Pacientes está abierto de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. Puede encontrar a un representante de los pacientes (persona que aboga por el paciente) llamando a la extensión 6195. Si deja un mensaje después de las horas de atención, su solicitud será respondida con prontitud al siguiente día hábil. Para consultas después de horarios de atención, una enfermera supervisora le asistirá con sus preocupaciones y de acuerdo a sus problemas. Estos funcionarios se pueden encontrar en la extensión 8821.

El Departamento facilita la comunicación independiente de la disciplina en cuestión, y asiste con muchos servicios que incluyen, pero no están limitados a:

- Directivas Anticipadas
- Acceso a los intérpretes de lengua extranjera
- Acceso a servicios de interpretación para los pacientes con discapacidades auditivas
- Acceso a los recursos para los pacientes con problemas de visión
- Asistencia para la solución de los pacientes y las preocupaciones y quejas familiares
- Asistencia con el cuidado del paciente y conferencias entre la familia del paciente y el equipo médico bioética
- Asistencia para obtener servicios notariales para los documentos de tratamiento médico

Los servicios notariales no están disponibles para cualquier instrumento financiero, los pacientes deben buscar la asistencia de su abogado.

La Línea de Mejoramiento de Calidad es un servicio de 24 horas para reportar las preocupaciones sobre la atención al paciente, así como problemas no médicos, con los alimentos, teléfono, temperatura del ambiente, etc. Para acceder a este servicio, basta con presionar el botón rojo “Hotline” de su teléfono y el operador le atenderá.

### **Servicios de Interpretación**

Virginia Hospital Center se enorgullece de ofrecer una variedad de servicios a los pacientes que tienen necesidades especiales. Estos incluyen los servicios de interpretación de lenguas extranjeras y servicios para personas con impedimentos visuales o auditivos. Para buscar ayuda, pregunte a cualquier empleado, o llame a la operadora del hospital o a un representante de los pacientes.

## **Servicio de Animales**

La ley Americans with Disabilities Act (ADA) requiere que todos los negocios y organizaciones públicas que atienden a personas con discapacidad tienen que permitir que éstas mantengan su animal de servicio a su lado. Se le puede preguntar si un animal es de servicio, o qué tareas realiza el animal para el paciente. El Hospital brindará atención, comida, servicio o un lugar especial para un animal de servicio para aliviar el mismo.

Si el paciente trae un animal de servicio al Hospital, el Hospital podrá solicitar lo siguiente:

- Documentación de las vacunas del animal de servicio
- Una lista de tareas que realiza el animal de servicio para el paciente
- Una persona de contacto que estará disponible las 24 horas del día para atender a los animales de servicio

Los animales pueden ser removidos del hospital si están fuera del control del propietario, si éste no toma las debidas medidas de control, o si el animal presenta una amenaza directa a la salud o la seguridad de los demás.

## **Señalización Especial del Hospital**

La señalización de apoyo se encuentra en todas las entradas del hospital en varios idiomas (inglés, español, vietnamita, coreano, persa). Los miembros del personal tienen información que se actualiza cada año sobre los programas de comunicación especiales del Hospital, y la manera satisfacer la necesidad de tener acceso al programa de intérpretes.

## **Interpretación de Lengua Extranjera**

- Intérpretes Médicos del plantel
- intérpretes médicos de turno disponibles, si es necesario
- La línea de servicios de idiomas se encuentra disponible en todas las clínicas
- El Manual del paciente está disponible en inglés y español

## **Servicios para personas con discapacidades visuales**

- Teléfonos en Braille
- Instrucciones en audio casetes sobre la dada de alta están disponibles a su pedido.
- Dispositivos de toque suave de Braille
- Todos los animales de servicio autorizados

## **Servicios para personas con discapacidades auditiva**

- Servicios de telecomunicaciones internos para personas sordas (teléfonos TDD)
- Interpretación de señas de turno
- Virginia Relay Center para el acceso a TTY/TDD
- Teléfonos con control de volumen

- Programa de interpretación DT
- Televisores con subtítulos
- Comunicadores de bolsillo
- Todos los animales de servicio autorizados

## **Quejas y Reclamos**

El personal del hospital se esfuerzan por resolver todos los problemas en la unidad o el departamento; sin embargo, si usted tiene una queja por favor no dude en llamar a la sección de atención a pacientes a la extensión 6195. Estaremos encantados de ayudar a resolver sus problemas. Todos los pacientes deben sentirse cómodos de presentar una denuncia sin temor a represalias. Si lo desea, usted también tiene derecho a comunicarse con el Departamento de Salud de Virginia o la Comisión Mixta (TJC).

## **Departamento de Salud del Estado:**

Office of Licensure and Certification

9960 Mayland Drive

Suite 401

Henrico, VA 23233-1485

Comisión Mixta:

Email [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org) o llame al: 1.800.994.6610.

