Su guía del Christiana Hospital



ChristianaCare®

Índice

- **Seis consejos para su estadía** 1
- **Su estadía en el hospital** 3
- **Su salud y seguridad** 9
- **Visitas a un paciente** 17
- **Cómo prepararse para dejar el hospital** 25
- **Luego de su estadía** 27
- **Derechos y responsabilidades del paciente** . . 31
- **Notas** 35

Bienvenido a Christiana Hospital.

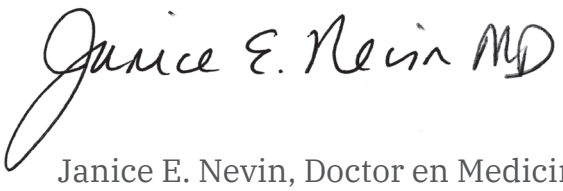
Su salud y bienestar están en el corazón de todo lo que hacemos.

Nuestra misión es simple; atendemos a nuestros vecinos como socios, respetando y cuidando su salud, que está en manos de expertos. Brindamos una atención excepcional por parte de los cuidadores más experimentados que atienden juntos, guiados por nuestros valores de excelencia y amor.

Trabajamos para entender lo que es importante para usted, para que podamos encontrar soluciones que sean significativas y asegurarnos de que usted desempeñe un papel activo en su cuidado.

Esta guía de bienvenida le ayudará a entender mejor los servicios que ofrecemos durante su estadía y es suya para que la guarde. Si necesita más información o ayuda, pregúntele a un miembro de su equipo de atención médica.

Gracias por confiarnos su salud y por el privilegio de asociarnos con usted en su viaje de salud.



Janice E. Nevin, Doctor en Medicina, MPH
presidente y director general
ChristianaCare

Seis consejos para su estadía

1. Su habitación

Los controles para su cama y el botón de llamada de la enfermera están en las barandillas de la cabecera de su cama o en un control remoto. Su televisor incluye canales de TV locales y de red. Hay una guía de canales en su televisor. Si desea ajustar la temperatura ambiente, pregúntele a su enfermera. Obtenga más información en la Página 4.

2. Su equipo de atención médica

Cada uno de nuestros cuidadores está aquí para servirle a usted y a sus seres queridos con un cuidado compasivo y experto. Durante su estadía, su enfermera es su principal punto de contacto. Obtenga más información sobre cómo identificar a los miembros de su equipo de atención médica en la Página 15.

3. Sus comidas

Nuestro personal lo asistirá diariamente con sus selecciones de comida. Dependiendo de su afección médica, su cuidador puede prescribirle una dieta especial. Si tiene alguna pregunta sobre su servicio de comidas o su dieta, pídale a su enfermera que se comunique con los Servicios de alimentación y nutrición. Obtenga más información en la Página 5. Las opciones de comida para las visitas están en la Página 21.

4. Sus pertenencias

Cuando no los use, guarde sus anteojos, audífonos y dentaduras postizas en el cajón de la mesita y su ropa en el armario o en la maleta. En la unidad de cuidados intensivos, hable con su enfermera sobre el mejor lugar para guardar sus pertenencias. Le animamos a que guarde sus objetos de valor en su casa. Si pierde algo, comuníquese con nuestra Oficina de objetos perdidos al 302-733-1165. Obtenga más información en las Páginas 7-8.

5. Visitas

Para la salud y seguridad de nuestros pacientes y cuidadores, ChristianaCare puede implementar restricciones para los visitantes. Visite https://christianacare.org/patients/visiting/ para obtener más información. Podemos ofrecer servicio de aparcamiento por un módico precio en los campus de nuestro hospital.

6. Wi-Fi

Conéctese a nuestro Wi-Fi gratuito a través de nuestra red inalámbrica para invitados. Obtenga más información en la Página 4.

Números de teléfono importantes

Información	302-733-1000
Servicios de alimentación y nutrición	302-733-3246
Tienda de regalos	302-733-1100
Servicios ambientales/de limpieza	302-733-3820
Servicios lingüísticos	302-733-1861
Oficina de objetos perdidos	302-733-1165
Registros médicos/Manejo de información de la salud	302-733-1111
Servicios pastorales	302-733-1280
Servicios para el paciente y las visitas	800-693-2273
Relaciones con el paciente	302-733-1340
Farmacia	302-733-2188
Valet Parking	302-733-1296

Su estadía en el hospital

Para su seguridad, verificamos su identidad con frecuencia. Gracias por su paciencia.

Identificación del paciente para procedimientos y medicamentos

Cuando usted se interna en el hospital, le entregamos un brazalete de identificación del paciente (ID) con su nombre, fecha de nacimiento y número de registro médico. Use su brazalete de identificación en todo momento hasta que le dan el alta. Lo revisamos con frecuencia para asegurarnos de que reciba los medicamentos, las pruebas y los tratamientos adecuados.



Su habitación

Su cama

Los controles para su cama y el botón de llamada de la enfermera están en las barandillas de la cabecera de su cama o en un control remoto. Pídale a su enfermera que le ayude con los controles de la cama.

Temperatura ambiente

La temperatura ambiente se puede ajustar. Pregúntele a su enfermera.

Wi-Fi y acceso a internet

Para conectarse a la red inalámbrica gratuita para invitados de ChristianaCare, necesita un teléfono celular, una tableta o una computadora que se conecte a Wi-Fi.

1. Abra los ajustes inalámbricos de su dispositivo.
2. Busque "CCHS-GuestAcc.". Si no se conecta automáticamente, haga clic en "conectar".
3. Abra su navegador.
4. Lea el acuerdo de uso aceptable y haga clic en "Acepto" para conectarse a internet.

Si tiene alguna pregunta acerca de cómo conectarse a internet, llame al 302-327-3637.

Su televisor

Su televisor incluye canales de TV locales y de red. Hay una guía de canales en su televisor.

El teléfono de su habitación

Su número de teléfono es 302-733 + su número de habitación de hospital de cuatro dígitos, a menos que comparta habitación con otro paciente. En ese caso, su número de teléfono aparecerá en la pizarra de comunicación del paciente y la familia (pizarra blanca) de su habitación.

- Para llamar a otra habitación u oficina del hospital, marque los últimos cuatro dígitos del número de teléfono.
- Para hacer una llamada local, marque "8" para escuchar el tono de marcado y luego marque el número de teléfono.
- Para hacer una llamada de larga distancia, marque "8" más el código de área y el número. Si escucha un tono de ocupado rápido, marque "8" más "0" más el código de área y el número. Es posible que se apliquen cargos por llamadas de larga distancia.

Servicios ambientales/ de limpieza

Estos cuidadores visitarán su habitación diariamente para limpiar y desechar la basura. Si tiene alguna pregunta sobre la limpieza de las habitaciones, llame al 3820 desde el teléfono de su habitación.

