



Guía de Servicios al Paciente

Mejorando la salud de nuestra comunidad en todo lo que hacemos

BIENVENIDA DEL DIRECTOR EJECUTIVO

En nombre de todos en Northeast Georgia Health System (NGHS), les doy la bienvenida al Northeast Georgia Medical Center (NGMC). Durante muchos años, hemos sido su hospital comunitario. Estamos comprometidos a ofrecer a nuestras comunidades un acceso conveniente de atención personalizada y de alta calidad.

Esta guía les proporcionará a usted y a sus familiares información valiosa sobre el hospital y sus servicios. Por favor, comuníquese con un miembro de nuestro equipo de atención si tiene alguna pregunta o inquietud, o si algo no está claro sobre su atención. Reconocemos que es difícil estar lejos de casa, y haremos todo lo posible para que se sienta lo más cómodo posible.

Sabemos que tiene opciones dónde recibir atención, y le agradecemos por confiarnos la suya.



Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Matthew L. Hanley". The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping tail on the letter 'y'.

Matthew L. Hanley, MD
Presidente y CEO
Northeast Georgia Health System

“ *Estamos comprometidos a brindar a nuestras comunidades un acceso conveniente a una atención personalizada y de alta calidad.* ”

INDICE

MYCHART	3
FOTOGRAFÍA Y VIDEOGRAFÍA	3
COMO ACOMODARSE	4
BUENAS PREGUNTAS PARA SU BUENA SALUD	5
SU EQUIPO DE ATENCIÓN	6
CONTROLANDO SU DOLOR	8
PROGRAMA DE SEGURIDAD “CHAMPS”	11
COLABORACIÓN PARA SU SEGURIDAD	12
IMMUNIZACIONES	14
SEGURIDAD	16
CAMINO HACIA LA RECUPERACIÓN	18
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL Y ASEGURANZA	19
DECISIONES DEL PACIENTE / FAMILIA	20
LA DISCRIMINACIÓN ES CONTRARIA A LA LEY	22
DERECHOS DEL PACIENTE	24
RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE	27
LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE ES NUESTRA PRIORIDAD	28
NOTAS	29

MYCHART

Conéctese de manera segura con su médico o proveedor y acceda a su información médica en cualquier momento, de día o de noche. Con una cuenta gratuita de MyChart usted puede:

- Obtener los resultados de sus exámenes y análisis de laboratorio
- Mantenerse en contacto con su proveedor
- Programar y administrar sus citas de seguimiento

► Visite nghs.com/mychart para obtener más información o para registrarse.

SOLICITUDES DE FOTOGRAFÍA Y / O GRABACIÓN DE VIDEO DEL PACIENTE/FAMILIA

Cuando los pacientes o miembros de la familia (en nombre de los pacientes) solicitan fotografías y/o grabaciones de video, se debe tener cuidado para garantizar que no se incluyan a otros pacientes o empleados sin su consentimiento. Pídale a su enfermera un formulario de autorización de HIPAA para obtener el permiso de todas las personas incluidas en la fotografía y/o grabación de video.



COMO ACOMODARSE

Además de esta guía, es posible que reciba materiales educativos relacionados con el departamento donde recibe atención.

El personal le hablará sobre lo siguiente cuando llegue:

- **El Informe de turno de Cabecera** ocurre por la mañana y por la noche, se realiza al pie de la cama e incluye al paciente. El propósito del Informe de turno de Cabecera es para garantizar una transferencia segura entre enfermeras/ros, para involucrar al paciente y la familia, y mejorar la experiencia del paciente.
- Rondas o recorridos de las enfermeras
- Cómo utilizar:
 - Luz de llamada
 - Televisión
 - Control de cama
 - Servicios de Internet
 - Teléfono
 - Otro equipo que pueda necesitar
- Cómo nuestro personal mantiene su seguridad:
 - Higiene de manos al entrar y salir de su habitación
 - Su plan de prevención de caídas
- Ubicación de los sanitarios
- Cómo almacenar objetos de valor y medicamentos si no puede enviarlos a casa con una persona responsable
- Por favor, informe al personal lo antes posible, si tiene alguna preferencia personal en la forma en que desea que le brindamos atención o interactuamos con usted, como preferencias religiosas, género, restricciones dietéticas relacionadas con alergias o preferencias personales.
- Visitación
- ▶ Consulte las normas para visitantes más recientes en [nghs.com/visitation](https://www.nghs.com/visitation).
- Get Well (Recupérese)
 - Get Well es una experiencia de infoentretenimiento y educacional para pacientes diseñada para involucrar, empoderar e informar a pacientes y familiares durante su estancia en Northeast Georgia Medical Centers. Su equipo de cuidados puede asignarle videos educativos y de seguridad a través de Get Well; estos videos suelen durar entre tres y cinco minutos. Los pacientes y sus familiares pueden acceder a Get Well las 24 horas del día desde la televisión de la habitación o desde su propio teléfono inteligente o tableta. Si tiene alguna pregunta sobre Get Well, pregunte a su equipo de cuidados.

Recuerde:

- Todas las instalaciones de NGHS son libres del uso de Tabaco.

BUENAS PREGUNTAS PARA SU BUENA SALUD

Ask Me 3® es un programa educativo desarrollado por el Institute for Healthcare Improvement en Boston, Mass., que lo anima a usted y a su familia a hacer tres preguntas específicas cuando recibe atención médica:

1. ¿Cuál es mi problema principal?
2. ¿Qué debo hacer?
3. ¿Por qué es importante para mí hacer esto?



Diseñado por expertos en el conocimiento de la salud, Ask Me 3® tiene como objetivo ayudarlos a convertirse en miembros más activos de su equipo de atención médica y proporcionar una plataforma fundamental para mejorar las comunicaciones entre pacientes, familias y profesionales de la salud.



