

# *Red de Servicios para el Cuidado Médico Familiar*

## **St. Joseph Hospital**

### **St. Joseph Hospital Campus**

2700 Dolbeer Street, Eureka.....445-8121

### **General Hospital Campus**

2200 Harrison Avenue, Eureka .....445-8121

## **Redwood Memorial Hospital**

3300 Renner Drive, Fortuna .....725-3361

## **The Cancer Program**

2700 Dolbeer Street, Eureka.....269-4242

## **Community Resource Centers**

Blue Lake, 111 Greenwood .....668-5239

Eureka, 212 G Street .....442-5239

Fortuna High, 379 12th..... 725-4461, ext. 3124

Loleta Grammar Schl, 700 Loleta Dr ..845-0464

Rio Dell, 95 Center Street.....764-5239

Willow Creek 38883 Hwy. 299... 530-629-3141

## **Evergreen Lodge**

2700 Dolbeer St., Eureka .... 445-8121 ext. 7980

## **Heart Institute at St. Joseph Hospital**

2700 Dolbeer Street, Eureka..... info. 269-3770

## **Humboldt Home Infusion**

2612 Harrison Avenue, Eureka.....269-4258

## **Kris Kelly Health Information Center**

Located in the Evergreen Lodge at

St. Joseph Hospital, Eureka .....442-9094

## **Northcoast Specialty Clinic**

2752 Harrison Avenue, Suite A, Eureka

Russel Pardoe, MD, FACS, Mark Pardoe, MD

Plastic & Reconstructive Surgery.....445-3075

John Aryanpur, MD, Neurosurgery.....268-0190

## **Outpatient Laboratory Services**

2200 Harrison Avenue, Eureka.....441-4420

## **Redwood Surgical Clinic**

3300 Renner Drive, Fortuna .....725-9832

## **Rehabilitation Center:**

Inpatient Medical Rehabilitation Center

2200 Harrison Avenue, Eureka.....441-4414

Outpatient Medical Rehabilitation Center

2024 Harrison Avenue, Eureka.....441-4454

## **Sleep Disorders Center**

2367 23rd Street, Eureka.....443-7495

## **St. Joseph Home Care - Humboldt County**

Eureka.....443-9332

Fortuna .....725-3389

## **The Surgery Center**

2705 Harris Street, Eureka .....444-3882

## **Urgent Care Clinic**

2700 Dolbeer Street, Eureka.....269-3610

## **Willow Creek Family Health Center**

38883 Hwy. 299, Willow Creek.. 530-629-3111

Dental Clinic ..... 530-629-1941

**[www.stjosepheureka.org](http://www.stjosepheureka.org)  
[www.redwoodmemorial.org](http://www.redwoodmemorial.org)**

# *Bienvenido*

*Estimado Paciente,*

*“Dignidad, Servicio, Excelencia y Justicia” son palabras que rigen nuestras vidas aquí en St. Joseph Hospital. Estas son los cuatro valores esenciales que reflejan la misión de las Hermanas de St. Joseph de Orange y el Sistema de Salud de St. Joseph. Durante su hospitalización, estos valores nos guiarán en nuestros esfuerzos para acomodarle y proveer de su bienestar.*

*Este cuaderno contiene información práctica sobre los servicios disponibles en St. Joseph Hospital. Esperamos que le pueda contestar las preguntas que tiene sobre el hospital. Si usted o sus visitas tienen alguna pregunta adicional, por favor siéntese libre de preguntarle a su enfermera u otros miembros de nuestro equipo de cuidado médico. Si hay alguna forma adicional en la que podemos asistirle, por favor háganos saber.*

*Estaremos contentos de poder escuchar comentarios sobre su visita, mientras nos esforzamos para proseguir mejorando nuestro servicio.*

*Es nuestro privilegio servirle.*

*Que Dios le bendiga y que goce de una recuperación rápida.*

*Sinceramente,*

*El Sistema de Salud de St. Joseph*

*Equipo Administrativo*



# Contenido

Mensaje de Bienvenida.....	2
Misión/Visión y Declaración de Valores .....	4
Nuestro Compromiso.....	4
Historia .....	5
Durante Su Estancia .....	8
Artículos Personales, Artículos de Valor, Visitantes, Llamadas por Teléfono, Póliza para Fumar, Correo y Flores, Salud Espiritual, Arreglos Financieros, Resolución de Inquietudes y Quejas, Caf- eterías/Comida, Dar de Baja al Paciente	
Derechos del Paciente.....	14
Póliza Financiera del Paciente.....	17
Póliza de Pago, Facturación del Seguro, Responsabilidad de Tercera Persona, Medicare, Medi-Cal, CMSP y otras Asistencias de Agencia, Demandas de Compensación de Trabajo, Servicios de Laboratorio de Paciente No-Ingresado	
Póliza de Asistencia Financiera .....	19
¿Qué es la asistencia financiera?, ¿Quién es elegible?, Donde Encontrar Más Información, Confianza	
Comodidad y Dolor .....	21
Nuestro Compromiso, Hablando Sobre el Dolor, Que Decirnos, Controlando el Dolor y la Incomodidad, Sigue Hablando, Los Efectos Secundarios Comunes	
Elecciones Personales.....	25
¿En Qué Tipo de Cosas Debería Estar Pensando?, ¿Qué Clase de Tratamientos son Considerados?, Ventilador, Medios Artificiales de Proveer Comida y Líquidos, Otros Tratamientos, En Resumen, ¿Qué es la Directiva Avanzada?, ¿Qué es la Directiva Avanzada del Cuidado Médico? ¿Qué de la Donación de Órganos?, Tomando Decisiones Difíciles	
Por Su Seguridad/ Misceláneo.....	29
Fumando, Ejercicios de Incendios, Consejos para Evitar una Caída, Control de Infección, Proposición 65, Estacionamiento, Tiendas de Regalos	
Seguridad del Paciente .....	31

## *Declaración de Nuestra Misión*

“Para extender el Ministro de cuidado médico Católico de las Hermanas de St. Joseph de Orange, al estar continuamente mejorando la salud y calidad de la gente en las comunidades que servimos.”

## *Nuestros Valores y Visión*

Nuestra visión es ser reconocidos como un líder en la proporción del cuidado médico integrado regional, promoviendo los adelantos en la salud, y creando comunidades más saludables.

El Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt esta comprometido a los estándares de excelencia más altos de la entrega del cuidado médico y a la atención a las necesidades de la persona completa – cuerpo, mente y espíritu. Se expresa el compromiso en nuestros cuatro valores esenciales: dignidad, servicio, excelencia, y justicia.

## *Nuestro Compromiso*

La tradición de excelencia en el cuidado médico del Sistema de Salud de St. Joseph empezó en 1920 cuando las Hermanas de St Joseph de Orange abrieron su primer hospital en Eureka. Los cuatro valores esenciales del Sistema de Salud de St. Joseph son los principios que guían todo lo que hacemos, siguiendo una tradición de excelencia y una dedicación para ayudar a curar a todos quienes tocamos.

**Dignidad de Persona:** Nosotros respetamos a cada persona como un miembro inherentemente valioso de la comunidad humana y como una expresión única de vida.

**Servicio:** Nosotros reunimos a gente quien reconoce que cada interacción es una oportunidad única para servirle uno al otro, la comunidad, y la sociedad.

**Excelencia:** Nosotros fomentamos el desarrollo, la responsabilidad, la innovación, el trabajo en equipo y el compromiso a la calidad, personalmente y con profesionalidad.

**Justicia:** Nosotros peleamos por sistemas y estructuras que están sintonizadas a las necesidades de los vulnerables y los que tienen desventajas, y que promueven un sentimiento de comunidad entre todas personas.

## *Historia*

El año era 1918. Una epidemia de la gripe esta pasando rápidamente por los Estados Unidos, causando miles de muertes. En Eureka, California, las Hermanas de St. Joseph cierran su escuela y empiezan a servir a la comunidad en una forma en la que nunca esperaban: el cuidado médico. Con máscaras sobre sus caras y armadas con yeso de mostaza y aceite de alcanfor, las Hermanas van de casa en casa cuidando a los enfermos y moribundos. El hecho de que se están poniendo en riesgo de contraer la enfermedad no hace que lo piensen dos veces. Su misión desde los días de su fundación en Francia en el Siglo 17 esta firmemente en sus mentes: “Salir a los vecindarios, ver cuales son las necesidades, y cumplir con ellas al máximo de su habilidad.” Por varios meses, hasta que la epidemia disminuye, las Hermanas son vistas por toda la comunidad desde temprano en la mañana hasta la noche. Sorprendentemente, aunque la tasa de muerte de la gripe es alta, ninguna de las Hermanas muere.