## **SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE CASO** **Planificación de dada de alta**

Nuestros gestores de casos están aquí para planificar del servicio de alta para ayudar a su familia y usted con la transición del hospital a su hogar. La planificación del alta comienza cuando usted ingresa al Hospital. Los gestores de casos le pueden ayudar con arreglos para los servicios de salud en el hogar, equipos, transporte y planes alternativos de vida (tales como encontrar una casa de reposo). Los trabajadores sociales también pueden ofrecer apoyo emocional e información sobre recursos de la comunidad durante su estadía en el hospital.

Para comunicarse con la Gerencia de la Gestión de Casos, llame a la extensión 6275 entre las 8:30 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.

Crisis Link las 24 horas NOVA Hotline - 703.527.2811

Nº de Emergencia de Salud Mental en Arlington - 703.228.5160

Grupo de Apoyo para la depresión de pos parto - 703.536.9469

## **Información sobre la dada de alta**

Su médico decidirá cuándo usted estará listo para su alta. Los horarios de salida del Hospital son a las 11:00 am. Por favor, haga los arreglos de transporte para la hora de salida.

Antes de ser dado de alta, su enfermera y/o gestor de casos le dará información acerca de su dada de alta, incluyendo instrucciones especiales para su recuperación en casa. Por lo general, se le preguntará si usted tiene la ayuda que necesita en casa cuando se la dé de alta del Hospital. Si necesita asistencia en casa, su enfermera o gestor de casos se encargará de buscar ayuda para usted. También se le darán instrucciones escritas al darle de alta sobre cómo cuidarse en casa.

Queremos que esté muy satisfecho con su estadía y considere al Virginia Hospital Center como el mejor hospital donde puede recibir atención médica. Si usted no está satisfecho con su estadía, recomendamos que por favor reclame. Nuestra meta es hacer frente a sus problemas y resolverlos durante su internación en el hospital.

Por favor, revise cuidadosamente su habitación y sus objetos personales. El Hospital no se hará responsable de artículos dejados en las habitaciones de los pacientes. Le recomendamos que sea acompañado por un escolta a la sala principal. Si se van a casa en coche, su conductor puede utilizar nuestro carril de recogidas al frente del vestíbulo principal. Si necesita un taxi, una línea telefónica directa a la compañía de Red Top Cab está disponible a las afueras de vestíbulo principal.

Una vez que usted haya regresado a casa, puede que le llame una enfermera registrada y/o una organización electoral que le pedirá participar de la encuesta de satisfacción del pacientes del Hospital. Por favor, tome unos minutos y háganos saber cómo califica usted los servicios que recibió en el Virginia Hospital Center para que podamos seguir aumentando y mejorando la atención que proporcionamos a nuestros pacientes.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

### **Ley de Autodeterminación del Paciente**

En 1990, el Congreso aprobó la Ley de los pacientes de autodeterminación. Dicha ley requiere que las instituciones de salud comuniquen a los pacientes y sus comunidades sobre sus derechos de acuerdo a la ley de Virginia para tomar decisiones sobre la atención médica. Estos derechos incluyen el derecho de aceptar o rechazar el tratamiento, y el derecho de celebrar una directiva anticipada acerca de sus cuidados.

Una directiva anticipada es un documento en el que se indican sus elecciones de tratamiento médico, o se designa a la persona (quien conoce y respeta sus deseos) que va a tomar las decisiones por usted si usted está incapacitado para hacerlo. Un testamento en vida le permite definir el tipo de cuidado que usted querría si usted tuviera una enfermedad terminal y requiriera de procedimientos para prolongar la vida.

Un Poder Duradero para la atención médica le permite designar a una persona para tomar decisiones de tratamiento por usted. Si desea ayuda para completar un Poder Médico o un testamento en vida, por favor hable con su enfermera. Además, el capellán o un representante de los pacientes (defensor del paciente) le pueden ayudar con una directiva anticipada. Puede comunicarse con el capellán en la extensión 6128, y un representante de los pacientes en la extensión 6195.

## **Declaración de los Derechos y Responsabilidades del Paciente**

La principal preocupación de Virginia Hospital Center es proveer el mejor cuidado a cada paciente, y ayudar al paciente a retornar con una salud óptima lo más rápidamente posible.

Este compromiso se hace con el reconocimiento de que cada paciente es individuo, que debe ser tratado con dignidad, y que, como paciente en este Hospital, sin importar el pronóstico, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Estos derechos se aplican a los recién nacidos, niños, adolescentes (y sus padres o tutor) y adultos.

Las siguientes declaraciones de los Derechos y Responsabilidades del Paciente fueron aprobadas por la Junta de Síndicos y por el Comité Ejecutivo del Personal Médico del Virginia Hospital Center. Estas declaraciones de los Derechos y Responsabilidades del Paciente no pueden interpretarse como cobertura completa de todos esos derechos y responsabilidades.