Comidas de los pacientes



Un miembro del personal del Servicio de alimentación y nutrición lo visitará diariamente para darle opciones de comidas en función de su estado nutricional, afección médica y alergias. El personal escuchará sus solicitudes y le ofrecerá los alimentos que usted prefiera que cumplan con el orden de la dieta de su cuidador. Luego, podrá seleccionar lo que desee para cada comida.

Ofrecemos opciones que satisfacen sus preferencias y prácticas religiosas, culturales y étnicas. Hay comidas kosher certificadas disponibles.

Directorio del hospital

Se le preguntará si desea ser incluido en nuestro directorio del hospital durante su estadía. El directorio le permite a familiares y amigos realizar lo siguiente:

- Averiguar el número de su habitación desde nuestro mostrador de información.
- Contactarse con usted llamando al 302-733-1000.
- Enviarle un correo o regalos.

Para su privacidad, su enfermera le dará un código PIN de cuatro dígitos para que lo comparta con un representante que usted elija que puede llamar a la unidad de enfermería para informarle sobre su estado de salud.

Si desea ser dado de baja del directorio del hospital:

- Indique su decisión de ser un paciente confidencial en el Formulario de Condiciones de Tratamiento cuando se interne en el hospital. Si usted prefiere no estar en la lista en cualquier momento después de su internación, comuníqueselo a sus cuidadores.
- Dígale a su familia y amigos el número de su habitación antes de que lo visiten. Nuestro mostrador de información y los operadores telefónicos del hospital no le suministrarán esta información.
- Tenga en cuenta que no recibirá regalos ni correo a menos que una visita se los entregue directamente a su habitación del hospital.

Usted o la persona que toma las decisiones (un individuo legalmente responsable de tomar las decisiones médicas en su nombre) también puede solicitar visitas restringidas o un estado confidencial del paciente debido a su salud y preocupaciones de seguridad.

Correo y entregas a los pacientes

Si usted recibe un correo o regalos durante su estadía, nosotros se los entregaremos inmediatamente en su habitación. Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, las flores pueden estar restringidas en algunas unidades; en estos casos, las flores se pueden dejar en la enfermería hasta que usted o sus seres queridos puedan llevárselas a su casa.

Después de irse del hospital, le enviaremos un correo a la dirección de su casa. También le pediremos a los floristas que se pongan en contacto con usted o con la persona que las envía sobre las indicaciones de entrega a domicilio.

Por razones de salud, no se permiten los siguientes artículos en nuestro hospital:



Los lirios tienen un alto contenido de polen.



Los globos de goma que contienen látex pueden causar reacciones alérgicas graves en algunas personas. Los globos Mylar están permitidos.



Almacenamiento de sus pertenencias

Anteojos, audífonos y dentaduras postizas

- Mantenga estas pertenencias importantes en sus contenedores adecuados en el cajón de la mesa. En la unidad de cuidados intensivos, hable con su enfermera sobre el mejor lugar para guardar sus pertenencias.
- No deje los anteojos, los audífonos o las dentaduras postizas sobre la cama, debajo de la almohada o sobre la mesa de noche donde se pueden caer o perder con facilidad en las sábanas de su cama.

Ropa

- Si trae ropa de su casa, guárdela en el armario de su habitación, en el cajón de la mesa de noche o en su valija.
- La ropa sucia la puede enviar a su casa con un familiar. Por favor, no ponga la ropa sucia sobre el piso o debajo de la cama.

Objetos de valor

- Deje los objetos de valor en su casa. Esto incluye cosas como joyas, relojes, dinero y tarjetas de crédito.
- Si tiene objetos de valor con usted, puede solicitar que los coloquen en una caja fuerte en el hospital. El personal de admisión o su enfermera colocará los objetos en la caja fuerte y le darán un recibo. Usted puede reclamar sus objetos de valor cuando reciba el alta.
- Nunca deje objetos de valor en su habitación mientras esté afuera haciéndose análisis o sometiéndose a una cirugía.



ChristianaCare no se hace responsable de la pérdida de ningún objeto de valor que no se encuentre en la caja fuerte ni de la pérdida de los efectos personales.

¿Perdió algo?

La Oficina de objetos perdidos se encuentra en el mostrador de información en el vestíbulo. Informe los objetos perdidos o extraviados a Servicios al cliente al 302-733-1165.

Se le pedirá que deje la siguiente información:

- Su nombre y apellido y la fecha que regresó a su casa desde el hospital.
- Su información de contacto, incluido su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.
- Una descripción detallada de los objetos que perdió o que se extraviaron.

Artículos encontrados

Hacemos todo lo posible para encontrar y devolver los objetos perdidos a sus dueños. Si se encuentra su objeto, nos pondremos en contacto con usted para arreglar la devolución a su propiedad. Los objetos encontrados se guardan durante 30 días.

Cómo reclamar un objeto

- Debe mostrar una identificación con foto para reclamar su objeto de la Oficina de objetos perdidos.
- Los objetos se pueden reclamar de lunes a viernes entre las 8 a. m. y las 5 p. m.
- Se pueden realizar otros arreglos a solicitud.

Oficina de objetos perdidos
302-733-1165
De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.



Su salud y seguridad

Prevención de infecciones

Qué puede hacer

- Lávese las manos y recuérdeles a los demás que limpien las suyas también.
- Use gel desinfectante para manos o lávese las manos con agua y jabón después de usar el baño, antes de comer o después de tocar algo que podría estar sucio.
- Cúbrase la boca y la nariz al estornudar o toser con pañuelos de papel o con el codo.
- Si usted tiene una afección que requiere aislamiento, colocaremos un letrero en la puerta de su habitación y los cuidadores y las visitas deberán usar una bata y guantes de protección y en algunos casos una máscara.
- Si está aislado, hable con su enfermera antes de salir de su habitación.

Qué pueden hacer los demás

- Sus cuidadores deberán lavarse o desinfectarse las manos antes y después de ver a un paciente.
- No dude en recordarle a sus cuidadores que limpien sus manos o que usen guantes.
- Asegúrese de que todas las visitas se laven o se desinfecten las manos antes y después de visitar al paciente.
- Las visitas que se sientan enfermas no deben ver al paciente. Sino que deben llamar, enviar un mensaje de texto o un correo electrónico.

Prevención de lesiones por presión

Las lesiones por presión (úlceras de decúbito) son causadas por una presión constante contra la piel. Es más probable que se formen estas úlceras si permanece acostado en la cama o sentado en una silla durante mucho tiempo. Por lo general, se producen en áreas óseas, como el coxis, las caderas, los codos, los talones y los hombros. Las lesiones por presión también pueden producirse en lugares donde la piel se pliega sobre sí misma.

¿Cómo puede prevenirlas?

- Cambie de posición al menos cada 2 horas si está confinado a una cama.
- Cambie de posición cada 15 minutos si está en una silla o silla de ruedas.
- No se deslice sobre las sábanas ni se deje caer en una silla o cama.
- No duerma en una silla reclinable.
- Use superficies de apoyo especiales para ayudar a reducir y distribuir la presión. Pregunte a su equipo de atención médica qué superficies de apoyo son adecuadas para usted.
- Consuma alimentos saludables con muchas proteínas.