SU EQUIPO DE ATENCIÓN

¿Qué es un Hospitalista?

Un **hospitalista** es un médico que se especializa en el cuidado de pacientes en el hospital. Han completado la facultad de medicina y una residencia, generalmente en medicina interna.

Dado que los hospitalistas están en el lugar las 24 horas del día, los siete días de la semana, pueden brindarle atención a toda hora del día. Durante su estadía en el hospital como paciente **interno**, su enfermera puede llamar a su hospitalista en cualquier momento, de día o de noche.

¿Qué es un Intensivista?

Un **Intensivista**, también conocido como médico de cuidados intensivos, es un médico con formación especial y experiencia en el tratamiento de pacientes críticamente enfermos. Un intensivista completa una especialización en medicina de cuidados críticos después de terminar una residencia en medicina interna, medicina pulmonar, anestesia o cirugía.

¿Qué es un Especialista?

Un **Especialista** es un médico que se especializa en un área definida de la medicina, como un ortopeda, un podólogo o un cardiólogo.

¿Qué es un Enfermero Especializado (NP)?

Los Enfermeros Especializados son enfermeros registrados de práctica avanzada que están educados y capacitados para diagnosticar y tratar enfermedades agudas y afecciones crónicas. Según el Consejo Internacional de Enfermeros, estos enfermeros tienen maestrías y la experiencia para manejar afecciones médicas agudas y crónicas, tanto físicas como mentales. La/os NP están calificada/os para diagnosticar problemas médicos, solicitar pruebas y tratamientos, realizar procedimientos avanzados, recetar medicamentos y hacer derivaciones para una amplia gama de afecciones médicas agudas y crónicas.

¿Qué es un Asistente Médico (PA)?

Los Asistentes Médicos practican la medicina como parte de un equipo de atención médica con médicos colaboradores y otros proveedores. En los Estados Unidos, los Asistentes Médicos están certificados a nivel nacional y tienen licencia estatal para practicar la medicina. Su trabajo puede incluir la realización de exámenes físicos, solicitar e interpretar pruebas, diagnosticar enfermedades, desarrollar planes de tratamiento, coordinar la atención, realizar procedimientos, recetar medicamentos, realizar investigaciones clínicas, asesorar sobre atención médica preventiva y ayudar en cirugías.



¿Qué es un Médico Residente?

Un **Médico Residente** es un médico que participa en un programa de capacitación para un área especializada de la medicina. Cuando se complete su capacitación, los residentes podrán practicar y obtener la certificación de la junta en esa especialidad. Son médicos en ejercicio, pero están bajo la supervisión de la Junta de Certificación de Médicos.

- ▶ Visite doctors.nghs.com para obtener más información sobre nuestros médicos y proveedores de práctica avanzada o programar una cita de seguimiento.

CONTROLANDO SU DOLOR

Nuestro equipo revisará periódicamente sus objetivos de control del dolor y discutirá las opciones con usted durante su estadía en el hospital. Si bien es posible que no podamos aliviar su dolor por completo, queremos controlar el dolor con su ayuda. Cuando su dolor esté controlado, podrá realizar sus actividades diarias, participar en las terapias y mejorar más rápido.

Control del Dolor con Medicamentos

El dolor se presenta de muchas maneras y requiere diferentes métodos de tratamiento específicos para cada paciente. Su equipo puede utilizar el manejo del dolor multimodal, una estrategia que implica el uso de más de un medicamento que actúa de diferentes formas en el cuerpo para aliviar el dolor. Este enfoque tiene como objetivo reducir el dolor, disminuir los efectos secundarios, minimizar el uso de opioides y mejorar la atención del paciente y el tiempo de recuperación.

Qué Puede Hacer Para Ayudar

- Informe al equipo clínico sobre el dolor crónico o agudo que padece. Cuanto más sepan sobre su dolor, mejor podrán tratarlo.
- Describa su dolor de 0 a 10, siendo 10 el peor dolor. Esto ayuda al equipo clínico a tratar su dolor de manera eficaz.
- Dígales cuándo y dónde le duele.
- Describa cómo su dolor afecta su sueño o le impide realizar sus actividades normales, como vestirse o caminar.

Qué hará el Equipo Clínico

- Evaluar su tipo de dolor.
- Elegir el tratamiento adecuado, que puede incluir medicación, en la dosis y el momento adecuados.
- Revisar la efectividad del tratamiento y los efectos secundarios que pueden experimentar.
- Repetir el proceso hasta que su dolor sea manejable con efectos secundarios mínimos.

Posibles Efectos Secundarios del uso de Opioides incluyen:

- Dolor de estomago
- Úlceras
- Aumento de sangrado
- Mareos
- Somnolencia
- Dolor de cabeza
- Boca seca
- Náuseas
- Estreñimiento
- Confusión mental
- Enrojecimiento de la piel

Cualquiera de estos efectos secundarios en exceso puede resultar en una recuperación más prolongada y un retraso en el alta del hospital.

Opciones para el Manejo del Dolor sin Medicamentos

También hay otras formas de tratar el dolor que pueden ayudar a que los medicamentos funcionen mejor o en lugar de los medicamentos, si así lo desea.

Pregunte a su enfermera sobre:

- **Cambio de posición, estiramiento y aumento de la actividad** – Cambiar de posición puede ayudar con el dolor.
- **Almohadas** – Usar almohadas para apoyar sus brazos, piernas y espalda.
- **Aumente la actividad física gradualmente** – Su equipo clínico trabajará con usted para orientarlo con el aumento de actividad después de la cirugía.
- **Artículos de comodidad** – Hay mantas calientes, almohadas adicionales e hisopos bucales disponibles para ayudarlo a sentirse más cómodo.
- **Terapias de frío y calor** – La terapia de calor puede ayudar a relajar músculos, aliviar los espasmos y mejorar la circulación. Pregúntele a su enfermera si esto le ayudará.