Si un paciente tiene preguntas o expresa la sensación de que se le ha vulnerado cualquiera de estos derechos, el paciente tiene derecho a llevar esto a la atención de su médico, enfermera, representante de los pacientes, o el administrador de turno. Esta Declaración de Derechos se va a distribuir a los pacientes a través del Manual del Paciente ubicada en cada habitación del paciente.

### **Su derecho a Recibir Atención de Calidad**

- A. Usted tiene el derecho a una atención de calidad brindada por profesionales que han cumplido con todos los requisitos pertinentes.
- B. Usted tiene el derecho de saber que su atención hospitalaria está respaldada por los conocimientos técnicos y otros requisitos que exige a los médicos y personal de apoyo y además el personal de servicio de este centro de atención intensiva hospitalaria.

- C. Usted tiene el derecho de un tratamiento apropiado del dolor.
- D. Usted tiene el derecho a una atención segura que se le brinda en una instalación que cumpla con estrictas normas de seguridad. Usted tiene el derecho de saber cuáles son las medidas adoptadas para garantizar su seguridad, tales como simulacros de desastres, simulacros de incendio, e inspecciones.
- E. Usted tiene el derecho a quejarse de la calidad de su atención y resolver su queja, si es posible.
- F. Usted o su representante tiene el derecho de discutir las cuestiones éticas que surgen en su cuidado. Esto puede hacerse por medio de la presentación de un escrito ante el Comité de Bioética. El propósito del Comité de Bioética es facilitar el debate y la resolución del conflicto de las cuestiones de bioética y actuar en calidad de asesor para formular opciones.

### **Su derecho a la información**

- A. Usted tiene el derecho de pedirle a su médico información actual en términos comprensibles acerca de su diagnóstico, tratamiento y resultado previsto.
- B. Su tutor, parientes o persona responsable legalmente autorizada tiene el derecho a ejercer, en la medida permitida por la ley, sus derechos si ha sido declarado incompetente de conformidad con la ley; ha sido declarado médicamente incapaz por su médico de entender el tratamiento propuesto o procedimiento; es incapaz de comunicar sus deseos sobre el tratamiento; o es menor de edad.
- C. Usted tiene el derecho a saber nombres, cargos, títulos y relaciones profesionales de todas las personas al cuidado suyo.

### **Su derecho al reconocimiento y la dignidad personal**

- A. Usted tiene el derecho a ser tratado con respeto y consideración en todo momento.
- B. Usted tiene el derecho a una atención de calidad independientemente de su raza, color, religión, origen nacional, orientación sexual, o fuente de pago.
- C. Usted tiene el derecho a ser dirigido por su nombre preferido sin indebida familiaridad.
- D. Usted tiene el derecho a una respuesta razonable a su solicitud de trato y servicios.
- E. Usted tiene el derecho a ser reconocido como una persona con valores personales y sistemas de creencias. Usted tiene el derecho de ejercer las creencias culturales y espirituales que no interfieren con el bienestar de los demás o el curso previsto de la terapia médica.
- F. Usted tiene el derecho a la libertad de las restricciones utilizadas en la prestación de atención médica o quirúrgica a menos que esté clínicamente indicado.

G. Usted tiene el derecho a la libertad de aislamiento y las restricciones utilizadas por la administración de conducta a menos que esté clínicamente indicado.

## **Su derecho a la privacidad**

- A. Usted tiene el derecho a una privacidad razonable cuando responder a preguntas personales o cuando está siendo sometidos a exámenes físicos.
- B. Usted tiene el derecho a la privacidad personal y la confidencialidad.

## **Su derecho a tomar decisiones acerca de su Programa de Salud**

- A. Usted tiene el derecho a recibir información suficiente para que pueda dar su consentimiento previo al inicio de cualquier procedimiento y/o tratamiento.
- B. Usted tiene el derecho a rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y a ser informado de las consecuencias de su rechazo.
- C. Usted tiene el derecho a la identificación y el tratamiento adecuado de síntomas primarios y secundarios que pueden responder al tratamiento sin importar el pronóstico aunque es tratamiento no es tan deseado.
- D. Usted tiene el derecho de salir del hospital aun en contra del consejo médico en la medida permitida por la ley. Si deja el hospital en contra del consejo, ni el Hospital, ni su médico será responsable de cualquier daño hacia usted u otros como resultado de esta acción.
- E. Usted tiene el derecho a la información sobre los distintos programas educativos o experimentales que se relacionan con su cuidado. Puede negarse a participar en cualquier parte de estos programas al hablar con el médico responsable de su cuidado. Su decisión no afectará en modo su tratamiento médico.
- F. Usted tiene el derecho de donar su cuerpo (los riñones, ojos, etc.) para trasplante o investigación.
- G. Usted tiene el derecho de preparar un testamento en vida y/o un poder duradera para su atención médica. Usted tiene el derecho de nombrar a otra persona para que ésta tome decisiones en su lugar.

