

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 Center y 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

1

www.virginiahospitalcenter.com

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"

2

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

3

www.virginiahospitalcenter.com

- 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 Imagenografía 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.

4

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.

5

www.virginiahospitalcenter.com

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.

7

www.virginiahospitalcenter.com

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

8

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.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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.

- Dígale a sus médicos y enfermeras lo más que pueda sobre su historial médico.
- Dígale a su equipo de atención médica acerca de cualquier alergia que pueda tener a la alimentación o la medicina.
- Dígale 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.

20

- 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.

19

www.virginiahospitalcenter.com

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.

9

www.virginiahospitalcenter.com

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, quédese 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.

13

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 de 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

www.virginiahospitalcenter.com

Quejas y Reclamos

El personal del hospital se esfuerza 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 (JC).

Departamento de Salud del Estado:

Commonwealth of Virginia Department of Health / Servicios de Calidad Sanitaria,

3600 Broad Street, Suite 216, Richmond, VA 23240-4920

Teléfono: 800.955.1819

Comisión Mixta:

Email 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.

24

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.

16

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.

17

www.virginiahospitalcenter.com

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 del 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.

18

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.

25

www.virginiahospitalcenter.com

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:

11

www.virginiahospitalcenter.com

Desayuno: 8:00 am – hora estimada de entrega 8:45 am

Almuerzo: 12:00 - hora estimada de entrega 24:45

Cena: 5:30 pm - hora estimada de entrega 18:15

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 pídale a su enfermera que se comunice 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 comunice 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.

12

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 16:15-19:00

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: pm 4:15-19:00

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.

26

El Centro de Calidad de Virginia para la Atención Médica [Virginia Health Quality Center] ha sido designado por la Organización de Revisión Partiaro [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).

14

15

www.virginiahospitalcenter.com

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.

10

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.

21

www.virginiahospitalcenter.com

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.

22

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

23

www.virginiahospitalcenter.com

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.

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.

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 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 medica de alta calidad para miles de niños sin seguro o con seguro insuficiente. Por otra parte,

27

www.virginiahospitalcenter.com

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 el 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. Usted también puede contactarse con la Fundación por teléfono al 703.717.4438 o por correo electrónico a 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

28

MI LISTA DE MEDICAMENTOS

Nombre _____

Médico _____ Teléfono _____

Farmacia _____ Teléfono _____

Lista de todas las recetas, medicamentos de venta libre, vitaminas, hierbas, suplementos dietéticos, oxígeno, inhaladores y los remedios homeopáticos.

32

MI LISTA DE MEDICAMENTOS

Nombre _____

Médico _____ Teléfono _____

Farmacia _____ Teléfono _____

Lista de todas las recetas, medicamentos de venta libre, vitaminas, hierbas, suplementos dietéticos, oxígeno, inhaladores y los remedios homeopáticos.