Cómo entender sus medicamentos

- Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma.
- Mantenga una lista actualizada de todos los medicamentos, vitaminas, hierbas y suplementos que está tomando y llévela consigo a cualquier visita al hospital o al médico.
- Pregunte lo siguiente: "¿Para qué es este nuevo medicamento?" ¿Cuáles son las marcas y los nombres genéricos? ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?"
- Hable sobre las alergias. Cuando vaya a recibir un nuevo medicamento, informe a sus cuidadores sobre las alergias que tiene o las reacciones negativas que haya tenido a los medicamentos en el pasado.
- No se deben tomar medicamentos externos mientras esté en el hospital. Esto incluye medicamentos de venta libre, prescripciones, vitaminas, suplementos y medicamentos ilegales.
- En el caso excepcional de que tengamos que usar su suministro de medicamentos para asegurar una atención oportuna, verificaremos la identidad del medicamento y lo etiquetaremos para una administración segura.

Somos una institución libre de humo

Todas nuestras instalaciones son 100% libres de humo. No se permite fumar ningún tipo de cigarrillo en ningún lado. Esto incluye todas las áreas exteriores y los garaje de estacionamiento.



Llame, no se caiga

Su seguridad es muy importante para nosotros. Si tiene dolor, necesita usar el baño, se siente débil o quiere que lo acomoden en su cama, un miembro de su equipo de atención médica podrá ayudarlo. Presione el botón de llamada de la enfermera para obtener ayuda.

Para reducir el riesgo de caídas:

- Una alarma de la cama o de la silla alertará al personal cuando usted comience a levantarse.
- Lo acompañaremos adonde necesita ir, por ejemplo, al baño. La mayoría de las caídas ocurren de camino al baño. Según el riesgo de la caída, un miembro de su equipo de atención médica puede permanecer con usted en el baño para mantenerlo a salvo.
- Pídale al personal que mueva las cosas que pueden provocar una caída.
- No se apoye sobre cosas con ruedas como postes o mesas de noche.
- Siéntese en la silla (no en el costado de la cama) durante las comidas y mientras mira TV.



Cómo entender su dolor y su molestia

Durante su estadía, estamos aquí para cuidar de usted y para ayudarle a manejar cualquier dolor o molestia que puede estar sintiendo. Formaremos un equipo con usted para encontrar las mejores opciones de confort para usted.

Preguntas que sus cuidadores pueden hacerle:

- ¿Dónde siente el dolor o la molestia?
- ¿Por cuánto tiempo ha tenido el dolor o la molestia?
- ¿Cómo se siente el dolor o la molestia? ¿Siente una molestia, sensibilidad, dolor, calambre, pinchazos, quemazón, radiación, palpitación, dolor punzante, agitación, dolor continuo u opresivo?
- ¿Qué hace que el dolor o la molestia empeore?
- ¿Qué hace que el dolor o la molestia mejore?

Cómo tratar su dolor y su molestia

- La comunicación con sus cuidadores es importante.
- Los medicamentos pueden brindarle alivio.
- Los elementos de relajación y confort pueden ayudar.
- Dormir es importante y ayudarán con la curación.

Confort personal y opciones para controlar el dolor

Si desea solicitar opciones de confort específicas o tiene alguna pregunta, formúlesela a sus cuidadores.

Hágale saber a sus cuidadores lo siguiente:

- Qué cosas funcionan para aliviar su dolor en casa.
- Si piensa que su dolor requiere un medicamento.
- Si sus medicamentos no están aliviando su dolor.

Cuidado personal

- Cepillo de dientes/pasta de dientes.
- Hilo dental.
- Desodorante.
- Peine.
- Lima de uñas.
- Shampoo/acondicionador.
- Hisopo bucal
- Loción.
- Protector labial.
- Lupa para la lectura.

Acciones de confort

- Ayuda con el cambio de posición.
- Caminar por los pasillos.
- Bañarse.
- Humedad para su tubo de oxígeno.
- Sentarse en una silla.

Artículos de confort

- Compresa de hielo.
- Almohadilla térmica.
- Toallita caliente.
- Manta caliente.
- Manta extra.
- Almohada extra.
- Pantalones de pijama.
- Bata extra.

Opciones de relajación

- Kit para dormir (tapones para los oídos/ protección para los ojos).
- Música relajante.
- Visita del capellán.
- Terapia con mascotas.

Para su entretenimiento

- Auriculares/audífonos.
- Televisor dentro de la habitación.
- Wi-Fi para su computadora personal o tableta.
- Baraja de cartas.
- Libro de rompecabezas.
- Libro/revista.
- Bloc de notas y bolígrafo.

Ser un socio en su cuidado

Informe del turno de noche

Cuando sus enfermeras cambian, se reúnen al lado de su cama para hablar sobre su cuidado. Esta es una nueva oportunidad para que usted conozca a la nueva enfermera, haga preguntas, comparta información importante y escuche el plan de cuidado más actual. Usted puede invitar a un familiar a quedarse durante el informe del turno de noche.

Ronda por hora

Para asegurarse de que usted se sienta cómodo y seguro, las enfermeras y los técnicos de atención al paciente lo revisarán cada hora durante el día y cada dos horas por la noche. Revisan el control del dolor, las necesidades de baño, que esté en una posición cómoda y se aseguran de que usted puede llegar fácilmente a sus objetos personales. Por favor dígale si hay algo que pueden hacer para que se sienta más cómodo.

Ronda del jefe de enfermería

Un miembro del equipo de liderazgo de enfermería se encargará de controlarlo por lo menos una vez durante su estadía en el hospital. Ellos le pedirán su opinión sobre su cuidado, incluso la comunicación con el personal y su experiencia general. Su objetivo es asegurarse de que su experiencia sea positiva y responder cualquier pregunta que pueda tener.





Diga lo que piensa

Hable si tiene alguna pregunta o inquietud. Si obtiene una respuesta y sigue sin entender, pregunte de nuevo.

- Su salud es demasiado importante como para preocuparse por avergonzarse si no entiende algo. Es su cuerpo y usted tiene el derecho a saber.
- Preste atención al cuidado que está recibiendo. Dígale a su enfermera o a su médico si algo no funciona.
- Cada vez que los cuidadores ingresen a su habitación, ellos se presentan y explican lo que van hacer y por qué.
- Compruebe las tarjetas de identificación del personal de atención médica que se le acerca.
- Verifique su propio brazalete de identificación para asegurarse de que lo identifica correctamente. Espere que nuestros cuidadores confirmen su identidad antes de darle medicamentos y tratamientos o de llevarlo para realizarle un análisis.



Participe en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento.