## **Su derecho a una explicación de su factura**

Usted tiene el derecho a la información sobre su factura de hospital.

(El programa de Medicaid no permite que el proveedor presente una copia de la factura al paciente.)

Usted tiene el derecho a hacer preguntas acerca de la asistencia financiera en el pago de su factura. Usted tiene derecho a solicitar información sobre ayuda para llenar sus formularios de seguro.

## **Responsabilidades del Paciente en el Virginia Hospital Center**

- A. Usted tiene la responsabilidad de cooperar con todo el personal del Hospital que lo cuida. Usted tiene la responsabilidad de hacer preguntas si no entiende las indicaciones que se le dan.
- B. Usted tiene la responsabilidad de ser considerado con otros pacientes y ver que sus visitantes sean considerados así como en relación con el ruido y el número de visitantes.
- C. Usted tiene la responsabilidad de ser respetuoso con los demás, las pertenencias de otras personas y los bienes del Hospital.
- D. Usted tiene la responsabilidad de acatar las normas y reglamentos del hospital.
- E. Usted tiene la responsabilidad para el pronto pago de las facturas del hospital, proporcionar la información necesaria para la tramitación del seguro, y de hacer preguntas sobre su factura si es que tiene dudas.
- F. Al salir del hospital, usted tiene la responsabilidad de seguir el tratamiento recomendado y de notificar a su médico de cualquier cambio.
- G. Usted es responsable de todos sus artículos personales que usted no puso bajo la custodia del seguro del Hospital. Estos elementos pueden incluir, pero no se limitan a, anteojos, audífonos, prótesis dentales, dinero, joyas o elementos personales de valor.
- H. Usted debe avisar a los médicos del hospital de todos los medicamentos que esté tomando.
- I. Usted no puede tener en su poder ninguna droga o medicamento sin la aprobación del médico como se indica en la receta escrita del médico.
- J. Si desea cambiar de médico, es su responsabilidad buscar nuevo médico y notificar a su médico actual de esa intención.
- K. Usted tiene la responsabilidad de proporcionar al Hospital y a su médico una copia de cualquier acuerdo a las Directivas Anticipadas (testamento en vida, poder duradero para atención médica).

## **Pagar sus facturas del hospital**

Si usted fue admitido a través de nuestro Departamento de Emergencia, un miembro de nuestro Departamento de Servicios Financieros del Paciente puede llegar a su habitación para recabar información sobre seguros que no se obtuvo cuando fue admitido.

Virginia Hospital Center depende de sus pagos para mantener la calidad de sus servicios. A salir del hospital, se le pedirá que pague la porción de su factura que no esté cubierta por el seguro. Esto puede incluir deducibles, co-pagos, comidas, o cualquier otro servicio que no esté cubierto por su plan de seguro.

La ayuda financiera puede estar disponible para los pacientes con bajos o ningunos ingresos. Estos fondos están disponibles para los servicios hospitalarios solamente. Si usted se siente que puede calificar para esta ayuda, por favor póngase en contacto con el Departamento de Servicios Financieros para el paciente al 703.558.6534.

El Cajero del Hospital está ubicado en el vestíbulo principal del 1625 está abierto desde las 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a sábado. Una factura final será presentada a usted a aproximadamente cuatro días después del alta, la cual puede incluir cualquier cargo que no había sido registrado en el momento de su alta.

Los cheques y algunas tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express y Discover) son aceptados.

Mientras se encuentre en el despacho del cajero, por favor no se olvide de recoger los objetos de valor que haya almacenado en nuestra caja fuerte. Sólo el paciente o la persona designada formalmente por el paciente pueden firmar por los objetos de valor.

Si va a dejar del hospital cuando el cajero está cerrado, pida a su enfermera que le traiga sus bienes con anticipación. Pida que su enfermera llame a la caja en la extensión 6138 no más tarde de las 4:00 pm o póngase en contacto con Seguridad para abrir la caja fuerte.

Nuestra oficina administrativa emitirá una factura a su compañía de seguro. La fecha en que su reclamo fue enviado estará indica en su factura final. Su cobertura de seguro en el hospital es un contrato entre usted y su compañía de seguro. Haremos todo lo posible para acelerar el trámite de su reclamo. Por favor recuerde que cualquier cantidad que no esté cubierta por su seguro es su responsabilidad.

Además de la factura del hospital, recibirá facturas por separado de su médico de cabecera, médicos de urgencias, radiólogo, patólogo, anestesiólogo o perinatólogo, dependiendo de la naturaleza de su estadía en el hospital. Estos médicos son privados y no son empleados del Hospital; por lo tanto, cualquier pregunta con respecto a sus cobros deben ser remitidos a sus respectivas oficinas.