Qué Puede Hacer su Familia

- **Toque o Masaje Ligero** – Los amigos y la familia pueden ayudar a proporcionar el poder curativo del tacto.
- **Opciones de Relajación** – La música, los auriculares personales, las puertas cerradas y el tiempo de tranquilidad pueden ayudarlo a relajarse. Pídale a su familia que traiga artículos para las actividades que disfruta o pregúntele a su enfermera sobre lo que puede estar disponible.
- **Distracción** – La música, la televisión, los libros, las revistas, los crucigramas, la búsqueda de palabras, las cartas, los juegos de mesa y los dispositivos informáticos personales le ayudarán a distraerse del dolor. Pídale a su familia que traiga artículos para las actividades que disfruta o pregúntele a su enfermera sobre lo que puede estar disponible.

Qué Servicios Puede Solicitar

- **Servicios de Cuidado Espiritual** – Están fundamentados en una variedad de tradiciones religiosas y capacitados para apoyar a personas de todas las creencias, incluso a aquellas que no se sienten cómodas con creencias religiosas. Los capellanes lo acompañan donde esté y pueden ofrecer oración, meditación, lecturas, técnicas de relajación e imaginación guiada.
- **Visita del Capellán** – Los Capellanes están disponibles para realizar visitas pastorales, administrar los ritos sagrados, lectura de biblia y comunicarse con su ministro si lo solicita. Si desea que lo visite un capellán, pídale a su enfermera que se comunique con el equipo de Capellanes.

► Visite www.nghs.com/spiritual-care para más información.

- **Música Terapéutica en Vivo** – La música terapéutica en vivo puede disminuir el dolor y la ansiedad, promover el relajamiento y facilitar la curación. Pregunte a su enfermera si esto está disponible para usted.
- **Terapia con Mascotas** – NGMC tiene voluntarios de terapia con mascotas y perros de terapia que brindan una fuente reconfortante de toque curativo. Pregunte a su enfermera si esto está disponible para usted.



BUILDING SAFETY CHAMPS

CONDUCTAS DE SEGURIDAD Y HERRAMIENTAS
DE PREVENCIÓN DE ERRORES

PROGRAMA DE SEGURIDAD “CHAMPS”

Cuidar su salud es un esfuerzo de equipo y usted es un miembro importante del equipo. ¡**CHAMPS** es un acrónimo que usamos para ayudarnos a poner la seguridad en primer lugar! Usted y su familia también pueden usarlo mientras sea paciente en el hospital. Hemos incluido algunos ejemplos de cuándo podría usar **CHAMPS** durante su estadía en el hospital, pero hay muchas otras formas en que usted y su familia pueden ayudarnos a brindarle una atención más segura.

COMUNÍQUESE CLARAMENTE – Cuéntenos sobre el dolor o cuándo necesita usar el baño

HAGA SUS RECORRIDOS CON SEGURIDAD – Informe al personal del hospital si tiene preocupaciones relacionadas con el regreso a su casa

ACTÚE CON UNA ACTITUD INTERROGANTE – Mencione al personal cuando los medicamentos no le parezcan familiares

MANTENGA UN COMPAÑERO EN TODO MOMENTO – Los miembros de la familia pueden hablar sobre sus preocupaciones de seguridad.

PRESTE ATENCIÓN A LOS DETALLES – Tome notas para que sea más fácil recordar los detalles cuando llegue a casa

SIEMPRE HABLE POR SU SEGURIDAD – Siempre haga preguntas cuando las cosas no tengan sentido o no coincidan con lo que otros miembros del personal le han dicho

ASOCIACIÓN PARA LA SEGURIDAD

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Como nuestro objetivo es mantenerlo seguro durante su estadía en el hospital, el personal evaluará su riesgo de caídas mientras esté hospitalizado.

- Su riesgo de sufrir caídas durante su estadía en el hospital puede cambiar dependiendo de su condición.
- Es importante que usted y su familia participen en el esfuerzo por mantenerlos a salvo mientras están aquí.
- Northeast Georgia Medical Center utiliza elementos, como alfombras de caída que ayudan a prevenir una lesión si se cae mientras está en el hospital.

Nuestro objetivo es mantener a todos los pacientes seguros, por lo tanto, el personal utilizará medidas de seguridad básicas para todos los pacientes.

- El personal reduce el riesgo de caídas al:
 - o Mantener la luz de llamada al alcance
 - o Asegurarse de usar calzado antideslizante (como pantuflas o calcetines antideslizantes) cuando esté fuera de la cama
 - o Mantener los artículos necesarios al alcance
 - o Reducir el desorden en su habitación
- El personal puede usar elementos para ayudarlo a caminar, como cinturones de seguridad, bastones o andadores. Es posible que le pidan que use un orinal o un inodoro junto a la cama en lugar de caminar hacia el baño.
- **Sólo el personal debe ayudarlo a levantarse de la cama o de una silla.** Es importante que llame al personal para pedir ayuda, incluso si hay un miembro de la familia presente.
- A veces, el personal puede usar alarmas para alertarlos si está tratando de levantarse de la cama o de la silla. **Sólo el personal puede encender o apagar las alarmas.**

Las medidas de seguridad adicionales que se pueden usar en función de su riesgo de lesión (en caso de que se caiga) incluyen el uso de un tapete, casco o protectores de cadera.

EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA (RERR)

Durante su estadía en el hospital, es posible que su condición cambie. Deseamos colaborar con usted y su familia para mantener su seguridad, por lo que algunos factores a tener en cuenta incluyen dolor de pecho de nueva aparición, síntomas de accidente cerebrovascular, presión arterial demasiado alta o demasiado baja, problemas respiratorios o que el paciente simplemente “no se ve bien”. “ Si ocurre cualquiera de estos, llame al 770-219-4357 desde su dispositivo personal o al 94357 desde cualquier teléfono del hospital para activar la “Condición de Auxilio”. Contamos con un equipo especialmente capacitado que brindará la atención necesaria de inmediato y determinará si necesita pasar a un nivel superior de atención. Además de llamar a este número, asegúrese de que su enfermera esté al tanto del cambio en su condición y de su llamada de auxilio para su condición.

PROCEDIMIENTOS DE AISLAMIENTO

Si tiene una infección, podemos colocarlo en precauciones de aislamiento. Esto ayuda a evitar que los gérmenes se propaguen a otros pacientes, visitantes y personal del hospital. Por su seguridad y la seguridad de los demás, por favor:

- Quédese en su habitación a menos que lo llevemos para una prueba o tratamiento.
- Siga las precauciones de aislamiento del hospital para ayudar a prevenir la propagación de la infección.
- Haga preguntas y hable con su equipo de atención médica sobre cualquier inquietud.
- Se anima a nuestros pacientes y visitantes a recordarle al personal que se lleve a cabo la higiene de las manos.
- Se solicitará a los visitantes usar equipo de protección personal.
- Consultar con la enfermera antes de entrar a una habitación si hay una señal de aislamiento.

HIGIENE DE LAS MANOS

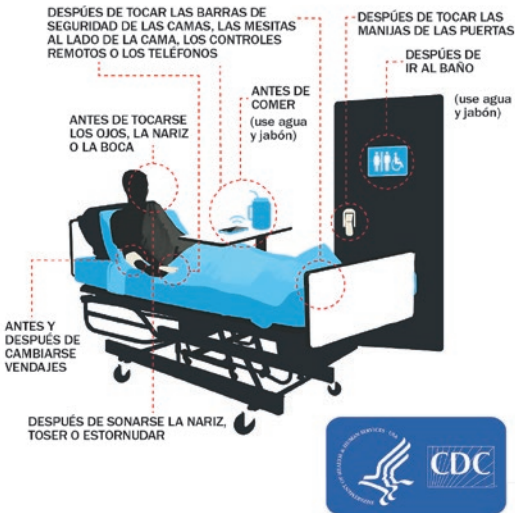
Pacientes y Visitantes: Cuando limpiar tus manos.

VERDAD

Usted puede propagar microbios con sus manos.

EL MEOLLO DEL ASUNTO:

Asegúrese de que tanto usted como los visitantes se limpien las manos en estos momentos importantes:



Usar agua y jabón:

- Cuando sus manos luzcan sucias
- Si usted tiene una infección *C. difficile* (*Clostridioides difficile*)
- Antes de comer y después de usar el sanitario



Use desinfectante de manos a base de alcohol: Cuando sus manos no luzcan sucias



INMUNIZACIONES

VACUNAS

La mejor manera de prevenir la gripe (influenza) y los tipos más comunes de neumonía bacteriana es vacunándose.

NEUMONÍA

La vacuna contra la neumonía (neumocócica) es segura y eficaz. Si bien no protege contra los virus que pueden causar neumonía, lo protege a usted de la mayoría de las bacterias que causan neumonía.

Cosas que debe saber sobre la vacunación contra la neumonía:

- Hay dos tipos diferentes de vacunas contra la neumonía; las personas de 65 años o más deben recibir ambas vacunas.
- Medicare cubre ambas vacunas contra la neumonía. Hable con su médico para ver si necesita estas vacunas.
- Incluso si ha tenido neumonía, puede volver a contraerla. Muchos tipos diferentes de bacterias pueden causar neumonía.
- Las vacunas contra la neumonía pueden ayudarlo a protegerse contra la mayoría de ellas.
- No puede contraer neumonía por la vacuna; la inyección contiene bacterias muertas que le enseñan a su cuerpo cómo combatir la enfermedad.
- Las personas de cualquier edad con un sistema inmunológico débil o una enfermedad crónica (por ejemplo, corazón, pulmón, hígado o riñón) deben recibir una vacuna contra la neumonía.

GRUPE (INFLUENZA)

La vacuna contra la gripe le ayuda a protegerse de contraer la gripe. Debido a que los virus de la influenza cambian de un año a otro, necesita una vacuna cada año.

Cosas que debe saber sobre cómo vacunarse contra la gripe:

- La temporada de influenza comienza en Octubre y puede durar hasta Mayo.
- Cada año, entre el 5 y el 20 por ciento de la población de EE. UU. contrae gripe, decenas de miles son hospitalizados y miles mueren por enfermedades relacionadas con la gripe.
- Las personas mayores de seis meses deben vacunarse contra la gripe todos los años. Esto incluye personas sanas y personas con enfermedades crónicas.
- Necesita una vacuna contra la influenza cada año porque los virus de la influenza cambian de un año a otro.
- Se necesitan aproximadamente dos semanas después de la vacunación para que los anticuerpos se desarrollen en el cuerpo y brinden protección contra el virus de la influenza.
- Todavía existe la posibilidad de que contraiga la gripe incluso si está vacunado.

COVID-19

La vacuna COVID-19 reduce la posibilidad de que tenga síntomas graves, necesite hospitalización o muera a causa del virus.

- ▶ La información más reciente sobre elegibilidad, dosis, refuerzos, tratamientos y más está disponible en [nghs.com/covid-19](https://www.nghs.com/covid-19).

SEGURIDAD

Para su seguridad, Northeast Georgia Medical Center ofrece servicios de seguridad las 24 horas del día.

