



**Elmhurst  
Memorial  
Hospital**

# Patient Handbook

## Table of Contents

Bienvenido(a) al Elmhurst Memorial Hospital	Horario de la cafetería
Política de admisión	Teléfonos celulares
Proceso de admisión	Flores
Se prohíbe fumar	Tienda de regalos
Donaciones y transfusiones de sangre	Periódicos/Sellos postales/Cajeros automáticos
Correo y paquetes	Estacionamiento
Simulacros de incendios/desastre	Horario de visitas
Servicio de alimentos	Equipo de cuidado primario
Periódicos/Estampillas de correo/ Cajeros automáticos	Seguro comercial
Pertenencias personales	Medicare
Farmacia	Planes de Salud Administrados (HMO, PPO, POS y otros)
Necesidades especiales	Medicaid
Su satisfacción es importante para nosotros	Pago por cuenta propia
Illinois Department of Public Health (IDPH)	Si tiene una pregunta
Servicios de atención pastoral	Derechos del paciente
Centro de Aprendizaje sobre Diabetes	Consulta ética
Servicio de habitación	Disposiciones por adelantado
Planeación para ser dado(a) de alta	Responsabilidades del paciente
Cuidado paliativo	¡Hable y entérese!
Centro de Cuidado de Transición	Instrucciones para llegar al Elmhurst Memorial Hospital
Servicios de consejería	Sistema telefónico
Servicios de Salud en el Hogar/Hospicio	Directorio telefónico
Encuesta a pacientes	Sistema Televisión
Obsequios conmemorativos	Listado de canales de televisión de Elmhurst Memorial Hospital
Donaciones grandes o anuales	
Servicios voluntarios	

## **Bienvenido(a) al Elmhurst Memorial Hospital**

El personal de Elmhurst Memorial Hospital agradece la oportunidad de cuidarle durante su permanencia en el hospital. Estamos aquí para brindarle el mejor cuidado posible y la atención personalizada que usted espera. Sus médicos, enfermeros y demás personal del Hospital están comprometidos a la excelencia en medio de un cálido ambiente.

La misión de Elmhurst Memorial Healthcare es mejorar la salud de las comunidades y de los clientes a los que servimos. Esto significa curar a los enfermos. Significa mantener sanas a las personas. Significa lograr una diferencia en la vida de los individuos.

Este Manual para Pacientes le ayudará a usted y a su familia a conocer detalles sobre el Hospital y sus servicios. Puesto que procuramos ir más allá de sus expectativas, acogemos sus comentarios y sugerencias. Por favor, vea la sección de Información General para pacientes de esta guía para obtener más detalles sobre cómo nos puede expresar sus puntos de vista.

Nos complacerá poder atenderle.

Cordialmente,



Leo Fronza, Jr.  
Presidente/CEO

**BIENVENIDO(A)**

## **Política de admisión**

Siguiendo la prolongada práctica de Elmhurst Memorial Hospital - de conformidad con el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964 - es política de la institución ofrecer a cualquier persona admisión para cuidado y tratamiento, así como el uso de cualquiera de las instalaciones y servicios del Hospital, siempre y cuando un miembro del Personal Médico del Hospital determine la necesidad de cuidado o tratamiento médico, sin importar raza, color, credo, nacionalidad u origen.

Asimismo, acogiéndonos al compromiso de nuestra nación de finalizar con la discriminación en razón de incapacidades - y de conformidad con las provisiones de la Sección 504 del Acta de Rehabilitación de 1973 y todas las regulaciones allí expedidas para proteger los derechos de las personas incapacitadas - es política del Hospital que ningún programa o actividad administrado por Elmhurst Memorial Hospital excluya la participación, niegue beneficios o discrimine a cualquier individuo por la simple razón de su incapacidad.

## **Proceso de admisión**

Su médico personal o un miembro del personal médico independiente del Departamento de Emergencia de Elmhurst Memorial Hospital ha hecho los arreglos necesarios para que usted sea admitido(a) y reciba atención. Para iniciar el proceso, usted o un familiar deberá reunirse con un miembro del Departamento de Admisión.

La información necesaria incluye su nombre, dirección, número de teléfono y datos sobre su seguro o Medicare. También le pediremos que firme ciertas autorizaciones, incluyendo un formulario de Emisión de Información con el fin de que el personal del Hospital pueda darle cuidado y tratamiento. Cada autorización se le explicará antes de que la firme. Todos los pacientes menores de 18 años, a menos que sean casados, necesitarán la firma de uno de sus padres o custodios.