## **NUTRICIÓN Y SERVICIOS DE ALIMENTOS**

### **Servicio a las habitaciones**

Bienvenido a nuestro Servicio de Alimentos de Primera Clase. Durante su estadía le invitamos a utilizar nuestro programa de servicio a la habitación para ordenar sus comidas.

## Cómo funciona la línea al Servicio de Alimentos

Cuando lo lleven a su habitación, su enfermera le proporcionará un menú, de acuerdo con lo que su médico le recete. Se le mostrará cómo hacer sus pedidos de comida a través del teléfono entre las 7:00 am y las 6:30 pm todos los días \*. Sólo tiene que marcar en el teléfono la extensión 3463 (DINE). Un empleado le ayudará a seleccionar los alimentos adecuados en conformidad con su dieta, de manera que sus comidas reflejarán la mejor atención a sus necesidades específicas.

Nuestro objetivo es entregarle su comida dentro de los 45 minutos después de que solicite su orden.

Si desea realizar un pedido temprano, aceptaremos las solicitudes iniciales para su próxima comida. Tomaremos la orden y la hora a la que le gustaría que su comida sea servida. Haremos todo lo posible para entregar su comida a la hora deseada. Si usted es incapaz de realizar su propio orden, las siguientes opciones también están disponibles:

- Un miembro de la familia puede llamar desde una línea exterior al 703.558.5151.
- Un gestor de casos o miembro del personal puede venir y le ayudará a realizar tu pedido. Usted puede solicitar esto a través de su enfermera o a llamar la extensión 3463 y pedir ayuda.

Si usted no ordena comida por medio de nuestra línea de cena, una comida pre-seleccionada será enviada a su habitación. Tenga por seguro que si usted recibe esta comida y resulta que no es a su gusto, le invitaremos a llamar a la extensión 3463 y pedir una comida diferente.

\* Tenga presente que las horas de llamada para evitar recibir la comida pre-seleccionada son las siguientes:

Desayuno: 8:00 am – hora estimada de entrega	8:45 am
Almuerzo: 12:00 pm – hora estimada de entrega	24:45 pm
Cena: 5:30 pm – hora estimada de entrega	18:15 pm

De nuevo, si usted recibe la comida y le gustaría pedir una comida diferente, puede a llamar a la extensión 3463. Si usted recibe una comida pre-seleccionada y ya ordenó una, sólo verifique con nuestro personal para comprobar que la comida que ordenó está en camino.

## Los pacientes diabéticos

Si usted ha hecho una orden del menú o va a recibir una comida pre-seleccionada, el tiempo de espera por su comida es la siguiente:

Desayuno: entrega a las 7:30 am

Almuerzo: entrega a las 11:45 am

Cena: entrega a las 5:00 pm

Usted tiene la opción de llamar a la extensión 3463 y pedir una comida diferente si ha recibido una comida pre-seleccionada y sucede que no le gusta.

Si usted desea comunicarse con el servicio de cena antes o después de las horas normales de atención (7:30 am - 6:30 pm), por favor pídala a su enfermera que se comuniquen con el Servicio de Nutrición y Alimentación

Si tiene alguna dificultad, por favor llame a la extensión 5706 ó 6622 y pida hablar con el gerente.

## Servicios de Nutrición, Información Adicional

Una buena nutrición es importante para su pronta recuperación. Los dietistas registrados están disponibles para consultas y asegurarse que sus necesidades nutricionales están siendo cumplidas. Si usted tiene preguntas o inquietudes acerca de su dieta, haga que su enfermera se comuniquen con el dietista asignado a su piso.

El centro de Consultas de Nutrición del Virginia Hospital Center ofrece asesoramiento a los pacientes externados para el tratamiento de la obesidad, colesterol elevado, diabetes, hipertensión y otros problemas relacionados con la nutrición. Llame al Consejero de Nutrición a la extensión 6620 para más información.

## Horario de los Servicios de Nutrición: lunes a domingo

Servicio de Cena 7:00 am - 6:30 pm

### Patio de Comidas

Desayuno: 6:30 am - 10:45 am

Almuerzo: 11:00 am - 4:00 pm

Cena: 16:15 pm - 19:00 pm

Kiosco de Café 7:00 am - 6:30 pm, de lunes - viernes solamente (1625 vestíbulo principal)

## **Refrescos/Comidas**

Para la mayor comodidad de nuestros visitantes, el Patio de Comidas del Hospital ofrece comidas y meriendas.

DESAYUNO: 6:30 am - 10:45 am

ALMUERZO: 11:00 am - 4:00 pm

CENA: 4:15 pm - 19:00 pm

## **Máquinas de Ventas**

Las máquinas vendedoras se encuentran en el comedor del edificio adjunto al patio de comidas y la sala de espera del Departamento de Emergencias en el edificio 1625. Las áreas de máquinas de ventas están abiertas las 24 horas del día. Las máquinas de ventas de arreglos florales se encuentran justo al lado del vestíbulo del edificio 1701.