La gente de Eureka se impresiona con la dedicación y trabajo duro de las Hermanas, y les piden considerar continuar y expandir su ministro de cuidado médico. El pueblo tiene un hospital de 28 camas que ha estado cerrado desde el comienzo de la Primera Guerra Mundial, y las Hermanas son incitadas a comprar y operarlo. Madre Bernard, quien tiene el lema de “fe, previsión, y flexibilidad,” esta de acuerdo. El dinero, como sea, es un problema. El hospital cuesta \$20,000, considerablemente más de lo que tienen las Hermanas. Siempre llena de recursos, Madre Bernard arregla la venta de unos terrenos que dos mujeres jóvenes trajeron como dote cuando se unieron al convento. Tradicionalmente, aquel tipo de terreno permanece intocado durante la vida de una Hermana. Pero la Hermanas Thomas y Aloysius Croghan y su familia, están de acuerdo que sus propiedades valiosas de árboles pueden ser negociados para el hospital. En el banquete de St. Joseph en 1920, el antiguo Hospital del Norte de California se convierte en St. Joseph Hospital.

Mientras tanto, Madre Bernard ha mandado a varias Hermanas a San Francisco y la Clínica Mayo para estudiar la profesión de enfermera. Otras continúan enseñando en su escuela primaria, la Academia de Nazarea, y pasan sus tardes y fines de semana limpiando y renovando el edificio del hospital. Las Hermanas se avientan a la labor con su determinación y vigor usual, y pronto St. Joseph Hospital esta listo para pacientes. Abre el 11 de noviembre de 1920, con 18 Hermanas y una enfermera. Las Hermanas trabajan 12 horas al día, siete días a la semana. Sus responsabilidades de trabajo incluyen ser enfermera, la administración, las compras, tomar el registro, facturas, trabajo de lavandería, cocinar – todo lo que se tiene que hacer. Toman provecho de que todas hacen casi todo. Sus pocas horas de descanso los domingos es un lujo bien apreciado.

Un adelanto al presente. El Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt es el empleador segundamente más grande en el condado. El porcentaje de Hermanas a empleados se ha invertido: hay cinco Hermanas y 1,384 empleados trabajando en St. Joseph Hospital, Redwood Memorial Hospital, Cuidado en Casa por St. Joseph – Condado de Humboldt, y muchos programas de extensión a la comunidad. Durante los últimos 85 años, la misión original de las Hermanas – responder a las necesidades – ha sido la inspiración detrás del desarrollo de nuevos programas y servicios.

En 1954, St. Joseph Hospital fue reconstruido en un nuevo local con 97 camas y ha continuado proporcionando servicios primarios e indirectamente a los residentes de los condados de Humboldt, Trinity, Del Norte y Siskiyou. El Programa de Cáncer, el Instituto del Corazón, servicios pediátricos, servicios de emergencia, servicios para la mujer, Nivel II NICU, y el laboratorio de referencia médica del Hospital son especialmente sofisticados para un hospital rural. En 1999, una nueva sala de pacientes fue completada, la cual ahora ofrece 140 camas. St. Joseph Hospital esta trabajando actualmente en un Plan Maestro de Instalaciones para continuar de cumplir con las necesidades de la Costa Norte.

En 1954, la gente de Fortuna, 30 millas al sur de Eureka, quería construir su propio hospital. La Compañía de Pacific Lumber, la cual era dueño de un hospital en el pueblo cercano de Scotia, concertó cerrarlo y usar el nuevo hospital de Fortuna. El terreno fue donado por la familia Renner, las Hermanas proporcionaron los fondos necesarios, y Redwood Memorial Hospital abrió sus puertas en 1957, bajo el patrocinio de las Hermanas.

Hoy, “La Jornada” en el Redwood Memorial Hospital se abarca en una filosofía que provee el cuidado total para nuestra comunidad, enfocándose en la salud de los pacientes. El hospital es un líder reconocido en el cuidado total y el cuidado enfocado en el paciente, promoviendo el bienestar óptimo de la comunidad; y proporcionando un ambiente de bienvenida y alivio que físicamente, emocionalmente y espiritualmente levanta a pacientes, familias, médicos, empleados y sus voluntarios. El hospital ofrece cuidado médico quirúrgico sofisticado, un programa de maternidad centrada en la familia, un departamento de emergencia ocupado y un Escáner de CT. El hospital da servicio a una amplia área geográfica y extiende sus servicios y recursos a Garberville.

Los Servicios de Salud en Casa de Humboldt se hicieron una parte vital del Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt cuando fue comprado por el Sistema en 1986. Regresar al primer ministro de cuidado médico de las Hermanas, la cual es cuidar de gente en su casa, ha sido especialmente moti-

vador para los empleados e importante para los pacientes y sus familias. Las enfermeras, la ayuda de salud en casa, los trabajadores sociales, voluntarios, sicólogos, y capellanes viajan al sur a Garberville, al este a Orleáns, y al norte a Orick, ayudando a la gente quedarse en casa y volver a la salud. El Programa de Infusión en Casa fue agregado al arreglo impresionante de servicios ofrecidos. Este Programa proporciona medicamentos e instrucciones para pacientes y sus familias en como administrar medicamentos intravenosos en casa, haciendo que un viaje al hospital sea innecesario. En el año 2000, los Servicios de Salud en Casa de Humboldt se convirtió en el Cuidado en Casa de St. Joseph del Condado de Humboldt.

La misión del Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt es amplia y profunda: para mejorar la salud y calidad de vida. Esto requiere de servicios excelentes de cuidado médico, pero requiere más que eso. El Sistema reconoce que la salud es afectada al igual por otros factores. El acceso a la comida, residencia a bajo precio, un ambiente seguro, trabajos, y los apoyos sociales son claves determinantes de la salud de individuos y comunidades. Por eso, el Sistema hace una evaluación regular de las necesidades de comunidad y trabaja con otros en la comunidad para atender a las más necesidades que sean posibles. La Red de Necesidades de la Comunidad del Sistema ha proporcionado aproximadamente \$300,000 en becas cada año por los últimos 12 años para un gran rango de programas de la comunidad.

Si la Madre Bernard y las otras 18 Hermanas quienes fueron empleadas del primer St. Joseph Hospital pudieran visitar al Condado de Humboldt hoy en día, estarían asombradas y muy orgullosas. Ni soñaban en 1920 con poder lanzar un sistema de salud principal que alcanzaría hasta cada esquina del Condado de Humboldt. Se maravillarán con la tecnología sofisticada y el compromiso de tantos empleados, médicos, miembros de la junta directiva, y voluntarios. Apreciarían la variedad de servicios ofrecidos a los pobres. Se deleitarían con la fuerza y planes futuros del Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt. Todo estaría muy nuevo para ellas con la excepción de una cosa: la misión para buscar y cumplir con necesidades. Por la fe, previsión y flexibilidad de quienes las han seguido, estarían muy agradecidas.

## *Durante Su Estancia*

Durante su estancia en St. Joseph Hospital, usted tiene la atención del personal de gente dedicada que trabaja para hacer que su visita sea lo más cómodo posible. Cumpliendo con sus necesidades, ya que sean físicos, emocionales o espirituales, es la preocupación principal de todos aquí.

Este folleto contestará algunas de sus preguntas sobre su estancia con nosotros. Si tiene otras preguntas, por favor no dude en preguntarlas.

### *Artículos Personales*

Por favor, traiga artículos personales que usted podrá necesitar para estar cómodo durante su estancia en el hospital. Pijamas, batas, materiales para leer, y artículos para la limpieza personal (no-electrónicos) son algunos de los artículos de las cuales usted podrá considerar. Esté atento de que el hospital no puede asumir responsabilidad en mantener seguro a los anteojos, los asistentes de oído, dientes postizos, y todo tipo de otros artículos personales o por artículos rotos o perdidos.

### *Artículos de Valor*

Favor de dejar sus artículos de valor en casa. Si su admisión es una emergencia, por favor déle sus artículos de valor a su familia, amigos, o proveedores de cuidado médico en casa para que se los lleven a su casa o le puede pedir al personal del hospital que se los depositen para ser cuidados.

### *Visitantes*

El amor de la familia y los amigos es importante para sanar y nosotros afirmamos que todos los pacientes tienen el derecho de tener visitas y también que los visitantes tienen ciertas responsabilidades:

- Los visitantes tienen que ser cuidadosos de no interrumpir el descanso y comodidad de cualquier paciente, y todos los pacientes que tienen inquietudes o necesidades acerca de algún visitante, les pedimos que se los hagan saber a los empleados del hospital.
- Se les puede pedir a los visitantes esperar hasta que el paciente esté listo para recibirlos, y tendrá que irse si se lo piden los empleados médicos o del hospital.
- Los niños menores de 12 años tienen que ser acompañados por un adulto.