## **Se prohíbe fumar**

Por ser una institución cuyo principal interés es la salud de la comunidad, las instalaciones de Elmhurst Memorial Hospital se han declarado libres de humo y productos de tabaco. Por ello, se prohíbe fumar adentro y en los alrededores del Hospital, incluyendo en los estacionamientos, en carros que se encuentren dentro de los terrenos de EMH, en las aceras y en los andenes que lo rodean. Esta regla se aplica a todos los empleados, visitantes, personal médico y pacientes. Se invita a los pacientes que hablen con su médico sobre la conveniencia de usar parches de nicotina o soluciones similares durante su estancia en el Hospital. Los pacientes que fuman recibirán información para dejar de fumar.

## **Donaciones y transfusiones de sangre**

Dependiendo de su estado médico, podría necesitar una transfusión de sangre. De ser así, su(s) médico(s) le aconsejará cuál de las siguientes opciones puede ser indicada para su cuidado:

### ***Donaciones de sangre de voluntarios de la comunidad***

La fuente más común de sangre para muchos pacientes - recién nacidos, niños, ancianos o personas muy enfermas o aquellos que reciban cuidado por cáncer o tratamiento de emergencia- proviene de donantes voluntarios. Todas las unidades de sangre donada son examinadas extensivamente en términos de compatibilidad y seguridad. El suministro de sangre comunitaria es más seguro hoy de lo que jamás ha sido gracias a un riguroso escrutinio y examen del donante. Para obtener información acerca de los donativos de sangre o de donantes designados, hable con su médico, llame a LifeSource al 800-486-0680 o visite su sede por Internet en el [www.lifesource.org](http://www.lifesource.org).

## **Correo y paquetes**

Un voluntario le llevará a su habitación todas las cartas, paquetes o flores que usted reciba. Si recibe correo después de ser dado(a) de alta, se le enviará a su casa.

Los pacientes pueden recibir flores mientras estén en áreas de cuidado a pacientes, a excepción de la Unidad de Cuidado Crítico y Cirugía Ambulatoria. Las flores deben llevar el nombre y apellido del paciente, así como el número de su habitación. Para indagar sobre el recibo de flores, llame al Departamento de Servicios Voluntarios, ext. 41095.

## **Simulacros de incendios/desastre**

De conformidad con regulaciones estatales, Elmhurst Memorial Hospital lleva a cabo simulacros periódicos en casos de incendio y desastres. Tales ejercicios garantizan máxima protección para cada paciente del Hospital. Por favor, no se alarme si suena una campana de incendios o si se lleva a cabo un simulacro de evacuación durante su permanencia. En caso de que hubiera un peligro real, el personal del Hospital tomará de inmediato la acción apropiada.

## **Servicio de alimentos**

La dieta alimenticia es parte importante de su tratamiento y es recetada por su médico. Nadie puede llevarle al Hospital alimentos o bebidas sin la aprobación de su médico. Las comidas se le servirán a las siguientes horas:

Desayuno	7 a.m. a 8:30 a.m.
Almuerzo	11 a.m. a 12:30 p.m.
Comida	5 p.m. a 6:30 p.m.

Si usted tiene necesidades dietéticas especiales, su médico podría ordenarle un servicio de dietista. La consejería dietética, cuando es indicada por su médico, incluirá una revisión de sus restricciones o cambios en su dieta, ideas para menús y consejos para preparar platos.

Si tiene alguna pregunta al respecto, hable con su enfermero(a) o llame al Departamento de Servicios de Alimentos y Nutrición, extensión 44920.

### **Periódicos/Estampillas de correo/ Cajeros automáticos**

Cada mañana un voluntario lleva periódicos a cada unidad de cuidado de pacientes para quien quiera comprarlos. En la Tienda de regalos también se venden periódicos y estampillas de correo. En el vestíbulo de atención ambulatoria, al lado de los teléfonos públicos, hay una máquina fotocopidora. Las máquinas para cambiar dinero están localizadas en la zona de máquinas expendedoras, al lado del comedor del hospital. Afuera del Hospital, por la entrada principal, hay un buzón de correo, cuya recolección es a las 5 p.m.

Los cajeros automáticos y las tarjetas telefónicas pre-pagadas están localizados en el primer piso, al final del corredor, directamente frente a la caja.