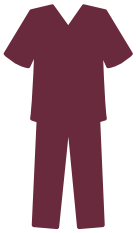
- Usted es el centro del equipo de atención médica. Usted debe estar de acuerdo con lo que se hará durante cada paso de su cuidado.
- Guarde copias de sus registros médicos previos y compártalos con su equipo de atención médica. Esto les dará una visión más completa de su historial de salud.
- Planifique su recuperación averiguando acerca de su afección, sus nuevos medicamentos y su cuidado de seguimiento.

Mientras esté en el hospital, si usted (o un familiar) nota un cambio grave en su afección y siente que este cambio no está siendo reconocido por sus cuidadores, use el teléfono de su habitación para llamar al 6385.

Su equipo de atención médica



Salud del comportamiento
Verde oliva



Recolección de sangre
Rojo oscuro



Servicio cardiovascular y electrocardiograma
Negro y gris oscuro



Gestión de casos
Verde



Servicios ambientales
Azul brillante



Alimentación y nutrición
Azul y negro



Servicios lingüísticos
Violeta y negro



Imagenología
Azul y negro



Enfermería
Azul oscuro



Transporte de pacientes
Negro



Farmacia
Royal Blue



Servicios de rehabilitación
Azul oceáno y negro



Cuidado respiratorio
Verde claro/azul y negro



Técnicos y personal administrativo
Gris carbón



Voluntarios
Fucsia

Servicios para el paciente

Servicios lingüísticos

Ofrecemos servicios de interpretación médica sin cargo para los pacientes y sus familias que hablan y entienden un idioma que no sea el inglés. También ofrecemos servicios gratuitos de interpretación del lenguaje de señas para pacientes sordos o con problemas de audición. La interpretación está disponible en persona, por teléfono o por video.

Servicios lingüísticos
302-733-1861

Relaciones con el paciente

Su estadía en el hospital debe ser una experiencia positiva. Algunas veces usted puede tener una pregunta o preocupación que no puede resolver hablando con su médico o enfermera. Los representantes del Departamento de relaciones con el paciente están disponibles para ayudarlo.

La oficina de Relaciones con el paciente se encuentra en el primer piso en el vestíbulo principal. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a. m. a 4:30 p. m.

Relaciones con el paciente
302-733-1340

Cuidado pastoral

Capellán del personal

Los capellanes de nuestro personal trabajan en estrecha colaboración con sus otros cuidadores. Nuestros capellanes provienen de una variedad de tradiciones religiosas y mantienen un enfoque interreligioso en su cuidado espiritual.

Cuidado espiritual de la comunidad

Los miembros de su comunidad de fe son bienvenidos para visitarlo durante su estadía. El apoyo espiritual también está disponible en líderes religiosos de la comunidad.

Servicios de adoración

Los servicios de adoración no denominacional se realizan todos los domingos para los pacientes y las visitas en la capilla del hospital. Se celebra la misa católica semanal. Hágale saber a su enfermera si le gustaría asistir a un servicio de adoración.

Servicios pastorales
302-733-1280

Visitas a un paciente

Valet Parking
302-733-1296

Auto-estacionamiento

Todos los auto-estacionamientos para pacientes y visitantes en ChristianaCare son gratuitos. Busque:

- Estacionamiento para discapacitados en el primer nivel.
- Espacios especiales para vehículos de bajo consumo en todos los niveles.
- Una parada de autobús DART cubierta en el primer nivel.

Garaje de auto-estacionamiento

Hay auto-estacionamiento gratuito para pacientes y visitantes en lotes de superficie en el campus. Los lotes de superficie incluyen el estacionamiento para discapacitados

Hay transporte de cortesía disponibles desde las paradas claramente marcadas en los lotes B y C hasta la entrada principal y la entrada del Centro de Salud Cardiovascular.

Valet parking

El servicio de valet parking está disponible los días laborables en la entrada principal del hospital.

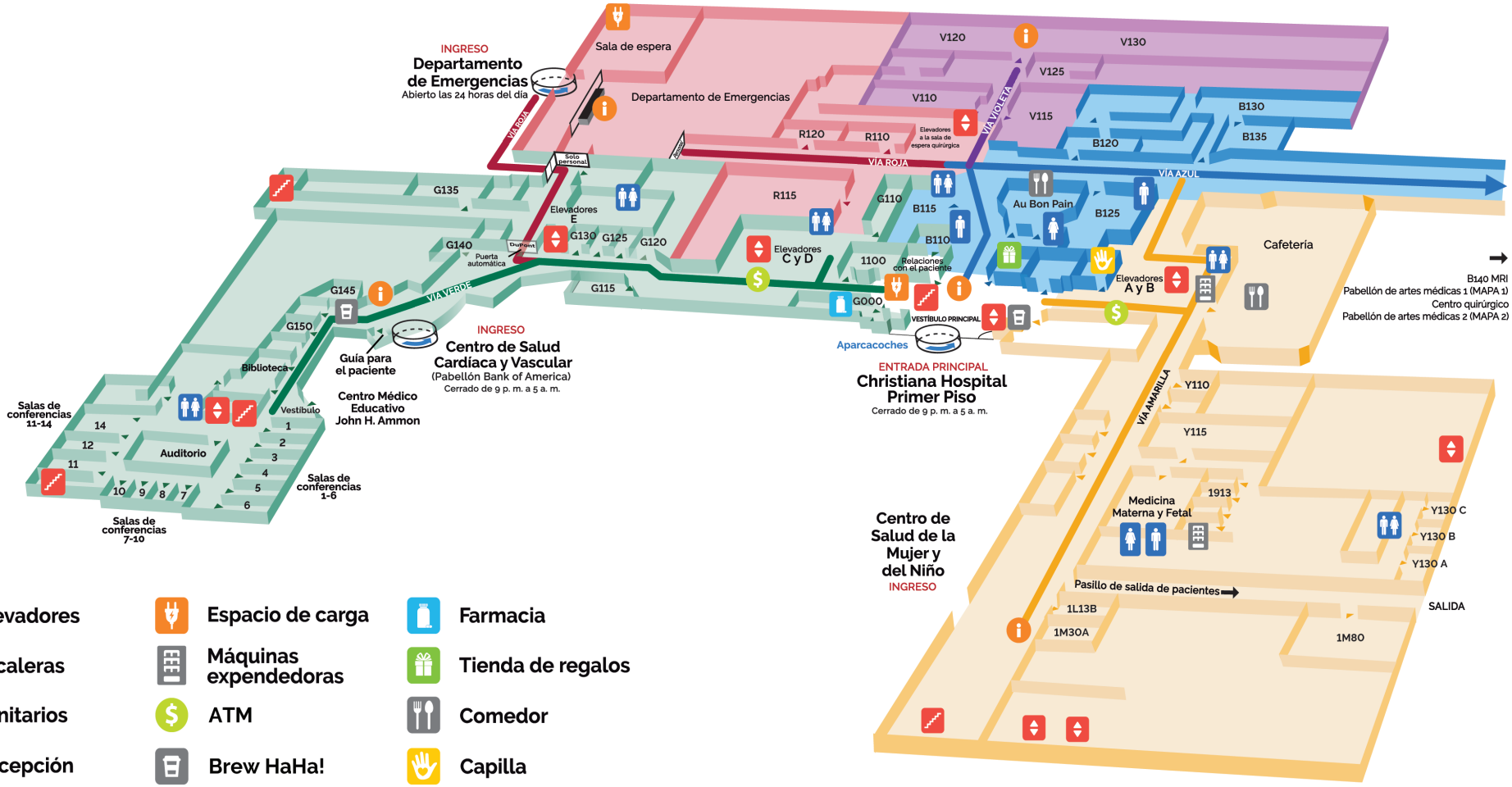
- El valet parking cuesta $5 por día. El servicio de valet parking es gratuito para los pacientes y las visitas con etiquetas colgantes o placas de matrícula de discapacitado.
- El personal de valet parking está disponible para estacionar los autos de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.
- Usted puede recoger su auto hasta las 9 p. m.