Normalmente, las horas de visita son de 11:30 de la mañana hasta 8:30 de la noche. Se pueden hacer excepciones o limitaciones basadas en las necesidades de los pacientes. Se les puede pedir a un miembro de la familia o un amigo que se quede la noche, y los arreglos apropiados se harán.



## *Llamadas por Teléfono*

Todos los cuartos de los pacientes tienen un teléfono. Por favor sigue estas guías cuando esté usando el teléfono:

- Marque 9, más el número de teléfono para las llamadas locales
- Marque 8-0-0 para llamadas de larga distancia. Será conectado a un operador de larga distancia. (Llamadas de larga distancia tienen que ser cobradas a su casa, su tarjeta de crédito, o hechas por cobrar)
- Por favor limite las llamadas que entran entre las 7 de la mañana y las 10 de la noche. Si las personas que llaman tienen un teléfono de botones, les pedimos que marquen al 445-8121 y al estar conectados con el operador automático, marcar el número de cuarto. Si no tienen un teléfono de botones, pueden esperar hasta que el operador conteste.

## *Póliza para Fumar*

En el hospital no se permite fumar en cualquiera de las instalaciones. Es permitido fumar afuera solamente en las áreas designadas.

## *Correo y Flores*

El correo y flores serán entregados a su cuarto o mandados a su casa si es recibido después de darse de baja. Para prevenir interferir con el equipo especializado, las flores no se pueden entregar a la Unidad de Cuidado Crítico, pero se darán a su familia o amigos.

## *Salud Espiritual*

Su salud emocional y espiritual son componentes importantes de su salud total. Esperamos que su estancia en el hospital sea un tiempo no sólo para el cuidado experto de sus necesidades físicas, sino también para un descanso emocional y hasta una renovación espiritual.

El cuidado de la salud espiritual/emocional es normalmente mejor proporcionado por las personas quienes le conocen mejor. Por favor llame a los profesionales o amigos de su elección para que sepan que esta aquí. Su clérigo y otros proveedores de apoyo espiritual/emocional están bienvenidos como compañeros en su cuidado. Por favor háznoslo saber si necesita ayuda para llamar a su clérigo, sacerdote, rabí o algún otro proveedor de cuidado espiritual.

Nuestra capilla está disponible como un lugar silencioso o de meditación. Se celebra misa en la capilla del hospital en un horario fijo – favor de llamar a la extensión dada al final de esta sección para el horario actual.

Tenemos muchos recursos escritos disponibles para usted y su familia, incluyendo información, reflexiones y oraciones relacionadas a la salud emocional y espiritual en una amplia variedad de situaciones. Pregúntele a un capellán o a su enfermera para una lista completa de los títulos.

En nuestro equipo de Servicios de Salud Espiritual, están incluidos los capellanes y voluntarios de la comunidad. Estas personas están disponibles para visitarle, escuchar sus inquietudes, y proveer apoyo personal, oraciones, y sacramentos. Los capellanes están disponibles la mayoría de los días de la semana.

Si quisiera una visita de un capellán, o si quiere recibir un sacramento o bendición, favor de llamar a los Servicios de Salud Espiritual a la extensión número 7522.

### *Arreglos Financieros*

Favor de proveer el registro/factura con copias de su tarjeta de seguro o forma de demanda para la facturación correcta. Si usted no tiene seguro, le asistiremos en arreglar planes financieros para cubrir sus gastos anticipados del hospital. Por favor, siéntese en libertad de discutir cualquier inquietud sobre su factura con nuestro departamento de cuentas del paciente. Acuérdese que su factura del hospital sólo reflejará los gastos del hospital y usted recibirá facturas separadas de los médicos, cirujanos, radiólogos, etc.

### *Resolución de Inquietudes y Quejas*

Mientras usted sea un paciente de St. Joseph Hospital, le animamos expresar sus inquietudes o quejas en base a su cuidado y nuestros servicios. Por favor marque "0" para el operador del hospital quien le conectará con el empleado apropiado para que usted le pueda decir sus inquietudes. Expresando estas inquietudes no afectará su cuidado en nuestras instalaciones de cualquier modo en el presente o futuro. Las inquietudes o quejas expresadas por la familia o los amigos de un paciente, cuando un paciente no puede hablar por si mismo o por padres o guardianes, serán consideradas y respetadas de la misma forma.

El Hospital también esta comprometido de proveer información de servicios protectivos a la porción de nuestra población de pacientes quienes podrán necesitar de tales servicios. Estos servicios podrán incluir custodia, servicios de defensa, asistencia de necesidades de conservatorio, y servicios protectivos para niños o adultos. Los empleados del Hospital y nuestro Departamento de Servicios Sociales están disponibles para asistir a pacientes y sus familias en contactar a agencias de servicios protectivos. Si un paciente o la familia de un paciente quisiera registrar una queja o si tienen alguna inquietud sobre el abuso o negligencia de un paciente, o sobre la apropiación incorrecta de la propiedad de un paciente, la siguiente información contiene las direcciones y números de teléfono de las agencias de servicios protectivos:

#### **Departamento de Servicios de Salud**

2179 North Point Parkway, Santa Rosa, CA 95407

866-784-0703 (Toll Free) or 707-576-2380

**Servicios Protectivos para Adultos/Niños**

808 E St., Eureka, CA 95501

707-476-2100 (APS)

707-445-6180 (CPS)

**Servicios de la Costa Norte de Defensa**

1910 California Street

Eureka, CA 95501

707-443-9747

**Oficina del Inspector General de los Estados Unidos (Medicare)**

Departamento de Salud y Servicios Humanos

7500 Security Blvd.

Baltimore, Maryland, 21244

1-800-447-8477

**Guardián Público/Conservador**

825 5th Street, Eureka, CA 95501

707-445-7343

**Hogar Humboldt para Mujeres**

P.O. Box 969, Eureka, CA 95501

707-444-9255

**Oficina del Inspector de Quejas y Denuncias**

1600 K Street

Sacramento, CA 95814

1-800-231-4024

**Investigaciones de California del Norte**

P.O. Box 942732 (Medi-Cal)

591 North 7th Street, 1st Floor

Sacramento, CA 94234-7320

916-324-8447

***Cafeterías***

La Cafetería se encuentra en el piso principal, junto a la recepción principal.

**Comida – Pacientes**

Los pacientes reciben comidas y menús de los Servicios de la Nutrición. Cada mañana, se entregan menús a los pacientes que incluyen varias opciones de comida y bebidas para que puedan escoger sus comidas para el siguiente día. Después de elegir sus opciones, los pacientes deben darle los menús completados a la enfermera o voluntario lo más pronto posible para asegurar la entrega de estas opciones en las siguientes comidas. Los médicos suelen recetar

dietas especiales como parte del tratamiento total. Estas dietas especiales suelen limitar las opciones de comida. Los pacientes que tienen una dieta de puros líquidos normalmente reciben bebidas seleccionadas por los Servicios de la Nutrición. Se les piden a los pacientes que solo cuenten con sus enfermeras para coordinar las comidas y meriendas y NO usar las máquinas de comida ni los servicios del Café hasta después de haber sido dado de baja del hospital. Preguntas sobre las comidas se contestarán al llamar a la Oficina de Dieta a la extensión número 7400.

### Comida – Visitantes

Los visitantes están bienvenidos a disfrutar los servicios de la Cafetería que se encuentra en el piso principal del Campus de St. Joseph Hospital, junto a la recepción principal. Nuestro horario durante la semana es de 6:30 de la mañana hasta las 7 de la noche, cada día. Nuestro horario de los fines de semana y días festivos es de 6:30 de la mañana a 2 de la tarde, reabriendo a las 6 de la tarde para servir a clientes hasta las 7:30 de la noche. Las máquinas de comida proveen un servicio limitado de comida y bebidas durante todo el día y la noche. Los visitantes al Campus del Hospital General encontrarán máquinas de comida y mesas en la Cafetería que se encuentra en el piso principal junto a la entrada principal.

### *Dar de Baja al Paciente*

Su médico trabajará con usted, al igual que con los empleados del hospital y el Equipo de Planeación de Descarga (Enfermera o Trabajador Social de Planeación de Descarga) para preparar que le den de baja del hospital. El día en el que ya esté dado de baja del hospital, su enfermera repasará las instrucciones de descarga con usted y un voluntario le acompañará a la oficina de descarga en el piso principal.

Si necesita asistencia en su casa durante su recuperación, por favor infórmale a su médico y discute sus necesidades con el Equipo de Planeación de Descarga. Se pueden hacer arreglos para los servicios de cuidado en casa, si médicamente se necesita. Otros servicios de la comunidad están disponibles para asistir con necesidades no-médicas y pueden ser arreglados antes de ser dado de baja del hospital.