## **LA UTILIZACIÓN DEL PROCESO DE REVISIÓN**

Los planes de seguros federales de salud así como la mayoría de planes médicos particulares requieren que se revisan los registros sobre los tratamientos que fueron recibidos en un hospital de servicio intensivo para determinar si la internación y estadía del paciente son médicamente necesarias.

El proceso de revisión que se utiliza en el Virginia Hospital Center está diseñado para minimizar los costos incurridos en los tratamientos brindados al paciente mediante el control del uso del Hospital y sus recursos, para prevenir el uso (y el costo) excesivo.

## **Notificación a los pacientes respecto a la recopilación de datos por el Virginia Health Quality Center**

Según la ley federal, los servicios de atención médica que pueden recibir pagos de parte del programa Medicare están sujetos a revisión por las entidades competentes. Estas entidades deberán determinar si los servicios son médicamente necesarios, si la calidad cumple con los estándares profesionales reconocidos de la atención médica, y si son brindados de la manera debida en un hospital o institución de atención médica.

El Centro de Calidad de Virginia para la Atención Médica [Virginia Health Quality Center] ha sido designado por la Organización de Revisión Partiarrio [Peer Review Organization] para revisar las actividades de los pacientes en este Hospital. Para fines de la revisión, cierta información sobre su estadía será recolectada y analizados. La ley federal requiere que la información adquirida para fines de revisión permanezca confidencial, y las divulgaciones no autorizadas de esa información son castigadas con sanciones penales. Conforme a las políticas del Virginia Health Quality Center, la información médica identificable de los pacientes individuales no se puede divulgar para fines que no sean relacionados con la revisión.

## SERVICIOS ESPIRITUALES

### Capellán

El hospital tiene un capellán a tiempo completo, disponible para atender a los pacientes y/o familias que lo soliciten o para ayudar a comunicarse con su propio clero. Al capellán se lo puede encontrar mediante una llamada al operador del hospital o la extensión 6128.

Una capilla sin culto específico se encuentra en el vestíbulo principal del edificio 1625 y está abierta las 24 horas del día para aquellos que necesiten un lugar tranquilo para reflexionarse. Un servicio no específico a ninguna denominación se celebra los domingos a las 10:00 am, mismo que es difundido en circuito cerrado por TV (Canal 14).

## Información para Visitantes y Servicios del Hospital

### Horarios de Visita

El horario de visitas en la mayoría de las unidades médico-quirúrgicas es de 11:00 am - 8:00 pm. Varias unidades tienen horas especiales de visita. Por favor comuníquese directamente con su enfermera acerca de de estos horarios y directrices.

Su familia y sus amigos juegan un papel importante en su recuperación. Ellos son bienvenidos para visitarlo, con un límite de dos visitantes a la vez. Niños menores de 12 años de edad deben estar acompañados por un adulto. Se les pide que los visitantes no se sienten o se acuesten en la cama del paciente. Pedimos que los visitantes que tienen resfriado, gripe u otras enfermedades contagiosas no visiten al paciente.

Los visitantes deben consultar con el personal de enfermería antes de traer alimentos para el paciente. Los pacientes pueden estar en una dieta especial y ciertos alimentos pueden ser restringidos. Visitantes y familiares deben ser respetuosos con los otros pacientes y mantener el ruido a un mínimo.

### Estacionamiento

El Hospital cuenta con varios lugares de estacionamiento para su comodidad. Hay tres estacionamientos disponibles que han sido identificados con los siguiente colores: Estacionamiento AZUL, estacionamiento ORO estacionamiento VERDE.

Cuando usted llegue al hospital, por favor deje su vehículo en el garaje mejor ubicado para su estadía en el hospital o visita. Si va a dejar el coche toda la noche, por favor informe al personal de admisión el modelo de su automóvil, color, número de placa y ubicación.

Pases semanales con descuentos de estacionamiento están disponibles para visitantes en el cajero ubicado en el vestíbulo del edificio 1625.

### **1625 N. George Mason Drive - AZUL**

Entre por la N. George Mason Drive, dé vuelta a la derecha. Siga las indicaciones hacia el estacionamiento AZUL y 1625.

### **1635 N. George Mason Drive - ORO**

Entre por la N. George Mason Drive y dé vuelta a la derecha en el estacionamiento en frente del edificio del 1635. El garaje de estacionamiento subterráneo ORO está disponible si es que necesita estacionamiento adicional.

### **1701 George N. Mason Drive - VERDE**

Entre por la N. George Mason Drive hacia la Rose Benté Lee Ostapenko entrada externa para pacientes externados de Oncología. El estacionamiento VERDE está a su izquierda.

### **1715 N. George Mason unidad edificio de consultorios médicos - ESTACIONAMIENTO VERDE**

Entre por la N. George Mason Drive hacia la Rose Lee Benté Ostapenko entrada externa para pacientes externados de Oncología. El estacionamiento VERDE está a su izquierda.