Transporte

Pregunte a un guía de pacientes o visite el mostrador de información de la entrada principal para solicitar el transporte en el campus.

También ofrecemos servicio de transporte entre los campus de Christiana Hospital y Wilmington Hospital. Los pases diarios para el transporte están disponibles en el mostrador de información para los pacientes que tienen un turno en el otro campus y para las visitas que vienen a ver a un paciente en el otro campus.

Mapa de visitas de Christiana Hospital



- Elevadores
- Escaleras
- Sanitarios
- Recepción
- Espacio de carga
- Máquinas expendedoras
- ATM
- Brew HaHa!
- Farmacia
- Tienda de regalos
- Comedor
- Capilla

El acceso fuera del horario de atención está limitado debido a trabajos de construcción. Para ingresar a Christiana Hospital entre las 9 p. m. y las 5 a. m., todos los pacientes y visitantes deben usar la entrada del edificio Women & Children (Mujeres y Niños), que se encuentra inmediatamente a la derecha de la entrada principal.

Planificación de la visita

Las visitas pueden pasar por el mostrador de información en el vestíbulo principal para obtener información sobre la habitación del paciente y para solicitar un mapa del hospital.

- **El mejor momento para realizar visitas puede ser entre las 9 a. m. y las 9 p. m. Consulte con su enfermera o visite christianacare.org para conocer las pautas actuales sobre las visitas.**
- Después de las 9 p. m., las visitas necesitan tener una credencial de visita que se pide en el mostrador de información del vestíbulo. Necesitarán mostrar una identificación con foto (licencia de conducir, pasaporte u otra identificación con foto). Todas las personas deben llevar una credencial durante estas horas.
- Si el paciente está en una habitación privada, el representante del paciente puede pasar la noche en él. Esta persona debe tener al menos 18 años.
- Para la privacidad y seguridad de todos los pacientes, es posible que tengamos que restringir las pernoctaciones en habitaciones semiprivadas.
- Algunas unidades pueden tener diferentes horarios de visita o reglas según las necesidades de sus pacientes. Pregunte a la enfermera del paciente si hay alguna pauta especial.
- A veces necesitamos limitar las visitas por motivos de salud y seguridad. Se lo haremos saber y le indicaremos el por qué.
- Las visitas no se limitan ni se niegan por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o discapacidad.
- Las visitas que se sientan enfermas no deben ver al paciente. Sino que deben llamar, enviar un mensaje de texto o un correo electrónico.

Para contactarse con el paciente por teléfono, llame al 302-733-1000.

Horas de silencio

- Las horas de silencio del hospital son entre las 9 p. m. y las 6 a. m.
- Pedimos a los pacientes y las visitas que hablen en voz baja, que silencien los teléfonos y que bajen el volumen del televisor.
- Se recomienda a los pacientes que le pidan a su enfermera antifaces, auriculares o tapones para los oídos.
- Si tiene algún problema con el ruido, por favor dígaselo a su enfermera.

Puede haber restricciones especiales para las visitas para los adultos y niños durante la época de gripe. Llame al 302-733-1000 o visite christianacare.org para obtener más información.

¿Es adecuado que los niños realicen visitas?

Muchos pacientes disfrutan de las visitas de los niños, pero a veces las visitas no están permitidas debido a la salud del paciente. Por favor, consulte con la enfermera del paciente antes de traer a un niño a la unidad. Si un niño está de visita:

- Asegúrese de que el niño sepa qué esperar antes de la visita.
- Todos los niños deben estar supervisados por un adulto. No deje a los niños solos con el paciente.
- Las visitas de los niños deben ser cortas.
- No permita que el niño se arrastre por el piso o por las alfombras. Trabajamos mucho para mantener la limpieza y el orden, pero puede haber gérmenes y los niños pueden enfermarse con facilidad.



Servicios para las visitas

Capilla

Capilla no denominacional – Abierta las 24 horas del día, en el primer piso cerca del West End Café.

Sala de meditación – Primer piso, Centro de Cáncer e Instituto de Investigación Helen F. Graham.

Hay alfombras de oración en ambos lugares. Si necesita recursos espirituales, contacte con Servicios Pastorales en el 302-733-1280.

Cena

West End Café
Cafetería de servicio completo. Entre Women's Building y el vestíbulo principal.

Abierto diariamente
6:30 a 10 a. m.
10:30 a. m. a 3:30 p. m.
4 a 7 p. m.
11 p. m. a 3 a. m.

Au Bon Pain (Vestíbulo principal)
Sandwiches, sopas y tentempiés.

Lunes a viernes
6 a. m. a 9 p. m.
Fines de semana
6 a. m. a 8 p. m.

Brew HaHa! (Vestíbulo principal)
Café, pasteles y tentempiés.

Lunes a viernes
6 a. m. a 9 p. m.
Fines de semana
6:30 a. m. a 6 p. m.

Brew HaHa! (Centro Ammon)
Café, sandwiches, sopas, pasteles y bocadillos.

Lunes a viernes
6:30 a. m. a 6 p. m.

Lakeview Café
Vestíbulo del Helen F. Graham Cancer Center & Research Institute.

Lunes a viernes
7:30 a. m. a 4 p. m.

Estaciones de carga de teléfono

En el vestíbulo principal hay estaciones de carga de teléfono gratuitas.

Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras están ubicadas en todo el hospital. Pregunte en el mostrador de información o a un cuidador para encontrar la máquina expendedora más cercana.

Farmacia

Nuestra farmacia, fuera del vestíbulo principal en el primer piso, hace que le resulte fácil surtir sus recetas y recoger los medicamentos de venta libre. Nuestro Programa de recetas de medicamentos posterior al alta coordina con sus cuidadores para resolver problemas comunes de prescripción antes de irse del hospital. Se aceptan la mayoría de los planes de prescripción más importantes.

302-733-2188

302-733-5353 fax

Lunes a viernes
8 a. m. a 8 p. m.

Fines de semana
9 a. m. a 5 p. m.

Tienda de regalos

La tienda de regalos Glass Box se encuentra en el vestíbulo principal en el primer piso del hospital. La tienda de regalos vende flores, globos de Mylar, dulces, bocadillos, libros, revistas, tarjetas, regalos para bebés y regalos para las fiestas y ocasiones especiales.