#### Usted Tiene la Responsabilidad –

- de tomar la parte activa más posible en la planeación y dirección del plan de cuidado para cubrir las necesidades del tratamiento
- de proveer información relacionada a la salud incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, y también quejas actuales y cambios no esperados de su condición al personal médico

- de aceptar la responsabilidad de las consecuencias de cualquier negación a un tratamiento
- de reconocer el impacto de su forma de vida en su salud personal. Su salud depende de mucho más que los servicios de cuidado médico
- de cooperar a lo mejor de su habilidad con el plan de tratamiento
- de pedir información o una clarificación adicional sobre su estado de salud o su tratamiento cuando usted no entiende toda la información o instrucciones
- de entender que sus visitantes deben obedecer la pólizas y procedimientos designados para proteger la salud y seguridad de otros, y para fácilmente operar las instalaciones con seguridad y eficiencia.
- de tratar al personal del hospital con cortesía, dignidad y respeto, y exigir que su comunidad de apoyo haga lo mismo
- de ser respetuoso de la propiedad de otras personas y la propiedad de las instalaciones
- de entender que las instalaciones no son responsables por su propiedad personal ni por sus artículos de valor, al menos que estén asegurados en la caja fuerte de las instalaciones
- de presentarle al hospital una copia de cualquiera directiva avanzada, si usted elige completar alguna
- de proveer la información necesaria para las demandas de seguro y para trabajar con el hospital para hacer arreglos de pagos, cuando necesario, para asegurar que las obligaciones financieras por su cuidado sean cumplidas lo más pronto posible.
- de reconocer que usted, como el paciente, es responsable por su factura del hospital y algún cargo adicional debido a otros proveedores de cuidado por sus servicios profesionales
- de reportar al representativo apropiado del hospital cualquier queja, problema o dificultad que pueda surgir durante la porción del cuidado
- de informarle a su médico y otros proveedores de cuidado si usted anticipa problemas al seguir su tratamiento recetado
- de hacer acomodaciones razonables a las necesidades del hospital, otros pacientes, empleados del hospital y médicos. Los pacientes también deben estar atentos a las obligaciones del hospital de ser razonablemente eficaz e igual en proporcionar cuidado a otros pacientes y a la comunidad. Las reglas y normas del hospital están diseñadas para ayudar a cumplir con esta obligación. Todos los derechos y responsabilidades del paciente también se aplican a la persona quien tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones en base a su cuidado médico, incluyendo a la familia y/o guardián de un recién nacido, niño o adolescente.

## *Derechos del Paciente*

Estamos comprometidos a sus derechos como paciente, y de identificar claramente sus responsabilidades.

Usted Tiene el Derecho:

- de tener un cuidado respetuoso y considerado, y de estar cómodo. Usted tiene el derecho de tener sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales ser respetados.
- de que le informen a un miembro de la familia (u otro representante de su elección) y a su propio médico de su entrada al hospital
- de estar informado de los cargos del hospital y de recibir una explicación detallada y articulada de la factura, sin importar la forma de pagar, si es solicitada
- usted tiene el derecho de saber la identidad de sus médicos, enfermeras, y otros involucrados en su cuidado, al igual como quienes son estudiantes, residentes u otros quienes están en entrenamiento.
- de estar totalmente informado sobre el cuidado y tratamiento que le proporcionarán. De discutir su enfermedad, diagnóstico, y pronóstico con su médico, perspectivas para la recuperación y resultados del cuidado (incluyendo resultados no anticipados) en términos y un lenguaje en el que usted pueda entender. Tiene el derecho a la comunicación efectiva. A participar completamente en las decisiones relacionadas a su cuidado – con la excepción de emergencias, donde usted carece de la capacidad para tomar decisiones y la necesidad para el tratamiento es urgente. Usted tiene el derecho de la oportunidad de discutir y preguntar por información relacionada a los procedimientos y/o tratamientos específicos, los riesgos que hay, el tiempo posible de recuperación, las razonables alternativas médicas, los riesgos y beneficios que las acompañan, y el nombre de la persona quien aplicará los procedimientos o tratamientos. Usted tiene el derecho de participar en preguntas éticas que pueden ocurrir durante su cuidado, incluyendo asuntos sobre la resolución de conflicto, reteniendo servicios de resucitación, y la negación o la retirada de un tratamiento que sostiene la vida.
- de negar o pedir un tratamiento al nivel permitido por la ley, incluyendo yéndose del hospital en contra de lo que aconsejan los médicos, y de ser informado de las consecuencias médicas de tales negaciones. Sin embargo, usted no tiene el derecho de exigir tratamientos o servicios que sean considerados innecesarios o inapropiados.
- de estar atento de cualquiera investigación, colección de información, o experimentos relacionados a su cuidado que esta tomando lugar en el hospital, y

de participar en tales proyectos voluntariamente.

- de tener respuestas razonables a cualquiera pregunta hecha de servicios
- pedir o negar el uso de alguna o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluyendo el medicamento opiado, si usted sufre de un dolor severo y crónico. Puede ser que el doctor se niegue a recetar algún medicamento opiado, pero si es así, tiene que informarle que hay médicos quienes se especializan en el tratamiento del dolor crónico y severo con métodos que incluyen el uso de los opios

- de formular y completar las directivas avanzadas como una Directiva Avanzada del Cuidado Médico, expresando sus deseos relacionados a su cuidado futuro o nombrando a alguien quien pueda hablar por ti cuando usted no esté disponible para hacerlo y para hacer que los empleados del hospital y los médicos cumplan con estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona quien tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones relacionadas a su cuidado médico en su lugar

- de tener su privacidad personal respetada. La discusión de asuntos, consultas, exámenes y tratamientos es confidencial y deberán ser conducidas con discreción. Usted tiene el derecho de saber la razón por la presencia de cualquier individuo. Tiene el derecho de pedir que un visitante se salga del cuarto antes de algún examen y cuando se están discutiendo asuntos de su tratamiento. Las cortinas de privacidad se usarán en cuartos semi-privados.

- de un tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados al cuidado y estancia en el hospital. Se tendrá que obtener el permiso escrito antes de que los registros médicos se puedan hacer disponibles a cualquiera persona quien no esté involucrada directamente con el cuidado. Usted recibirá una “Noticia de Prácticas Privadas” separada que explica detalladamente sus derechos de privacidad y como nosotros podemos usar y proteger su información protegida de salud.

- de revisar registros médicos con explicaciones justas, con la excepción de cuando es restringido por la ley

- de mantener sus registros financieros y médicos confidenciales y el derecho de negar que se hagan públicos, excepto en el caso de ser transferido a otro instituto de salud, como es requerido por la ley o por el contrato de pago de un tercer grupo

- de ser asegurado que el personal que provee el cuidado esta calificado por la educación y experiencia para cumplir con los servicios de las cuales son responsables, y de estar atento a los nombres y los papeles que tienen todos los individuos proporcionando el tratamiento.

- de recibir cuidado en un ambiente seguro, libre del abuso o acoso verbal o físico

- de estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma usada con fuerza, disciplina, conveniencia, o desquite de algún empleado
- de la continuidad razonable del cuidado y de conocer de antemano la hora y el lugar de la cita , al igual que la identidad de las personas proporcionando el cuidado
- de conocer el nombre del médico quien es primordialmente responsable por la coordinación del cuidado, los nombres, la relación profesional de otros médicos y no-médicos quienes lo verán
- de ser informado sobre las necesidades continuas del cuidado después de la descarga del hospital y de verse con empleados del hospital para planear a cumplir estas necesidades
- de ser informado por el médico, o un delegado del médico, de los requerimientos continuos del cuidado médico siguiendo la descarga del hospital. Al ser solicitado, un miembro de la familia también puede ser proporcionado esta información
- de saber cuales reglas y pólizas se aplican a su conducta mientras que usted sea un paciente
- de designar los visitantes que quiera, si tiene una capacidad de tomar decisiones, si el visitante es relacionado por sangre o no, al menos que:
  - a. no se permiten visitantes
  - b. se determina razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondrá en peligro la salud o seguridad de usted, algún miembro de los empleados del cuidado de salud, u otros visitantes a la sala, o interrumpirá las operaciones del departamento significativamente
  - c. usted le ha indicado a los empleados del hospital que ya no quiere que esta persona le visite más
- esta sección no puede ser tomada como para prohibir que el hospital tenga restricciones razonables sobre las visitas, incluyendo restricciones sobre las horas de visitas y número de visitantes
- de tener sus deseos considerados a la hora de determinar quien le puede visitar si usted no tiene la capacidad de tomar decisiones y de tener el método de esa consideración expuesta en la póliza de visita del hospital. Como un mínimo, el hospital incluirá a cualquier persona que vive en la casa.
- examinar y recibir una explicación de la factura del hospital sin importar el método de pago
- aplicar estos derechos sin embargo al sexo, estado económico, historia educativa, raza, color, religión, sus ancestros, origen nacional, orientación sexual, o si esta o no esta casado, o el método del pago por el cuidado
- para registrar un agravio y/o registrar una queja con el Departamento de



Servicios de Salud del Estado de California y/o el hospital

El número de teléfono y la dirección del Departamento de Salud del Estado son: 50 Old Courthouse Square, Suite 200, Santa Rosa, CA 95404 (707)576-2380.