Nos esforzamos por mantener un entorno seguro para nuestros pacientes, visitantes y personal. Nuestros oficiales uniformados realizan patrullas periódicas en los campus del hospital, responden llamadas relacionadas con problemas de seguridad y brindan servicios de escolta a pie desde y hacia las áreas de estacionamiento a pedido.

EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO NO SERÁ TOLERADO

Este es un entorno curativo. Hay cero tolerancias para todas las formas de agresión. Los ejemplos de comportamiento agresivo incluyen:

- Asalto físico
- Acoso verbal
- Lenguaje abusivo
- Lenguaje sexual
- Amenazas

Los incidentes pueden resultar en acciones de seguridad y/o retiro de esta instalación. Si necesita ayuda o tiene inquietudes, comuníquese con el equipo de Relaciones del Paciente. (Consulte la página 30.)

Asegurar sus pertenencias y objetos de valor

Los pacientes y visitantes son responsables de sus pertenencias. Northeast Georgia Medical Center no es responsable por la pérdida o daño de cualquier pertenencia personal que el paciente pueda traer a nuestras instalaciones, o que visitantes puedan traerle al paciente. Todos los objetos de valor del paciente deben entregarse a los miembros de la familia o dejarse en casa antes de la admisión. En caso de que sea necesario almacenar objetos de valor (por ejemplo, dinero, joyas, carteras/bolsas, artículos de valor monetario o sentimental) durante su estadía, comuníquese con su personal clínico para obtener ayuda, nuestro equipo de seguridad los guardará en un lugar seguro hasta que usted esté listo para ser dado de alta.

Tenga en cuenta que las pertenencias que se dejen bajo nuestra custodia durante 30 días después del alta serán donados a una organización benéfica local.

Los siguientes consejos se proporcionan para ayudarlo a asegurar sus pertenencias personales y objetos de valor si no los envía a casa:

- **Ropa** – Hay espacio de almacenamiento limitado en la habitación de cada paciente. Sugerimos que la ropa usada en el hospital se envíe a casa con familiares / amigos y que se lleve la ropa adecuada al hospital poco antes del alta del paciente.
- **Cuidado de la Dentadura Postiza** – Todos los pacientes deben informar a sus enfermeras que están usando puentes o dentaduras postizas. Los miembros del personal proporcionarán una copa para dentaduras postizas para guardarlas cuando no estén en uso. La taza estará etiquetada con el nombre del paciente. Evite colocar dentaduras postizas en una bandeja de comida, debajo de una almohada, en una taza de agua, en el bolsillo de una bata o bata de hospital, en las sábanas o en cualquier lugar oculto donde puede perderse o desecharse accidentalmente.
- **Audífonos** – Los audífonos deben guardarse en el estuche original que se proporcionó al momento de la compra. Si el estuche original no está disponible, el personal de enfermería proporcionará un recipiente etiquetado con el nombre del paciente para guardar los audífonos cuando no estén en uso. No deje los audífonos sin protección en la mesita de noche, en la cama, en la bandeja de comida o en el bolsillo de una bata o bata de hospital.
- **Anteojos y lentes de contacto** – Para evitar la pérdida o daño de los anteojos durante la hospitalización, se solicita a los pacientes que no dejen los anteojos o lentes de contacto sin protección en la mesita de noche, la cama o en el bolsillo de una bata o bata de hospital. Los anteojos se aseguran mejor en el estuche provisto en la compra etiquetado con el nombre del paciente.
- **Sillas de ruedas, Andadores, Bastones o Muletas, Monitores Domésticos o Máquinas Respiratorias** – Escriba su nombre y fecha de nacimiento en todos los artículos necesarios que traiga al hospital. Su enfermera puede proporcionarle una etiqueta adhesiva para que escriba esta información y la adhiera a sus pertenencias.
- **Medicamentos** – Siempre lleve al hospital una lista de todos los medicamentos que está tomando. Esta lista también debe incluir hierbas, medicamentos de venta libre y medicamentos recetados. Si trae sus propios medicamentos, su enfermera enviará sus medicamentos a la farmacia para su revisión, verificación y etiquetado.
- **Objetos Perdidos** – Aunque Northeast Georgia Medical Center no es responsable de las pertenencias personales y los objetos de valor de los pacientes o visitantes; haremos todos los intentos razonables para devolver los artículos perdidos o extraviados a sus propietarios. En caso de que se pierdan pertenencias u objetos de valor o no se puedan localizar, notifique a su enfermera. En el caso de pertenencias u objetos de valor perdidos del paciente que se encuentren después del alta del paciente, intentaremos comunicarnos con usted en su último número de teléfono conocido.

CAMINO HACIA LA RECUPERACIÓN

Para asegurarse de que usted y su cuidador tengan toda la información que necesitan, aquí hay algunas preguntas que quizás quiera hacerle a su equipo de atención:

- ¿Tengo alguna cita de seguimiento?
- ¿Qué medicamento necesito empezar a tomar y cuáles son los efectos secundarios?
- ¿Debo dejar de tomar algún medicamento que tomé antes de mi estadía en el hospital?
- ¿Qué tipo de equipo médico necesito en casa?
- ¿A qué problemas debo estar atento?
- ¿A quién debo llamar si tengo problemas?
- ¿Estoy siguiendo una dieta especial? ¿Si es así, por cuánto tiempo?
- ¿Cómo cambio mi vendaje o gasas en mi casa?

Puede acceder a los resultados de pruebas, surtir recetas de medicamentos y mantenerse en contacto con sus proveedores a través de MyChart. Consulte la contraportada para obtener más información.



FACTURACIÓN DEL HOSPITAL Y ASEGURANZA

NGHS se compromete a mejorar la salud de la comunidad en todo lo que hacemos, y eso incluye la salud financiera además de la salud física y mental.