302-733-1100

Lunes a viernes
9 a. m. a 7 p. m.

Fines de semana
11 a. m. a 4 p. m.

Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos están en el primer piso junto al West End Café y a los ascensores C/D.

Programa de alojamiento con descuento para las visitas

Ofrecemos vales de descuento de hotel para los familiares de los pacientes. Los vales y la lista de hoteles están disponibles en el mostrador de información del vestíbulo principal. Por favor, confirme las tarifas con el hotel antes de realizar la reserva ya que los descuentos están sujetos a la disponibilidad de habitaciones y a otras restricciones.

Cómo ayudar a un ser querido a curarse



Trabaje con nosotros

- Hable en voz baja y mantenga los niveles de ruido bajos.
- Por favor, siga las indicaciones de los cuidadores. Los cuidadores trabajan para hacer lo que sea mejor para usted y para su ser querido.
- En habitaciones con más de un paciente, tendremos en cuenta las necesidades de ambos pacientes. Pedimos que cada paciente tenga solo dos visitas a la vez en la habitación.
- Es posible que no pueda recibir visitas en ciertos momentos. Esto puede deberse a la afección o tratamiento del paciente. La enfermera le explicará por qué no puede recibir visitas.



Cómo prevenir la propagación de gérmenes

- Lávese las manos cuando llegue y antes de salir. No queremos que se lleve ningún germen con usted.
- Si se siente enfermo, no se acerque al hospital. En su lugar, considere llamar, enviar un mensaje de texto o enviar un correo electrónico.



No fume.

Todas nuestras instalaciones son 100% libres de humo. No se permite fumar ningún tipo de cigarrillo en ningún lado. Esto incluye todas las áreas exteriores y los garaje de estacionamiento.

Pregúntele a la enfermera si se permiten flores, comida o bebida en la habitación de su ser querido. Por razones de seguridad, solo los globos Mylar (sin látex) se permiten en el hospital.

Accesibilidad y necesidades especiales

Sillas de ruedas

Si necesita ayuda, pase por el mostrador de información principal o pregúntele a un miembro del equipo de atención médica en la unidad de pacientes.

Animales de servicio

Solamente los perros y los caballos en miniatura se consideran animales de servicio. Los pacientes y las visitas con discapacidades que requieren la ayuda de un animal de servicio pueden llevarlo al hospital respetando estas pautas:

- Solicitamos que los animales de servicio lleven una etiqueta identificándolos como un animal de servicio.
- El personal del hospital no se hace responsable del cuidado ni de controlar a los animales de servicio.
- Los animales de servicio no pueden ir a los comedores, los vestíbulos u otras áreas comunes a menos que estén acompañados por la persona que necesita su ayuda.
- Las visitas con animales de servicio pueden visitar solo a su ser querido, no las habitaciones de otros pacientes. Una visita con un animal de servicio debe consultar con la enfermera del paciente al llegar a la unidad.
- Otros animales de asistencia, incluidos los animales de terapia, los animales de apoyo emocional y los animales de confort, no se consideran animales de servicio según la Ley para Estadounidenses con Discapacidades y no se permiten en el hospital.



Cómo prepararse para dejar el hospital



Alta

Cuando esté listo para abandonar el hospital:

- Su médico escribirá una solicitud para su alta.
- Puede que le resulte útil elegir un cuidador/persona de apoyo en su casa que pueda ayudarlo cuando le den el alta.
- Revisaremos una hoja de instrucciones del alta con usted y su cuidador o la persona de apoyo en el hogar. Si usted sigue estas instrucciones, tendrá una mayor probabilidad de recuperarse más rápido.
- Antes de recibir el alta, usted puede solicitar que las recetas del alta se dispensen de nuestra farmacia.
- Después de recibir su receta inicial, usted puede continuar usando la farmacia o hacer que la farmacia transfiera los reabastecimientos restantes a la farmacia de su elección.
- Asegúrese de que puede leer la letra en cualquier receta escrita por su médico. Si no puede leerla, es posible que el farmacéutico tampoco pueda hacerlo.
- Antes de que le den de alta, puede preguntarle a su enfermera para obtener los formularios necesarios para solicitar sus registros médicos.

Sala de alta

Si la persona que lo recoge no está disponible en la hora en que su médico le da de alta, un miembro de su equipo de atención médica puede escoltarlo hasta la sala de alta para esperar a que lo lleven a su casa.

- Por favor, pida que el auto que lo recoge llegue antes de las 6 p. m.
- Su auto puede decirle a la guía del paciente en la entrada del hospital que usted está esperando en la sala de alta. El guía de pacientes llamará a la sala de espera y un miembro de su equipo de atención lo acompañará a la entrada del hospital.
- Un voluntario atento está apostado en la sala de alta.
- No se proporcionan cuidados médicos en la sala de alta.
- Hable con su equipo de atención médica si tiene alguna pregunta acerca del alta.

Sala de alta
302-733-3541



Pregunte: "¿Qué problemas debo tener en cuenta? ¿Qué debo hacer al respecto? ¿A quién puedo llamar con preguntas o preocupaciones?"

Después de su estadía

Portal para el paciente

Después de su estadía, nuestro portal seguro para pacientes brinda acceso instantáneo a sus registros médicos. Puede revisar los resultados de los análisis, comunicarse con su equipo de atención médica, solicitar turnos y enviar otras comunicaciones seguras. Acceda a su portal personal de pacientes en christianacare.org/myhealth o inscríbase hoy mismo en christianacare.org/selfenroll.

Facturas por atención médica y seguro

- ChristianaCare presenta las facturas por atención médica a su compañía de seguros.
- Presentamos la información que usted nos dio en el momento del registro.
- Es importante recordar que su póliza de seguro es un contrato entre usted y su compañía de seguros.
- Usted es responsable de pagar la factura del hospital.
- Le recomendamos que se ponga en contacto con su compañía de seguros si tiene preguntas sobre su plan.
- Dependiendo de su cobertura, es posible que deba pagar deducibles, copagos o coseguros por una parte de su atención.

Los representantes de los Servicios financieros pueden responder sus preguntas sobre las facturas del hospital.
patientpay@christianacare.org
302-623-7000
De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.

Programa de asistencia financiera

Estamos aquí para ayudarle a obtener la atención que necesita.

- Ofrecemos descuentos para pacientes sin seguro y opciones de pago y asistencia financiera a las personas que no pueden pagar la atención médica, incluso los servicios del Departamento de Emergencia.
- La información sobre el Programa de Asistencia Financiera y la solicitud están disponibles en christianacare.org/pacientes y en los lugares de registro en todas nuestras instalaciones.
- Puede comunicarse con la oficina de Servicios Financieros para el Paciente al 302-623-7440 para solicitar información y un formulario de solicitud, así como, conversar en forma confidencial con un representante sobre su situación.
- Si usted no tiene seguro, puede calificar para un seguro de salud a través del Mercado de Seguros de Salud federal. Para obtener más información, visite Choose Health Delaware en www.choosehealthde.com.