### **Estacionamiento con Necesidades Especiales y Estacionamiento para personas discapacitadas**

Disponible en todos los garajes de estacionamiento, al lado del Departamento de Emergencia y paralelo a la N. George Mason Drive, directamente en frente de la entrada del 1635.

### **Oncología Radioterápica - VERDE**

Entre por la N. George Mason Drive hacia la Lee Bente Ostapenko entrada externa para pacientes externados de Oncología. El estacionamiento VERDE está a su izquierda.

Entrar a través de la Rose Lee Bente Ostapenko entrada en la planta baja para pacientes externados de Oncología del 1701.

### **“Estacionamiento Cigüeña” (Stork Parking)**

El estacionamiento está disponible para las mujeres embarazadas frente al edificio de Salud Infantil y para la Mujer, en el 1701.

### **Servicio de fotografía infantil**

Virginia Hospital Center tiene contrato con una empresa privada para tomar fotografías de su recién nacido durante su estadía con nosotros en el Hospital. El representante de la compañía fotográfica usará una identificación de empleado del Virginia Hospital Center y le visitará en su habitación para ofrecer un paquete de

información sobre el servicio de fotografía infantil. Hay un costo por el servicio de la foto infantil que se paga a la empresa de fotos. Si usted decide tener fotos tomadas de su bebé, el representante pondrá la máquina de fotos en su habitación y tomará las fotos cerca de su cama. Su bebé no saldrá de su habitación para las fotografías. El uso del servicio de fotografía es totalmente voluntario.

## **Registro de Nacimientos**

Un funcionario de registro civil de nacimientos le visitará en su habitación después del nacimiento de su bebé. El funcionario de nacimientos le proporcionará una hoja sobre el nacimiento de su bebé para que usted reciba un certificado de nacimiento. Usted debe completar esta hoja antes de que le den de alta del Hospital. Usted podrá solicitar un Número de Seguro Social (SSN) para su bebé al mismo tiempo. La obtención de un Número de Seguro Social en el momento de registrar el nacimiento no es necesaria, pero el bebé tendrá que tener uno para que usted pueda reclamarlo como dependiente en su declaración de impuestos y/o para obtener pasaporte. Para comunicarse con el Despacho de Registros de Nacimiento respecto a su bebé por favor llame a la extensión 6376 en el Hospital.

## **Su Correo y Flores**

El correo se entrega a las unidades de enfermería una vez al día. Cualquier correo que llegue después de su dada de alta será enviado a su hogar. Las flores son entregadas diariamente a medida que lleguen.

Los cajeros automáticos (ATM) están ubicados en las afueras del Patio de Alimentos en el primer piso del edificio 1625, y en la planta baja del edificio de 1625 cerca al Kiosco de café.

## **Kioscos de Internet**

Kioscos con acceso al Internet gratuito e información sobre el Hospital se encuentran en el vestíbulo del edificio del 1701, en el segundo piso del edificio 1625 a las afueras de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y en el pasillo principal del edificio 1625, en el patio de comidas del edificio 1625.

## **Tiendas de regalos**

Las tiendas de regalos se encuentran al lado del vestíbulo de los edificios tanto del 1625 y el 1701. Nuestro personal auxiliar del Hospital orgullosamente equipa nuestras tiendas de regalos y todos los ingresos son un subsidio para el cuidado del paciente.

### **1625 horarios de la tienda de regalos del vestíbulo:**

Lunes - Viernes, 10:00 am - 8:00 pm

Sábado, 10:00 am - 5:30 pm

Domingo, 11:00 am - 4:00 pm

### **1701 horarios de la tienda de regalos del vestíbulo:**

Lunes - Viernes, 11:00 am - 3:00 pm

## **El Teal Center for Therapeutic Bodywork en el Virginia Hospital Center**

El Teal Center for Therapeutic Bodywork en Virginia Hospital Center presta servicios profesionales de terapia de masaje a los pacientes externados, visitantes, miembros de su familia, el personal del hospital y miembros de la comunidad en su local de tratamiento al lado del vestíbulo de la salud infantil y para la mujer en el Virginia Hospital Center, 1701 George N. Mason Drive. También están disponibles servicios de masajes terapéuticos para pacientes hospitalizados, con una orden del médico, que lo paga el paciente mismo. Las citas están disponibles de lunes a sábado de 9:00 am a 7:45 pm. Para más información por favor llame al 703.558.5454. Cuando haga una cita, por favor indique que le gustaría ser visto en nuestro local del Virginia Hospital Center. Están disponibles los certificados de regalo. Para más información, visite nuestra página web al [www.TealCenter.com](http://www.TealCenter.com).

## **Su historial médico**

Usted puede acceder a sus registros médicos después del alta, cuando estén completos (sujeto a las instrucciones específicas de su médico de cabecera y/o los límites legales).