El comité de agravios revisará cada denuncia y le proporcionará una respuesta escrita. La respuesta escrita contendrá el nombre de la persona del hospital quien usted puede contactar, los pasos tomados para investigar la denuncia, los resultados del proceso de la denuncia y la fecha de la finalización del proceso de la denuncia. Las inquietudes relacionadas a la calidad del cuidado o el descargo prematuro también serán referidas a la Organización de la Revisión de Compañero de Utilización y Control de Calidad apropiada.

## *Póliza Financiera del Paciente*

### *Póliza de Pago*

St. Joseph Hospital quisiera hacer toda su estancia médica, incluyendo al proceso financiero, lo más agradable posible.

Nuestra meta es la excelencia. Nosotros trabajamos juntos para traer el cuidado médico de calidad a nuestra comunidad marcada por la atención personal. St. Joseph Hospital no provee servicios para recolectar dinero, sin embargo, tenemos que obtener el pago para poder proveer el servicio.

Aunque el hospital coopera con la factura de su plan de salud, su compañía de seguro, o pagador gubernamental, el paciente o grupo responsable todavía tiene la responsabilidad financiera principal.

Nosotros confiamos en que usted cumplirá con esta obligación de un modo rápido y responsable. De nuestra parte, haremos lo mejor para manejar su cuenta eficientemente y sin problemas.

Si usted tiene preguntas sobre su factura, favor de llamar a nuestro Departamento de Cuentas del Paciente, de lunes a viernes, de las 8 de la mañana a las 4:30 de la tarde, o nos puede escribir. Estamos contentos de asistirle.

St. Joseph Hospital  
Patient Accounts Department  
2700 Dolbeer Street  
Eureka, California 95501  
(707) 269-4203

### *Facturación del Seguro*

Nuestro proceso de facturación empieza cuando usted se registra como un paciente. En el momento de registrarse, le preguntamos si puede proveer información completa y correcta sobre lo que cubre su seguro médico. La

información que usted nos da nos asiste procesar con eficiencia el pago de su cuenta a través de su compañía de seguro. Cualquier deducible no pagado será cobrado antes de ser dado de baja del hospital.

Siete días después de su servicio, el hospital le mandará a su compañía de seguro una factura para pagar su cuenta.

Usted recibirá una cuenta diferente para cada visita, como por ejemplo el tratamiento de emergencia, paciente no ingresado, y/o servicios para paciente ingresado. Dependiendo de los servicios que usted recibió, también podrá recibir cuentas separadas de los médicos que lo trataron como un cirujano, anestesiólogo, radiólogo, médico del departamento de emergencias, y otros doctores quienes proporcionaron cuidado.

Dependiendo de lo que cubre su seguro, le mandaremos regularmente denuncias actualizadas indicando el estado actual de su cuenta. Su estado indicara claramente cuando se tiene que pagar la cuenta y cuanto tiene que pagarle al hospital.

Si el pago del seguro tarda más de 45 días después de la facturación, usted tiene que pagar el total de la cuenta o se tienen que hacer arreglos financieros satisfactorios.

### ***Responsabilidad de Tercera Persona***

Aunque el hospital no verifica los beneficios de la tercera persona, nosotros honraremos la asignación de una tercera persona al hospital después de que la información completa sea recibida.

### ***Medicare***

Para las estancias en el hospital, usted debe pagar un deducible, donde la cantidad es determinada anualmente por el programa de Medicare. Usted también es responsable por la Parte B del seguro compartido. Nosotros le notificaremos de cualquier parte de la cuenta que usted necesita pagar. Por favor ten en mente que el tiempo de procesar una denuncia de Medicare toma bastante tiempo. Adicionalmente, puede ser que usted sea responsable de pagar el costo de cualquier artículo que no sea pagado por Medicare, como por ejemplo medicamentos que usted se lleve a su casa. Nosotros les cobraremos a Medicare por seguros suplementales de todos los servicios.

### ***Medi-Cal, CMSP y otras Asistencias de Agencia***

Nosotros honramos los reembolsos de las agencias públicas por los servicios proporcionados. Se necesitan mostrar las tarjetas de autorización al ser ingresado.

Si la agencia nada más tiene parte de la responsabilidad de la factura, usted debe hacer arreglos financieros satisfactorios con el hospital por su parte de la

factura con su admisión.

Si la tarjeta de Medi-Cal es por servicios limitados y los servicios proporcionados no están incluidos en esa tarjeta, usted será responsable por la factura.

Si usted no tiene la autorización correcta de tratamiento por la Oficina Exterior de Medi-Cal, verificada por la oficina del médico de servicios electivos, esos servicios se pospondrán hasta que se pueda obtener la autorización.

### ***Demandas de Compensación de Trabajo***

Las demandas de la Compensación de Trabajo se verificarán antes de la admisión a los procedimientos enlistados. Se cobrarán las demandas que no se han pagado en sesenta días a los empleadores.

### ***Servicios de Laboratorio de Paciente No-Ingredado***

Puede ser que su médico haya mandado un espécimen, como sangre, a los Servicios de Laboratorio del Paciente No-Ingredado para ser procesado. Los servicios de Laboratorio del Paciente No-Ingredado le mandará los resultados a su médico y St. Joseph Hospital le cobrará a usted o a su compañía de seguro por la prueba en sí.

## ***Póliza de Asistencia Financiera***

El Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt cree que como una organización de servicios de salud nosotros tenemos una responsabilidad social y una obligación moral de hacer que los servicios de salud sean de calidad y accesibles a las personas quienes no tienen seguro, las que están asegurados con lo mínimo, y esas personas quienes no pueden pagar por su cuidado médico. Continuamos con la creencia de que todas las personas tienen el derecho de un nivel adecuado de cuidado médico y que la proporción del cuidado médico a quienes lo requieren es una obligación de justicia al igual que caridad o clemencia.

### ***¿Qué es la asistencia financiera?***

El Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt proporciona servicios de pacientes ingresados y no ingresados para esas personas quienes necesitan de servicios médicos y no pueden pagar por estos servicios.

Esto incluye a la gente que no tiene seguro y no puede pagar la factura del hospital, al igual que los pacientes quienes si tienen seguro pero no pueden pagar la parte de la factura que no cubre el seguro.

En algunos casos, los pacientes elegibles no serán requeridos pagar por los servicios; en otros casos, se les podrá pedir que se pague parcialmente.

### ***¿Quién es elegible?***

Es importante entender que el acceso al cuidado médico necesario no será

afectado por su elegibilidad de asistencia financiera; el cuidado médico necesario siempre se proporcionará al grado más posible del hospital.

La elegibilidad para la asistencia financiera se determinará solamente por la capacidad de pago del paciente. Hasta podrá haber circunstancias en donde individuos con salarios relativamente altos podrán calificar para la asistencia financiera debido a circunstancias especiales.

Usted no debe tener pena en buscar la asistencia financiera. Como todos nuestros pacientes, a usted le tratarán con respeto y dignidad.

Aquí están unas guías para poder determinar la elegibilidad:

- El ingreso familiar hasta el 500% del Nivel de Pobreza Federal (\$96,750 para una familia de cuatro).
- Usted vive en un hogar local de indigentes
- Usted se ha declarado en bancarrota durante el último año.
- Usted probablemente se negará al cuidado médico necesario a causa de no estar asegurado.
- Usted no es elegible para los programas patrocinados por el gobierno como Medicare, Medicaid, Familias Saludables y cualquier programa local para indigentes.

### *Donde Encontrar Más Información*

En el Departamento de Emergencia y las áreas principales de admisión de los dos hospitales, St. Joseph Hospital y Redwood Memorial Hospital, nosotros conspicuamente les tenemos fijado un resumen de la Póliza de Asistencia Financiera en inglés y español. Este resumen contiene información sobre a quien contactar para que un paciente obtenga más información sobre la asistencia financiera y como aplicar por tal asistencia. También hemos publicado un folleto que describe la póliza, la cual es disponible en el Departamento de Emergencia y las áreas principales de admisión del hospital, y en las oficinas de varios doctores.

Si no encuentra la información de la Asistencia Financiera por favor pregúntele a cualquier empleado de la Admisión o en la Mesa de Información. También, esté atento al hecho de que un empleado o su doctor le puede recomendar para la Asistencia Financiera si es que creen que usted es elegible.

También puede llamar a la oficina de Servicios del Paciente de los Hospitales de St. Joseph Hospital y Redwood Memorial al número 269-4203 y los empleados entrenados estarán disponibles para ayudarle.