- ▶ Visite [nghs.com/price-estimates](https://www.nghs.com/price-estimates) o llame al **770-219-7679** para obtener una estimación del precio de su atención.

Si tiene Seguro Médico

Los costos finales de su atención pueden variar según la cobertura del seguro y su curso de atención individualizado. Los planes de seguro pueden tener requisitos especiales, como una segunda opinión quirúrgica o una certificación previa para determinadas pruebas o procedimientos. Debe llamar al número que figura en su tarjeta de seguro para saber si su plan puede tener estos requisitos, o similares. Si no se cumplen los requisitos de su plan, es posible que usted sea financieramente responsable de todos o parte de los servicios prestados en el hospital. Es posible que algunos médicos y especialistas no participen en su plan de atención médica y que sus servicios no estén cubiertos.

- ▶ Para obtener una lista completa de los planes de seguro aceptados en NGHS, visite [nghs.com/insurance](https://www.nghs.com/insurance).

Si está Cubierto por Medicaid

Necesitaremos una copia de su tarjeta de Medicaid actual. Medicaid también tiene limitaciones de pago en varios servicios y artículos.

Si está cubierto por Medicare

Necesitaremos una copia de su tarjeta de Medicare para verificar la elegibilidad y procesar su reclamo de Medicare. También será necesario proporcionar información sobre cualquier seguro complementario. Debe tener en cuenta que el programa Medicare excluye específicamente el pago de ciertos artículos y servicios, como cirugía estética, algunos procedimientos de cirugía oral, artículos de comodidad personal, evaluaciones auditivas y otros. Los deducibles y copagos también son responsabilidad del paciente.

Si no tiene Seguro

Los Navegadores financieros están disponibles para ayudarle a solicitar Medicaid u otros programas de asistencia del gobierno, y pueden ofrecer descuentos, planes de pago o atención gratuita a pacientes elegibles sin seguro o con seguro insuficiente para la atención médicamente necesaria.

- ▶ Visite [nghs.com/financial-assistance](https://www.nghs.com/financial-assistance) para obtener más información.

DECISIONES DEL PACIENTE/FAMILIA

NO RESUCITAR (DNR)

Hay muchas decisiones que deben tomarse durante la hospitalización con respecto a su atención o la de su familiar. La medicina moderna ahora puede lograr muchas cosas que se consideraban “imposibles” o “un milagro” hace solo 10 años. En el hospital, cuando el corazón o la respiración de un paciente se detiene, todo el equipo de atención médica interviene para interrumpir el proceso de muerte. Estos esfuerzos se denominan “heroicos” y pueden incluir:

- RCP (reanimación cardiopulmonar)
- Dar medicamentos de emergencia
- Colocación de un tubo en las vías respiratorias para que el paciente respire.
- Otras acciones

Los actos heroicos pueden producir maravillosos resultados que salvan vidas, pero a veces pueden ir en contra de sus deseos. A veces, los actos heroicos pueden aumentar o prolongar el sufrimiento. Usted y los miembros de su familia están en la mejor posición para tomar buenas decisiones sobre el alcance de la atención brindada. Después de todo, usted se conoce a sí mismo o a su familiar mejor que nadie y tiene derechos legales para tomar decisiones sobre la atención.

Una emergencia no es el momento de tomar una decisión sobre actos heroicos. La decisión debe tomarse en un momento de calma después de una cuidadosa consideración de toda la información disponible.

Al haber una orden de No Resucitar (DNR), el equipo de atención médica no intervendrá si los latidos del corazón o la respiración se detienen. Continuará recibiendo todas las demás formas de atención, como medicamentos, nutrición, líquidos y analgésicos, según lo determinen usted y su médico. Se mantendrá el respeto por su dignidad y se lo mantendrá lo más cómodo posible. Las personas (o documentos) que se enumeran a continuación en orden de prioridad pueden hacer una solicitud verbal o por escrito de DNR:

1. Paciente
2. Agente bajo un poder notarial duradero para atención médica o agente de atención médica bajo una directiva anticipada para atención médica
3. Cónyuge
4. Tutor legalmente designado
5. Hijo o hija mayor de 18 años
6. Padre
7. Hermano o hermana mayor de 18 años

Si está tomando esta decisión por su familiar, base su decisión en cierto conocimiento de que él o ella no querría que los actos heroicos sostuvieran la vida en esta situación. Si se solicita una orden DNR, es importante notificar a otros miembros de la familia que esta decisión se ha tomado para evitar cualquier confusión en caso de que el corazón o la respiración del paciente se detenga. Una orden DNR puede ser retirada verbalmente o por escrito en cualquier momento por cualquier persona con el poder de decisión mencionado anteriormente. Se debe notificar inmediatamente a un médico o enfermero sobre cualquier deseo de retirar esta orden. Si tiene alguna pregunta o inquietud, hablela con su médico o enfermero.

Sabemos que es una decisión muy difícil de tomar y esperamos que esta información le ayude a tomar las mejores decisiones para usted o un miembro de su familia.

DIRECTIVA ANTICIPADA DE ATENCIÓN MÉDICA (ADHC)

Una directiva anticipada para el cuidado de la salud (ADHC) es un documento legal que le permite nombrar:

Parte 1: Un agente de atención médica (y agentes de respaldo): la persona que hablaría en su nombre si usted no puede hablar por sí mismo o si elige no hacerlo, anteriormente llamado Poder Notarial Duradero para Atención Médica.

Parte 2: Preferencias de tratamiento que solicitaría o rechazaría, antiguamente denominado el Testamento Vital.