Para obtener los registros médicos, usted tiene que firmar un formulario de liberación de información médica. Se le cobrará el costo de las fotocopias de sus registros. Puede tardar hasta 14 días para tramitar una copia de su historial médico. Si desea examinar sus registros, por favor llame al Departamento de Administración de Salud al 703.558.6116 (extensión 6116, mientras este en el Hospital) para hacer una cita. Usted puede acceder a un formulario de Liberación de Información Médica en la página web del Hospital, [www.virginiahospitalcenter.com](http://www.virginiahospitalcenter.com).

## **FUNDACIÓN VIRGINIA HOSPITAL CENTER** **Una tradición de filantropía**

Con más de 70 años de servicio en el área del norte de Virginia y Washington, DC, Virginia Hospital Center se basa en la filantropía. Nuestra historia se remonta a la década de 1930, cuando cinco clubes de mujeres se unieron para recaudar \$100 para iniciar la Asociación de Hospitales de Arlington. Este pequeño

proyecto comunitario llegó a convertirse en un Hospital de 100 camas, que ha crecido a lo largo de las décadas hasta ser el día de hoy el Virginia Hospital Center.

En 2007 la fundación del Virginia Hospital Center fue creada para garantizar que el Hospital cuenta con los recursos necesarios para continuar proporcionando tratamientos médicos de mayor calidad por la expansión de servicios, ofreciendo la tecnología médica más avanzada, y ofrecer atención a todos los necesitados, independientemente de su capacidad de pago.

### **¿Cómo se utilizará mi contribución para apoyar al Virginia Hospital Center?**

Cuando usted hace una contribución para apoyar a la fundación del Virginia Hospital Center, usted está impactando positivamente en la atención médica de su comunidad. Cada contribución, independientemente de su tamaño, es necesaria y ayuda al Virginia Hospital Center a seguir en:

- Compromiso con la excelencia mediante el apoyo a las especialidades y las áreas vitales como Oncología, Cardiología y Cirugía Cardiovascular, Salud Infantil y la Mujer, Urología, Neurología, y Enfermería. Estos recursos se utilizan para comprar las nuevas tecnologías, mejorar los servicios, y asegurar que nuestros médicos, enfermeros y otros profesionales sanitarios reciban entrenamiento sobre los últimos avances en la atención.
- Compromiso con la comunidad ofreciendo programas de salud y bienestar tales como pruebas de detección de cáncer del seno y de próstata, clases para embarazadas, padres, y actividades de promoción de salud para los jubilados.
- Compromiso con el cuidado proveyendo servicios para las familias de bajos ingresos que carecen de seguros o de acceso a la atención privada. El Centro de Pediatría de Arlington cuenta con el apoyo del Virginia Hospital Center, facilitando el acceso a la atención médica de alta calidad para miles de niños sin seguro o con seguro insuficiente. Por otra parte,

Virginia Hospital Center provee servicios médicos y de laboratorio de pruebas para pacientes de la Arlington Free Clinic.

### **¿Cómo puedo apoyar al Virginia Hospital Center?**

Hay muchas maneras para que usted apoye al Virginia Hospital Center a través de la Fundación de Virginia Hospital Center, incluyendo:

- **Regalos en Efectivo:** Esta es la forma más común y más fácil. Su contribución es deducible de impuestos y se pueden hacer por cheque o tarjeta de crédito.
- **Regalos de acciones o Valores Apreciados:** Contribuciones de valores proveen oportunidades para la filantropía, mientras se benefician de los impuestos fiscales.

- **Regalos en Homenaje:** Honor o conmemorar a un familiar, amigo o colega con una donación a la Fundación.
- **Planificación de Regalos:** Crear un legado con una donación planificada a la Fundación. Dependiendo de sus metas financieras personales, una donación planificada puede abordar un número de planificación financiera y un objetivo de dar caridad.

Para más información o para hacer un regalo, por favor visite:  
[www.virginiahospitalcenter.com](http://www.virginiahospitalcenter.com). Usted también puede contactarse con la Fundación por teléfono al 703.717.4438 o por correo electrónico a [foundation@virginiahospitalcenter.com](mailto:foundation@virginiahospitalcenter.com).

## Otras formas de donar:

### Servicios de Voluntarios

Virginia Hospital Center es afortunada de tener un programa fuerte auxiliar y de voluntariado que ofrece muchos servicios para pacientes y familias, incluyendo:

- La admisión y el transporte de sillas de ruedas
- Ayuda con los deberes del mostrador de Información
- Entrega de diaria del periódico a su pedido (por favor llamar a la extensión 6100 si desea un periódico en su habitación)
- Tiendas de regalos en los vestíbulos del edificio 1701 y 1625
- Apoyo del Centro de Recursos del Cáncer
- Asistencia en las áreas de atención al paciente
- Asistencia en las relaciones del paciente
- Programa de compañía a pacientes moribundos