### *Confianza*

Nosotros entendemos que la necesidad de Asistencia Financiera es un asunto

sensible y profundamente personal. Nosotros haremos lo mejor para mantener los pedidos, información y fondos en confianza de todas la personas quienes buscan o tienen Asistencia Financiera.

## *Comodidad y Dolor*

### *Nuestro Compromiso*

Nosotros tenemos el compromiso de minimizar el dolor de quienes servimos. Nosotros creemos que la sensación del dolor y el desacomodo es una experiencia muy personal. El buen control del dolor es esencial para el proceso de recuperación física, emocional, mental y espiritual. Nosotros le creemos cuando usted habla sobre su dolor. De hecho, este tipo de conversación es esencial y bienvenida.

El manejo exitoso del dolor es un esfuerzo de equipo. El equipo incluye a usted, como líder del equipo, y sus médicos, enfermeras y doctores. Solamente usted sabe como se siente su dolor. Nosotros dependemos de usted para describir su dolor y como se siente para que podamos ayudar a controlar su dolor.

Entonces, empezamos...

### *Hablando Sobre el Dolor*

Antes que nada, hay que hablar sobre un mal entendimiento sobre el dolor y los medicamentos.

No quiero molestar a la enfermera. Una de las cosas más maravillosas de ser enfermera es poder aliviar el dolor y sufrimiento. Una vez que su dolor esté fuera de control, es más difícil poder manejarlo y le impide poder hacer las cosas que le ayudarán sentirse mejor.

¡Yo lo voy a aguantar! El dolor que no es aliviado tiene efectos negativos y hasta daña al proceso de recuperación. El buen manejo del dolor le permite caminar y moverse fácilmente y respirar y toser profundamente. Estas actividades son esenciales para prevenir complicaciones como la neumonía. El dolor también provoca la ansiedad, el miedo y la fatiga, las cuales pueden dar lugar a una variedad de problemas como la depresión. Estos estreses emocionales y mentales pueden dar lugar a más dolor y esto se puede convertir en un ciclo que se pone incontrolable. Nosotros tenemos la forma de manejar el dolor... ¡aprovéchese de esto!

¡Me haré adicto a las drogas! Hacerse adicto a una droga recetada para el dolor es extremadamente raro. De hecho, las investigaciones han comprobado que se necesita una menor cantidad de medicamentos para el dolor cuando el medicamento es usado efectivamente para mantener el dolor con un buen control.

¿Qué otras preguntas tiene en base al dolor u otras cosas que le podrán estar causando ansiedad o angustia? Habla con nosotros sobre esto.

### *Que Decirnos*

Nosotros le preguntaremos sobre sus antecedentes con el dolor, como por ejemplo que medicamentos le sirven y cuales no le sirven, donde se encuentra su dolor y como se siente. Aquí hay algunas palabras que le pueden ayudar a describir su dolor:

Constante	Presión	Picazón
Ardiente	Radiante	Agujereado
Agudo	Entumecido	Filoso
Pulsante	Pellizco	Espinoso
Penetrante	Machacado	Dolencia
Opaco		

Puede ser que usted piense en otras palabras que especialmente describan su dolor. Tiene que decirnos cuando siente dolor. Haznos saber si no se ha aliviado su dolor. Juntos, podemos considerar otros tratamientos como:

Medicamentos sugeridos	Consejos
Relajación, distracción, imaginación	Calor, frío, masaje
Movimiento o inmovilidad	Música

También le pediremos que nos describa la intensidad de su dolor. Se habla de esto dentro de la sección de la Clasificación de las Escalas de Dolor más adelante.

### *Controlando el Dolor y la Incomodidad*

Su enfermera platicará con usted lo que llamamos su meta de comodidad. Eso es el nivel del control de dolor en el que siente que sería el mejor para usted. Pueden poner una meta de 2 sobre 10 (2/10) o por ejemplo 3/10.

### *Sigue Hablando*

Como puede ver, el manejo efectivo del dolor requiere una buena comunicación entre usted y los empleados para ayudarle llegar a su meta de comodidad. Entonces por favor... ¡sigue hablando con nosotros!

El doctor receta medicamentos para cuando “se necesita,” con un limite de tiempo. Los medicamentos intravenosos pueden ser recetados cada hora mientras los medicamentos orales normalmente son recetados para cada tres o cuatro horas. Esto significa que tiene que hacerle saber a la enfermera que tan intenso es su dolor. Puede ser que ella/el no sepa que usted necesite medicamentos para el dolor si no pregunta por estos. Como sea, si el hecho de recibir medicamentos en un horario fijo le ayuda a mejor controlar su dolor, se lo puede pedir a su doctor y enfermera.

Algunos medicamentos pueden afectar su respiración y hacerle demasiado somnoliento. Puede ser que tenga que establecer una meta de comodidad de 2/10, pero en ese nivel, puede estar demasiado somnoliento o puede ser que no respire bien. La enfermera ajustará su medicamento para el dolor y le avisará al doctor. Se pueden hacer algunos cambios a sus medicamentos, como por ejemplo usar una combinación diferente para ayudarlo llegar a su meta de comodidad de digamos, 2/10.

El medicamento intravenoso más común que puede recetar su médico incluye a la Morfina, Demerol, o Dilaudid. La mayoría de los pacientes logran aliviar su dolor con estos medicamentos. Al principio, puede ser que usted no pueda tomar medicamentos oralmente, entonces los medicamentos intravenosos

### 0-10 Escala Numérica de la Intensidad del Dolor

0		2		4		6		8		10	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada de Dolor		Dolor Suave		Dolor Moderado		Dolor Severo		Dolor Muy Severo		Peor Dolor Posible	

El equipo de enfermeras le enseñará sobre las Escalas de Dolor. Estas escalas nos dan un lenguaje común con usted para que nosotros no interpretemos su dolor diferentemente. La enfermera le:

1. Enseñará la Escala de Dolor y explicará su propósito
2. Explicará las partes de las Escalas de Dolor
3. Platicará sobre los diferentes aspectos del dolor. Por ejemplo, el dolor se refiere a algún tipo de incomodidad en su cuerpo y su nivel/descripción de su dolor es lo que usted dice que es.
4. Preguntará y se aseguraran que usted sepa como usar las escalas.
5. Ayudará a practicar a usar la escala.
6. Ayudará a establecer una meta de comodidad que sea el correcto para usted.

son formas efectivas y sin dolor de poder lograr el alivio del dolor.

Algunas veces, se puede usar una bombilla de Analgésicos Controlados por el Paciente (ACP). Esta bombilla esta conectada a su línea intravenosa y esta programada a las órdenes de su doctor. Puede estar establecido con una dosis baja y continua o usted se puede administrar la dosis por si mismo cuando lo necesite o los dos métodos se pueden usar juntos. Con su doctor, puede discutir si una ACP se recomienda para su uso.

Los medicamentos antes mencionados también se podrán administrar con una inyección intramuscular (IM). Ésta normalmente se da en el área del trasero.

Otra forma de tener un control excelente del dolor es usando un catéter en la parte epidural. Esto es un catéter muy pequeño que se pone en el espacio epidural de su espalda inferior. Se ha usado con mucho éxito con pacientes quienes han tenido cirugía en el abdomen y las extremidades inferiores de las mujeres en parto. A veces se puede recomendar un catéter por un corto tiempo para el dolor no relacionado a la cirugía. Le repetimos que su doctor sabrá si se recomienda esto para usted.

La innovación más actual en el control del dolor quirúrgico es una bombilla de infusión que administra medicamentos para el dolor directamente al punto de la cirugía. Lo mejor de esto es que como no pasan los medicamentos por su sangre, se puede evitar que usted se sienta débil, mareado, o que tenga complicaciones respiratorias. Es usado para las cirugías de los huesos, las articulaciones, y algunas cirugías cosméticas del abdomen y cirugías generales.

Cuando usted se empiece a sentir mejor, su doctor le cambiará a medicamentos orales para el dolor. Algunos de los más comunes para el uso de corto plazo son Tylenol, Vicodin, Percocet y Percodan. Los más comunes para el uso de largo plazo son Oxycontin, Roxanol, MS Contin y otros. Para hacer una buena transición de un método o medicamento a otro, asegúrese de hablar con los miembros del equipo de salud. Nosotros podemos hacer los ajustes necesarios.

### *Los Efectos Secundarios Comunes*

La nausea es el efecto secundario más común de los medicamentos para el dolor. Esto normalmente se puede controlar con el uso de drogas especiales. Puede ser que el doctor hasta le cambie de medicamento para que usted no se enferme.

La constipación es otro efecto secundario común. El caminar ayuda a activar sus intestinos. Si usted es permitido beber y comer, bebe ocho vasos de 10-onzas de agua o jugo por día. Asegúrese de comer cosas con mucha fibra. Dile a su enfermera o doctor si usted no ha ido al baño y cual es su rutina de ir al baño. Su doctor le puede recetar algo para ayudarle ir al baño.