Asistencia de salud de la comunidad

Salud de la comunidad
302-428-6219

Para ayudarle a obtener la atención que necesita, le ofrecemos asistencia con lo siguiente:

- Recursos para la familia y la crianza de los hijos.
- Conexiones con la asistencia de alimentos y ropa.
- Transporte a los turnos.
- Información de eventos de la comunidad.

Nuestras guías de salud pueden ayudarlo a organizar una atención de seguimiento después de salir del hospital y conectarlo con los servicios clínicos y preventivos apropiados:

- Turnos con médicos y dentistas.
- Solicitudes para asistencia financiera.
- Medicaid y seguro.
- Asistencia con recetas médicas.
- Derivaciones para asistencia con la inscripción en el seguro de salud a través del Mercado de Seguro de Salud federal.
- Las derivaciones a los recursos de la salud y la comunidad.
- Turnos para asesoría legal civil gratuita para asuntos que incluyen rechazos de Medicaid u otros beneficios públicos; amenazas de interrupción de servicios públicos; y para obtener adaptaciones para personas con discapacidades de parte de empleadores o escuelas.

Guías para la salud
302-320-6586
healthguides@christianacare.org

Cuéntenos sobre su estadía

- **Complete la encuesta** que reciba por parte de nosotros luego de su estadía para contarnos su experiencia. Sus comentarios son importantes para que sepamos lo que estamos haciendo bien y dónde tenemos oportunidades de mejorar.
- **Designe a una enfermera excepcional para un premio DAISY** enviando DAISY al 56512 o visitando christianacare.org/daisy.
- **El Premio ROSE** reconoce a nuestros socios en enfermería ya que se necesita de todo un equipo dedicado de cuidadores para atender a nuestros pacientes. ROSE significa Raising Our Standard of Excellence (Elevando nuestro estándar de excelencia). Visite christianacare.org/roseaward.
- **Solicite un formulario de Revisión Rave** en su unidad de pacientes, en el mostrador de información o a Relaciones con el Paciente para reconocer a un cuidador que fue más allá.

Comparta sus felicitaciones e inquietudes con nuestro equipo de Relaciones con el Paciente:

En línea . . . . . christianacare.org/submit-feedback

Por correo . . . . . ChristianaCare
Relaciones con el Paciente
P.O. Box 1668
Wilmington, DE 19899

Phone 302-733-1340

Por correo electrónico . . patientandfamilyrelations@christianacare.org

Conozca formas de agradecer y compartir su gratitud por la atención que recibió comunicándose con nuestra Oficina de Desarrollo llamando al 302-327-3305 o enviando un correo electrónico a developmentoffice@christianacare.org.

Manténgase conectado

Para apoyarlo en su salud, le ofrecemos un calendario de eventos y grupos de apoyo en events.christianacare.org.

Oportunidades de voluntariado

Asóciese con nosotros para apoyar a los pacientes en camino de atención de salud. Tenemos muchas oportunidades de voluntariado, algunas de ellas consiste en trabajar directamente con los pacientes y sus familias y algunas en entornos que no involucran el cuidado del paciente. Por ejemplo, nuestros Asesores de Pacientes y Familiares son pacientes anteriores o seres queridos de pacientes que comparten sus perspectivas con nuestros médicos, enfermeras y otros cuidadores de ChristianaCare.

Servicios de voluntariado
302-733-1284
christianacare.org/volunteer



Derechos y responsabilidades del paciente

Quejas, inquietudes y preguntas

Si usted tiene una preocupación sobre la calidad y la seguridad de su cuidado, por favor hable de esto con su médico o con otro miembro del equipo de atención médica. Si usted todavía está preocupado, por favor hable con:

- Su enfermera.
- El jefe de enfermería del área.
- Un supervisor de enfermería.

Usted tiene el derecho de comunicarnos sus inquietudes o quejas.

También tiene derecho a ponerse en contacto con:

- Nuestro Departamento de Relaciones con el Paciente 302-733-1340
- Oficina del Centro de Salud de Delaware Licencia y Certificación
  263 Chapman Road, Suite 200
  Cambridge Building
  Newark, DE 19702
  1-800-942-7373
- Comisión Mixta Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
  One Renaissance Boulevard
  Oakbrook Terrace, IL 60181
  https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx

Comunicación

- Usted tiene derecho a que se le informe sobre sus derechos y responsabilidades como paciente lo antes posible.
- Usted tiene derecho a que un familiar, amigo u otra persona que usted elija sea notificado de su internación en el hospital.
- Usted tiene derecho de que su médico sea notificado de inmediato de su internación en el hospital.
- Usted tiene derecho a que se le dé información de una manera que usted entienda.
- Usted tiene derecho a tener un intérprete u otros asistentes con usted si necesita ayuda para entender su cuidado en inglés o tiene otras necesidades de comunicación (por ejemplo, problemas para oír o ver).
- Usted tiene derecho a ver sus registros en la forma y el formato que usted solicite, a menos que por una razón médica su médico le pida que la información se mantenga privada.
- Le ayudaremos a ver sus registros médicos tan rápido como podamos.
- Usted tiene el derecho de saber los nombres y trabajos de la gente que lo cuida.
- Usted tiene el derecho de saber si hay un evento inesperado que ocurre durante su cuidado.

Por favor, tómese un momento para revisar sus derechos (cosas que haremos por usted) y responsabilidades (cosas que usted puede hacer por nosotros) como paciente.

Participación en su cuidado

- Usted tiene derecho a rechazar la atención de un cuidador de ChristianaCare a menos que el motivo de su solicitud se base en la discriminación (prejuicio o juicio injusto). Motivos como raza, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, condición de veterano, orientación sexual, identidad o expresión de género o cualquier otra condición que sea una base ilegal para la discriminación no son motivos sólidos para rechazar la atención. La política de ChristianaCare no permite la discriminación. Si no está dispuesto a aceptar los valores adoptados por ChristianaCare, tiene derecho a negarse a recibir tratamiento o a irse e ir a otro centro como se describe en esta sección.
- Usted tiene el derecho de compartir su cuidado, ayudar a tomar decisiones acerca de su cuidado y ser parte de lo que se hará para cuidar de usted. También tiene derecho a ayudar a tomar decisiones sobre cómo, dónde y cuándo se va.
- Usted tiene derecho a que se le informe sobre su salud.
- Usted tiene derecho a pedir atención médica.
- Tienes derecho a no dejar que alguien le brinde cuidado.
- Usted tiene el derecho de dar o retener el consentimiento informado.
- Usted tiene el derecho de participar en su plan de tratamiento para controlar el dolor.
- Usted tiene el derecho de pedirle a alguien que esté con usted durante ciertas partes de los exámenes íntimos, tratamientos o procedimientos.
- Usted tiene el derecho de obtener ayuda para obtener una segunda opinión o cambiar a otro centro de salud cuando usted lo solicite y a su propio costo.
- Usted tiene derecho a irse y a acudir a otra instalación, servicio o agencia, cuando sea médicamente correcto hacerlo. La otra institución debe decir que está bien que usted venga primero como paciente nuevo.
- Cuando se vaya, tiene derecho a que le digan lo que necesita hacer para mantenerse bien.
- Usted necesita darnos información correcta y completa sobre usted, como sus enfermedades pasadas y presentes, lo que usted toma, sus alergias y cualquier otro asunto que tenga que ver con su salud.
- Usted es responsable de informarnos sobre los cambios en su salud, medicamentos, seguro, situación financiera o proveedor de servicios.
- Se le pide que siga el plan de atención que usted y su proveedor de atención médica elaboraron. Díganos de inmediato si hay algo que usted no entiende.
- Se espera que usted no consuma drogas y sustancias no autorizadas o ilícitas mientras esté bajo nuestro cuidado.