Respecting Choices (Respetando Decisiones), el Programa de Planeación de Atención Anticipada de NGHS, ha sido desarrollado para ayudar a los pacientes a tener estas conversaciones para que nuestro personal y su familia puedan respetar las decisiones que tome sobre su atención. Es un regalo compartir tus deseos con tus seres queridos. Puede revocar o actualizar sus Directivas Anticipadas para el Cuidado de la Salud en cualquier momento.

► Para obtener más información, visite nghs.com/respecting-choices

LA DISCRIMINACIÓN ES CONTRARIA A LA LEY

Northeast Georgia Health System, Inc. (NGHS) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. NGHS no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

NGHS:

- Brinda asistencia y servicios auxiliares gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si cree que NGHS no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante:

NGHS Patient Nondiscrimination Coordinator

743 Spring Street NE

Gainesville, GA 30501

Número de teléfono: 770-219-1557, (TTY: 1-800-255-0135)

(VRS: 1-888-888-1116)

Fax: 770-219-1895, o correo electrónico: civilrightscoordinator@nghs.com.

Puede presentar una queja en persona, por correo, fax, correo electrónico o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Washington, D.C. 20201

Número Telefónico: **1-800-868-1019**

TDD: **1-800-537-7697**

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

INTÉRPRETES DISPONIBLES

Tiene acceso a servicios de interpretación 24/7, sin costo personal para usted. Esto incluye los idiomas que se hablan comúnmente en su comunidad, idiomas adicionales están disponibles.

¿Habla [idioma]? Le proporcionaremos un intérprete sin costo alguno para usted.

Amharic አማርኛ ይናገሩሉ? እርስዎ በግልጽ ምንም አማርኛ ወጪ ሳያወጡ እስተርጓሚ እናቀርባለን።

Arabic هل تتحدث اللغة العربية؟ سوف نوفر لك مترجم فوراً من دون أي تكلفة عليك. اللغة العربية

Cantonese 您讲粤语吗? 我们将免费为您提供粤语翻译。

French Parlez-vous français ? Nous vous fournirons gratuitement un interprète.
Français

French Creole Èske ou pale Kreyòl ayisyen? N ap ba ou Fransè Kreyòl yon entèprèt gratis.

German Sprechen Sie Deutsch? Wir stellen Ihnen unentgeltlich einen Dolmetscher zur Verfügung.
Deutsch

Gujarati શું તમે ગુજરાતી બોલો છો? અમે ગોઈપણ વ્યક્તિગત ખર્ચ વિના તમને અનુવાદક પ્રદાન કરીશું.
ગુજરાતી

Hindi क्या आप हिंदी बोलते हैं? हम आपके लिए बिना किसी लागत के एक दूरभाषिया उपलब्ध कराएंगे।
हिन्दी

Japanese 日本語を話せますか?必要であれば日本語 無料で通訳をご用意いたします。

Korean 한국어를 사용하십니까? 무료로 통역 서비스를 제공해 드리겠습니다.
한국어

Mandarin 您讲普通话吗? 我们将免费为您提供中文翻译。
中文

Persian فارسی صحبت می کنید؟ یک مترجم شفاهی رایگان در اختیار شما قرار خواهیم داد.
فارسی

Portuguese Fala português? Vamos facultar-lhe um intérprete, sem custos para si.
Português

Russian Вы говорите по-русски? Мы абсолютно бесплатно предоставим вам переводчика.
Русский

Spanish ¿Habla español? Le proporcionaremos un intérprete sin costo alguno para usted.
Español

Vietnamese Quý vị nói được tiếng Việt không? Chúng tôi sẽ cung cấp một thông dịch viên miễn phí cho quý vị.
Tiếng Việt

American Sign Language (ASL)



DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, tutor u otro representante legal designado, usted tiene derecho:

Acceso a la atención médica

- Recibir una atención considerada y respetuosa sin discriminación por motivos de raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental situación socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género; y con el reconocimiento de todos los matrimonios y cónyuges sancionados por el estado a efectos del cumplimiento de las condiciones de participación, independientemente de cualquier ley en contrario del estado o localidad donde la organización se encuentra.
- A esperar una atención competente.
- A consultar con un especialista a su propia petición y a sus expensas.

Privacidad personal/visitas

- Que se respete su dignidad personal y su privacidad.
- Privacidad personal e informativa dentro de la ley.
- A que se designe un representante legal que participe en sus cuidados y tome decisiones en su nombre en caso de que usted no pueda o no quiera hacerlo.
- A que esté presente una persona de apoyo durante sus cuidados, siempre que no infrinja los derechos y la seguridad de los demás o interfiera en los procesos de atención si tiene una discapacidad según la definición de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).
- Recibir visitas de su elección y retirar o negar su consentimiento para recibir dichas visitas en cualquier momento.
- A comunicarse por teléfono y/o por escrito con las personas que no pueden visitarle.
- A ser informado de sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitaciones clínicas de tales derechos.
- A identificar a alguien que pueda permitir las visitas en su nombre si usted queda incapacitado.

Seguridad

- Recibir atención en un entorno seguro y estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- Estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias.

Comunicación

- A recibir información que pueda entender.
- Acceder a un intérprete y/o a un servicio de traducción sin costo alguno.
- Ser informado y estar de acuerdo con un traslado si es necesario a otro centro y a ser aceptado en el centro receptor antes de dicho traslado.