Algunos medicamentos para el dolor pueden hacer que usted se sienta débil en la cabeza. Si usted se siente mareado o demasiado cansado, hazle saber esto a su enfermera o doctor. Le podemos cambiar a algún otro medicamento. Esto es esencial por razones de seguridad y para que usted haga las cosas que le ayudarán a recuperarse.

## *Elecciones Personales*

La gente viene a un hospital por muchas razones: para dar a luz a un bebé, para hacer pruebas, para tener cirugía, para recibir tratamiento para una enfermedad seria, etc. Cualquiera la razón, estando hospitalizado es una ocasión para pensar en las opciones que son posibles por la tecnología médica moderna. De hecho, mucha gente no se espera hasta llegar al hospital para pensar sobre estas cosas. Puede ser que usted ya haya pensado y platicado sobre sus propios valores, ideas y decisiones.

Se ha recolectado esta información para asistirle mientras piensa sobre sus decisiones de cuidado médico, en particular las decisiones que involucran el uso de las tecnologías del apoyo de vidas. Esperamos que la información sea de asistencia para usted y su familia.

Este cuaderno habla sobre algunas de las preguntas que suelen hacer los pacientes y sus familias. Cada situación es diferente, entonces no todas las preguntas serán contestadas. La información no reemplazará a las conversaciones importantes que habrá entre quienes estén involucrados: el paciente, la familia, los amigos cercanos, su clérigo, enfermeras, médicos, trabajadores sociales, y otros. Sin embargo, esperamos que esta información clarifique algunas inquietudes y que sirva como una guía.

### *¿En Qué Tipo de Cosas Debería Estar Pensando?*

Si usted es un paciente o está tomando decisiones por parte de un paciente, tiene que entender el propósito, los riesgos, y los beneficios intencionales de los tratamientos médicos, al igual que los tratamientos alternativos.

Varios tratamientos médicos y tecnologías están disponibles. Si usted tiene la capacidad de tomar decisiones informadas, tiene el derecho de escoger su tratamiento médico.

A veces, las decisiones más difíciles son esas que necesitamos tomar para alguien quien ya no puede estar involucrado en el proceso de la toma de decisiones. En estos casos, ayuda mucho saber lo que pudiera haber querido el paciente. Puede ser que sepamos esto por declaraciones que hayan hecho, o puede ser que sintamos lo que ellos quisieran al pensar en otras decisiones que han tomado en su vida. También tenemos que pensar en lo que parece ser

lo mejor para el paciente, con todas las cosas consideradas. Por ejemplo, ¿Qué minimizaría el dolor y el sufrimiento?

Los tratamientos tienen propósitos diferentes. Algunos tienen la intención de restaurar la salud, algunos disminuyen el progreso de una enfermedad, y algunos proveen comodidad. En algunas situaciones, hay tratamientos disponibles que no ofrecen estos beneficios, aunque pueden prolongar la vida. Estos son tratamientos que muchos pacientes y familias desean rechazar. Una decisión para rechazar un tratamiento puede ser difícil y por lo normal, no se toma rápidamente.

### *¿Qué Clase de Tratamientos son Considerados?*

#### La Resucitación Cardiopulmonar (RCP)

La resucitación cardiopulmonar incluye varios procedimientos que empiezan cuando la respiración o el corazón del paciente para.

Dentro de estos procedimientos se encuentran:

- la compresión de pecho a mano;
- la defibrilación –un toque eléctrico para reestablecer un latido normal del corazón;
- el apoyo respiratorio, incluyendo la colocación de un tubo en el gargante, usando un ventilador que respira por el paciente;
- el uso de drogas para restaurar el latido de corazón.

Hay algunas situaciones en donde este tipo de intento de resucitación no es apropiado. La RCP invade mucho y es muy agresiva. Se diseñó para una persona, con una relativamente buena salud, al que se le para el corazón a causa de un ritmo anormal del corazón, reacción a la anestesia, sobredosis de drogas, ataque cardíaco, u otras causas. La decisión en base a lo apto de la RCP depende fuertemente de cada situación.

El resultado de la RCP ciertamente puede tener un impacto en la calidad de vida. Puede resucitar la vida, pero las tasas de sobrevivencia son bajas. Además, puede ser que no restaure a la gente a su nivel de salud que tenía antes. La RCP no proporciona comodidad o disminuye el progreso de una enfermedad. Algunas veces, las cargas (el dolor y sufrimiento) del procedimiento son más pesadas que los beneficios.

Es importante que los pacientes, familias y médicos platiquen si se debe ejecutar la RCP, para que el equipo de cuidado médico sepa que hacer si el corazón para de latir o la respiración del paciente se detiene.

Si no se desea la RCP, se tiene que escribir una orden de No Resucitar (NR) (a veces llamada una orden “Sin Código”) por el doctor en el registro del paciente, para que todos los miembros del equipo de cuidado médico sepan no

empezar los procedimientos enlistados anteriormente.

Como este es un tema complicado, le urgimos fuertemente que usted y su familia discutan sus inquietudes con su médico. Es mejor si esta plática se empieza antes de la hospitalización.

### *Ventilador*

Un ventilador, también llamado una maquina para respirar o un respiratorio, es usado para pacientes quienes no pueden respirar por si mismos. Ordinariamente, esto es un método temporal hasta que puedan respirar por si mismos otra vez. A veces, la habilidad para respirar de un paciente puede estar dañada permanentemente. Entonces, se tendrá que tomar una decisión sobre el uso continuo de un ventilador. Algunas personas prefieren no prolongar sus vidas de esta forma; otros lo encuentran aceptable.

Obviamente, esta es una decisión importante que usted debe tomar después de haber discutido todos los hechos.

### *Medios Artificiales de Proveer Comida y Líquidos*

En los últimos años, ha habido mucha discusión sobre las consideraciones médicas, éticas, y legales involucradas en decisiones para artificialmente proporcionar comida y fluidos.

Como con cualquiera intervención médica, las preguntas importantes que se tienen que hacer son:

- ¿Cuál es la condición del paciente?
- ¿El paciente va a sufrir de alguna forma si se proporcionan o no se proporcionan tubos para comer?
- ¿Cuáles son las metas del tratamiento? ¿Qué puede ser lo que el paciente hubiera querido?
- ¿Qué es lo mejor para el paciente?

Para algunos pacientes, en particular los que están inconscientes permanentemente y han perdido la habilidad de comer, el comer por un tubo puede prolongar la vida sin ofrecer una cura o comodidad. Para otros pacientes, el comer por un tubo puede proporcionar comodidad. La decisión de si se quiere empezar o continuar a comer por un tubo debe ser tomada después de la cuidadosa consideración de los hechos médicos y de los valores personales de uno.

### *Otros Tratamientos*

Hay varios otros tratamientos y procedimientos que pueden ser considerados, como la diálisis de riñón, los antibióticos, las transfusiones de sangre, la quimioterapia, la terapia de radiación, las cirugías, los rayos equis, y los exámenes de sangre.

## *En Resumen*

En cada situación o decisión sobre un tratamiento médico, hay cuatro cosas que se tienen que considerar:

- el propósito, los riesgos, los beneficios, y alternativos del tratamiento;
- lo que hubiera querido el paciente;
- los beneficios y cargas totales esperadas al empezar o continuar un tratamiento para el paciente;
- las cargas al parar el tratamiento.

Es importante entender que la decisión de negar o quitar los tratamientos de apoyo de vida nunca significa que el cuidado médico y de las enfermeras va a parar. De hecho, el control del dolor, otros métodos de comodidad, y el cuidado psicosocial, espiritual, y emocional para el paciente y la familia se vuelven particularmente importantes. Ciertamente es razonable decidir empezar un tratamiento, y luego decidir discontinuarlo cuando se aclaran nuevos hechos.

### *¿Qué es la Directiva Avanzada?*

Una “directiva avanzada” es un término genérico que se refiere a una declaración en donde una persona escribe sus deseos relacionados a su tratamiento médico en el caso de que ya no pueda hablar por sí mismo.

El término se puede referir a dos tipos de documentos: 1) Un documento consejero llamado “Un Testamento Vivo” o 2) una Directiva Avanzada del Cuidado Médico. Un Testamento Vivo normalmente contiene un lenguaje como: “Yo no quiero que mi vida sea prolongada si no hay una esperanza razonable para mi recuperación.” Un Testamento Vivo no le provee la misma protección legal a usted, su familia, o su médico como la Directiva Avanzada del Cuidado Médico.

### *¿Qué es la Directiva Avanzada del Cuidado Médico?*

Una Directiva Avanzada del Cuidado Médico (DACM) es un documento legal que permite que alguien elija a otra persona para que tome decisiones sobre el cuidado médico por parte del paciente si es que no lo puede hacer por sí mismo.