Instrucciones anticipadas

- Las instrucciones anticipadas (testamento vital y poder legal para el cuidado de la salud) son documentos legales que le permiten elegir lo que desea que suceda si ya no está lo suficientemente saludable como para tomar decisiones por sí mismo. Usted tiene el derecho de que nosotros sigamos sus instrucciones, siempre y cuando estén dentro de los límites de la ley y de acuerdo con nuestra misión.
- Respetamos su elección de poder legal para la atención médica, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.
- Debe informarnos si tiene una instrucción anticipada y entregarnos una copia cuando se interne.
- Si usted no tiene una instrucción anticipada y desea considerar una, hable con su enfermera.

Representantes y visitas

- Usted tiene el derecho de decir quién puede visitarlo durante su estadía. Esta persona puede ser su cónyuge, concubino (incluida la pareja del mismo sexo), otros miembros de la familia, amigos o cualquier otra persona que quiera que venga a visitarlo. A veces, por razones médicas, es posible que necesitemos limitar las visitas por su salud y seguridad o por la salud y seguridad de otros pacientes. Le avisaremos cuando esto suceda y le contaremos el por qué.
- Si usted tiene una persona preparada para tomar todas sus decisiones, debe decirles que necesitan estar listos para revisar su cuidado, si usted no puede hacerlo por sí mismo.
- Por favor, recuerde a su familia y a sus visitas que deben seguir todas las políticas de ChristianaCare para que todos los pacientes se sientan seguros y cómodos mientras estén aquí.

Privacidad

- Usted tiene derecho a la privacidad. Esto incluye cuando se está bañando o vistiendo, durante los tratamientos y cuando usted lo solicite, según nuestras posibilidades.
- Usted tiene derecho a no quitarse la ropa más tiempo del necesario para un examen o procedimiento.
- Usted tiene derecho a saber que su caso será tratado en privado, y que el personal que no lo está atendiendo no estará presente sin su permiso.
- Usted debe respetar la privacidad de otros pacientes.
- Usted tiene el derecho de esperar que sus registros se mantengan privados. Serán leídos solo por el personal que lo está cuidando, o por el personal que es responsable de asegurarse de que le proporcionemos una atención de calidad. Otras personas pueden leer sus registros médicos solo con su permiso por escrito o con el permiso por escrito de la persona que toma las decisiones (una persona legalmente responsable de tomar decisiones médicas en su nombre).
- Usted puede esperar que todas las partes de su expediente sean tratadas como confidenciales.

Seguridad

- Usted tiene derecho a ser atendido de manera segura, libre de cualquier tipo de abuso, acoso, negligencia o castigo físico.
- Usted tiene derecho a recibir atención sin medidas de sujeción o aislamiento, a menos que sean necesarias para proteger su seguridad física inmediata, o la seguridad de un miembro del personal u otra persona. Dicha medida de sujeción o aislamiento se eliminará e interrumpirá lo antes posible.

Respeto y consideración

- Usted tiene derecho a ser atendido con amabilidad y respeto.
- Usted tiene el derecho de expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, sin interferir con los derechos y creencias de otros.
- Se espera que usted sea respetuoso con los demás pacientes y con el personal.
- No se permite filmar, fotografiar y grabar a los pacientes, visitas y cuidadores sin su permiso.
- Se espera que usted trate a cualquier equipo de atención médica con cuidado y seguridad.
- Usted es responsable de sus pertenencias.

Negarse a recibir atención

- Si decide no recibir tratamiento o no seguir el plan establecido por usted y su proveedor de atención médica, usted será responsable de sus acciones.
- Usted tiene derecho a elegir si desea participar en cualquier estudio de investigación o proyecto educativo. Usted tiene derecho a que se le informe si está siendo incluido en alguno de estos proyectos, y puede negarse a hacerlo.

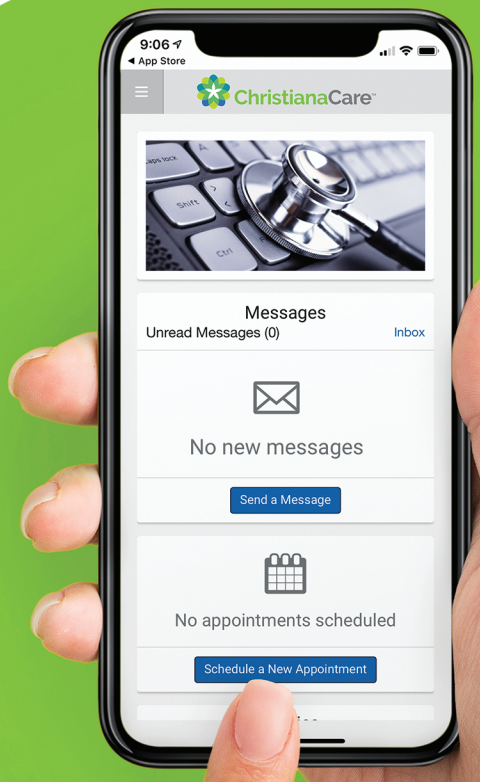
Facturación y pago

- Usted tiene derecho a una explicación detallada de sus facturas.
- Usted tiene derecho a recibir información y asesoramiento sobre la ayuda financiera para el cuidado de la salud.
- Usted es responsable de pagar los servicios de atención hospitalaria.

Para preguntas relacionadas con la privacidad, póngase en contacto con nosotros:
Oficial de privacidad
302-623-4468

NOTAS

¡Para un servicio rápido, ¡hable con nosotros en línea!



Después de su estadía, use su portal de paciente para:

- Solicitar reposiciones de medicamentos.
- Enviar un mensaje a su proveedor.
- Ver sus registros.
- Programar citas.

¿No tiene una cuenta en el portal? Pregunte a cualquier miembro del personal o vaya a christianacare.org/selfenroll

ChristianaCare®

Creado en asociación con
PACIENTES y FAMILIAS

ChristianaCare.org

21PEX1C-ES

ChristianaCare®