Acceso a información

- A conocer las normas de la organización que regulan su atención y conducta.
- A que se le notifique su ingreso en el hospital a su médico y/o a su(s) familiar(es) y/o a un representante de su elección de su ingreso en el hospital.
- A conocer los nombres y títulos profesionales de sus proveedores de cuidados y a saber qué médico u otro proveedor es el principal responsable de su atención médica.
- Saber que las instalaciones del Northeast Georgia Health System son centros de enseñanza y que algunos de sus proveedores de cuidado pueden estar en formación.
- Preguntar a sus proveedores de cuidado si están en formación.
- Obtener información completa y actualizada sobre su diagnóstico (en la medida en que se conozca).
- Comprender su tratamiento y pronóstico, así como cualquier necesidad de de salud después del alta.
- A solicitar una recomendación a un especialista cuando proceda.
- Participar en la elaboración, implementación, revisión de su tratamiento y de los planes de alta, cuando proceda.
- A tomar decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a solicitar o rechazar el tratamiento.
- A formular directivas anticipadas para los cuidados al final de la vida y a contar con proveedores médicos que las cumplan.
- Acceder a la información contenida en su historial médico en un plazo razonable y sin barreras innecesarias.
- Recibir una explicación detallada y pormenorizada de su factura total por los servicios prestados, independientemente de la fuente de pago.
- A decir sí o no a los tratamientos experimentales, ser notificado cuando un médico considera la posibilidad de que forme parte de un programa de investigación médica o de donación, y a negarse o retirarse en cualquier momento sin consecuencias a su atención médica.
- Acceder a un navegador financiero para que le ayude con sus preguntas financieras y/o ayuda financiera.

Tratamiento para el dolor

- Evaluación del dolor y tratamiento adecuadamente.
- Participar en la elaboración e implementación del plan de tratamiento del dolor.

Inquietudes, quejas y reclamaciones

- Recibir información sobre el mecanismo de la organización para la iniciación revisión y resolución de las quejas/reclamaciones de los pacientes, a través del folleto informativo de la Guía de Servicios para el Paciente u otro material escrito similar o anuncios públicos.
- Expresar sus quejas y recomendar cambios sin ser objeto de coacción, discriminación, represalias o interrupción injustificada de la atención médica.
- Informar de una queja relacionada con la atención al paciente y ser informado de la resolución de la organización, incluida una notificación por escrito del representante de la organización en la que se indiquen las medidas adoptadas para investigar, los resultados de la investigación, los resultados del proceso y la fecha en que se completó el proceso.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, tutor u otro representante legal designado, es su responsabilidad:

- Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, incluyendo quejas actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones y medicamentos.
- Informarnos de cambios en su condición o síntomas, incluido el dolor.
- Hacer preguntas sobre cualquier parte de su atención o tratamiento que no entienda.
- Expresar sus preocupaciones a cualquier empleado lo antes posible.
- Seguir los planes de tratamiento recomendados por el médico y/o el profesional de la práctica avanzada responsable de su atención.
- Comprender que, si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico, debe aceptar las consecuencias
- Pagar sus facturas o hacer los arreglos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras de su atención médica con la mayor celeridad posible.
- Seguir nuestras normas que regulan su atención y conducta.
- Acudir a las citas programadas o comunicarnos si no puede acudir a ellas.
- Respetar los derechos y la propiedad de los demás.
- Tratar al personal de la organización con respeto y consideración, proporcionando un entorno seguro en el que se preste la atención médica y evitar comportamientos abusivos que que podría resultar en la destitución de la práctica médica.
- Respetar nuestra petición de que todas las instalaciones del NGHS permanezcan libres de humo y vaporizadores.
- Proporcionar una copia actualizada de su directiva anticipada si tiene una.
- Respetar las normas de la ADA si un animal de servicio le acompaña en nuestras instalaciones.

LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE ES NUESTRA PRIORIDAD

La comunicación de sus preocupaciones es una forma importante de que los pacientes y sus familias participen activamente en su atención. Participar activamente en sus cuidados. Puede elevar cualquier preocupación que tenga a su enfermera, enfermero/a de guardia o jefe de enfermería, y puede llamar al Departamento de Experiencia del Paciente desde cualquier teléfono del hospital marcando **92998** o **770-219-2998**. Nuestros representantes trabajarán con el personal para abordar sus inquietudes relacionadas con el Northeast Georgia Medical Center.

Escalar su preocupación debe ocurrir siempre que un paciente o un miembro de la familia.

- Tiene preocupaciones no resueltas relacionadas con la coordinación de la atención.
- No está seguro de lo que hay que hacer.
- Desea plantear una preocupación que no ha sido tratada/resuelta

Como consumidor de servicios de salud, tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con la atención que ha recibido.

Para presentar una queja o un reclamo que involucre al Northeast Georgia Medical Center

- Llame al Departamento de Relaciones al Paciente al **770-219-2998** o visite <https://www.nghs.com/contact> para enviarnos un mensaje.

Contacte al Departamento de Salud Comunitaria de Georgia al 1-800-878-6442 o presente su queja en línea en <https://dch.georgia.gov/divisionsoffices/hfrd/facility-licensure/hfrd-file-complaint>

También puede optar por ponerse en contacto con la agencia de acreditación de hospitales, DNV Healthcare, por:

- Teléfono al **866-496-9647**
- Correo electrónico en hospitalcomplaint@dnv.com
- Correo al **DNV Healthcare USA Inc.**
Atención: Quejas sobre el Hospital
1400 Ravello Dr., Katy, TX 77449
- En línea al <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>
- Facsimil al **281-870-4818**.

Para presentar una queja relacionada con Northeast Georgia Physicians Group:

- Llame a Relaciones al Paciente al **770-219-8400** o envíenos un mensaje utilizando la forma de Experiencia del Paciente de NGPG.

MyChart

Manténgase **conectado** a su **salud**



Administre sus citas



Obtenga acceso a los expedientes de su familia



Obtenga los resultados de su prueba y laboratorios



Administre sus medicamentos y pida resurtidos




Manténgase en contacto con su proveedor



Pague sus facturas

www.nghs.com/MyChart

Descargue la  aplicación para obtener información importante de salud las 24 horas del día y los 7 días de la semana

¡Pregunte sobre su expediente médico
“MyChart”
hoy!