Completando tal forma anima a la gente de pensar y platicar sobre sus preferencias de antemano y también para declararlos en el documento si es que lo desean. En una DACM, una persona puede nombrar a un amigo confiable o miembro de la familia para hablar por ellos, para permitir el uso de tratamientos, para negar o parar tratamientos. El Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt honra a las DACM de acuerdo a la ley de California.

Es aconsejable que todos tengan una DACM, sin importar la edad o la condición de salud. No se necesita un abogado para llenar la forma. Si usted

quisiera más información, sobre la DACM, por favor pregúntele al capellán, trabajador social, o enfermera quien esté a cargo de su unidad, si usted esta en el hospital.

### *¿Qué de la Donación de Órganos?*

La donación de órganos necesarios después de la muerte de uno, le da el “regalo de vida” a otra persona quien de otro modo, puede que no sobreviva.

La gente puede declarar sus deseos sobre la donación de órganos en una Directiva Avanzada del Cuidado Médico, o pueden llenar una tarjeta especial disponible en el Departamento de Vehículos Motorizados. Si se determina en la hora de la muerte que el paciente es un donador apropiado de órganos o tejidos, se acostumbra preguntarle a la familia por el permiso antes de que ocurra la donación. Por eso, es importante que su familia sepa de sus deseos sobre la donación de órganos.

### *Tomando Decisiones Difíciles*

Es difícil tomar decisiones durante cualquier crisis. Esto es verdad especialmente cuando la gente esta gravemente enferma. Por eso, es importante pensar y hablar sobre posibles situaciones antes de que surjan.

Mientras considere sus opciones, por favor acuérdesse que los empleados del Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt están disponibles para contestar otras preguntas o para servirle en cualquier forma que hará más fácil su toma de decisiones.

El Comité Bioético esta disponible para asistirle con el proceso de la toma de decisiones. Por favor pregúntele a cualquier miembro del equipo de salud por más información sobre el Comité Bioético o cualquier otra cosa mencionada en este cuaderno.

## *Por Su Seguridad/Misceláneo*

### *Fumando*

Se prohíbe estrictamente fumar en St. Joseph Hospital. Porque el fumar y el humo secundario presenta un riesgo serio a la salud; no se permite que los pacientes, visitantes, empleados y médicos fumen en el hospital o en la propiedad del hospital.

Si usted desea información sobre como parar de fumar, favor de preguntarle a su enfermera.

### *Ejercicios de Incendios*

Por su seguridad, el hospital regularmente administra ejercicios de desastre de incendios. Si ocurre un ejercicio mientras usted esté aquí, por favor permanezca en su cuarto y no se alarme. Los empleados del hospital están entrena-

dos en la protección de incendios y le darán cualquier consejo y ayuda que sea apropiada.

### ***Consejos para Evitar una Caída***

El equipo de enfermeras tiene las siguientes sugerencias para ayudar a evitar que usted se caiga mientras esté hospitalizado.

#### **Siempre**

1. Ponerse zapatillos (zapatos o pantuflas de casa) mientras camine.
2. Pide ayuda si se siente débil, mareado, o débil en la cabeza cuando se necesite levantar.
3. Use la luz en el baño específica para señalar si usted se siente débil o necesita asistencia para regresar a la cama.
4. Notifica a los empleados si ocurre un derrame en el piso.
- 5 Pregunte que los objetos como la mesa, teléfono, luces para señalar sean fáciles de alcanzar.
6. Use su luz para señalar por asistencia.

### ***Control de Infección***

El Sistema de Salud de St. Joseph – Condado de Humboldt toma precaución especial para proteger pacientes, visitantes, y empleados de la extensión de infecciones y enfermedades comunicables.

La lavada de manos es nuestro procedimiento de prevención más importante. Usted puede asistir en la prevención de infección al lavar sus manos lo más frecuente posible.

Los miembros de su familia, si le proporcionan con cuidado, también deberían seguir el mismo procedimiento fácil y efectivo de prevención.

Usted puede esperar que los empleados, incluyendo a los médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio, y cualquier persona asociada con el cuidado de pacientes, seguirá la práctica de prevención de infección mientras este cumpliendo con cualquier procedimiento en donde usted, el paciente, esté involucrado. En algunos casos, esto les requerirá usar máscaras, guantes y otras prendas protectivas. En todos los casos ellos se apegarán a las regulaciones estrictas de la destrucción de los inyectables y los fluidos corporales.

Las precauciones estándares promueven el uso de guantes, batas, máscaras, y protección para los ojos por los trabajadores del cuidado médico al desempeñar algún procedimiento donde podrá haber contacto con sustancias corporales; por ejemplo sacando sangre, empezando una línea intravenosa o vaciando una bacinilla. Además, se toma el cuidado especial en el desecho de las sabanas, los desperdicios y las jeringas.

En algunos instantes, cuando se sabe que un paciente tiene una enfermedad

comunicable, se requerirán precauciones específicas. Se pondrán letreros en la entrada del cuarto indicando estos requerimientos.

Cualquier pregunta en relación al control de infección se puede dirigir al Coordinador del Control de Infección, en la extensión número 5835.

### ***Proposición 65***

Agua Segura para Beber y el Acta de Coacción Tóxica: Los químicos conocidos por el Estado de California de causar cáncer, defectos de nacimiento u otro daño reproductivo, pueden estar presentes en el hospital.

### ***Estacionamiento***

Hay estacionamientos disponibles en los lotes designados alrededor del hospital. Algunos lotes están designados para médicos o para el estacionamiento de corto plazo y están marcados con letreros correspondientes. Hay transportación gratis operado por el Auxiliar de St. Joseph Hospital. Una parada del vagón se encuentra en el estacionamiento inferior, o pueden pararlos durante sus rondas.

### ***Tiendas de Regalos***

La Tienda de Regalos, localizado en la recepción principal del hospital y con trabajadores voluntarios, tiene una gran variedad de regalos de la temporada, flores frescas y tarjetas de saludo, objetos misceláneos, juguetes, y animales de peluche. También tenemos dulces, regalos para bebés y libros.

#### **Campus de St. Joseph Hospital**

La tienda de regalos esta abierta de lunes a viernes, de 9 de la mañana a 4 de la tarde y de 5:30 a 7:30 de la noche, y los sábados de 11 de la mañana a las 2 de la tarde.

#### **Campus del Hospital General**

La tienda de regalos esta abierta de martes a jueves de 9 de la mañana a las 3 de la tarde y los viernes de cada dos semanas (uno si, uno no) de 9 de la mañana a las 12:30 de la tarde.

## ***Seguridad del Paciente***

St. Joseph Hospital esta cometido a proporcionarle el mejor cuidado para la salud de cada paciente. Dentro de nuestros esfuerzos para apoyar la seguridad del paciente y reducir errores, les sugerimos a los pacientes hacer preguntas con respecto a todos los aspectos de su cuidado medico. Puede tener mejores resultados al estar involucrado en cada decisión sobre su cuidado medico.

1. Estar involucrado en su cuidado medico. La forma más importante de optimizar su cuidado y prevenir los errores es ser un miembro activo del equipo de su cuidado medico. ¡HAGA PREGUNTAS! Participe activamente en cada

decisión sobre su cuidado médico, desde el comienzo hasta el final.

2. Asegurase de avisarles a sus doctores y enfermeras de cualquier medicamento que este tomando, incluyendo los medicamentos de receta y sin receta, y suplementos como las vitaminas y tratamientos herbales. También, infórmales sobre cualquier alergia o reacción adversa que usted ha tenido al tomar ciertos medicamentos.

3. Asegurase de pedir información sobre sus medicamentos al ser recetados y al recibirlos. Asegurase de que le den información en términos que usted pueda entender. Preguntas que puede hacer: ¿Para qué es el medicamento? ¿Cómo debo tomarlo y por cuánto tiempo? ¿Qué efectos secundarios son probables? ¿Qué hago si es que suceden los efectos? ¿Esta bien tomar este medicamento con otros medicamentos o suplementos? ¿Qué comida, bebidas o actividades debo de evitar al estar tomando este medicamento?

4. Alce la voz si usted tiene preguntas o inquietudes. Usted tiene el derecho de hacerle preguntas a cualquiera involucrado con su cuidado. Asegurase de saber quien es el encargado de su cuidado. Haga preguntas a su doctor o enfermera sobre los resultados de todas las pruebas que desempeñen. No suponga que el hecho de no tener noticias sea una buena noticia. Haga preguntas a sus doctores y enfermeras sobre su condición y tratamiento durante su estancia en el hospital.

5. Proporcionarles a todos los profesionales de salud involucrados en su cuidado con información personal y actual. Esto es especialmente importante al tener cualquier problema con la salud.