### **Pertenencias personales**

Elmhurst Memorial Hospital no es responsable de objetos personales que se dejen en su habitación. Por lo tanto, le recomendamos que mande sus objetos valiosos a casa con un familiar o que los coloque en la bóveda de seguridad del Hospital. Su enfermero(a) puede ayudarle con esto. El cajero del Hospital le entregará un recibo por todo lo que sea colocado en la bóveda del Hospital.

Con el fin de evitar que su dentadura postiza se pierda o extravíe le sugerimos que:

- No la envuelva en papel ni pañuelos, ni la deje en bandejas o la mesa.
- Su enfermero(a) puede darle un estuche especial marcado "Dentures" (con un espacio para su nombre). Use siempre este estuche y guárdelo en un cajón para evitar que se extravíe.

### **Farmacia**

Todos sus medicamentos durante su estadía en el Elmhurst Memorial Hospital serán recetados por su médico y suministrados por la farmacia del Hospital, que está equipada con Farmacistas Registrados.

Por favor, infórmele a su enfermero(a) si ha traído al Hospital alguna medicina. Si su médico le prescribe alguna medicina con receta o sin receta cuando sea dado(a) de alta, la farmacia podrá expedirla para que se la lleve a casa. Estas medicinas deberán ser pagadas en ese momento, ya que no se agregarán a la cuenta del Hospital.

### **Necesidades especiales**

Disponemos de un conjunto de servicios para satisfacer sus necesidades especiales. Elmhurst Memorial Hospital ofrece los siguientes servicios especiales:

- Disponemos de intérpretes si usted no habla inglés. El Hospital mantiene una lista de idiomas que pueden interpretar los miembros designados de nuestro personal.
- También contamos con lenguaje a señas. Por favor, solicite esta asistencia al ser admitido(a) o cuando sea necesario.
- Todos los teléfonos de pacientes tienen ahora un amplificador para ayudar a quienes tengan dificultades auditivas.

### **Su satisfacción nos interesa**

Estamos aquí para responder a cualquier queja o necesidad insatisfecha, así como para aceptar cualquier elogio o recomendación que nos permita mejorar nuestra atención y servicio. Si se le presenta un problema cuando aún esté en el Hospital, pídale a su enfermero(a) que le ayude a resolverlo o comuníquese con el gerente de su unidad de enfermería (con el Enfermero/a Encargado/a durante los turnos del atardecer y la noche).

Si su queja no es resuelta a su satisfacción o prefiere pasar por alto al personal de la unidad, puede llamar a la línea PRIDE, del Hospital.

Elmhurst Memorial Hospital creó el programa PRIDE para mejorar la satisfacción y la calidad de atención al paciente. El programa PRIDE les da a los pacientes y familiares la oportunidad de hacer comentarios directos sobre la atención y los servicios del Hospital, dándole pronta respuesta a cada inquietud.

El programa PRIDE es un modo participativo de resolver sus quejas o de expresar sus inquietudes. Si usted o su familia tienen alguna inquietud sobre el cuidado o los servicios que brinda el Hospital, pueden llamar a la línea Pride, a la extensión 15333 o al número (630) 941-5333 si la llamada se hace desde fuera del Hospital. La línea PRIDE es atendida por operadores del Hospital. Una vez notificado sobre la queja, el director de turno se comunicará con usted en un lapso de una hora e iniciará una investigación sobre las inquietudes que usted o su familia tenga.

Si considera que el programa PRIDE no ha resuelto su queja, puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública de Illinois (IDPH, por sus siglas en inglés). Dirija sus inquietudes a la siguiente dirección:

### **Illinois Department of Public Health (IDPH)**

Office of Health Care Regulation

525 W. Jefferson St.

Springfield, IL 62761

O llame al: 1(800) 252-4343

TTY (sólo para personas con dificultades auditivas)

1(800) 547-0466

El programa PRIDE también está diseñado para recibir elogios de usted o su familia. El director designado de turno redactará una carta de reconocimiento para el individuo o departamento al que vaya dirigido el elogio. Estos elogios también serán remitidos al departamento de Recursos Humanos del Hospital con el fin de que los individuos reciban el debido reconocimiento.

### **Servicios de atención pastoral**

Elmhurst Memorial Hospital es una institución sin denominación específica y que acoge a pacientes de todas las religiones. Acogemos a los clérigos de distintas religiones para que visiten a los miembros de su congregación o parroquia. Si usted desea recibir la visita de un capellán del Hospital o quiere que su propio pastor o rabino venga a visitarlo, comuníquese con la oficina de Servicios de Atención Pastoral en la extensión 14529.

Todos los domingos, a las 9 a.m., se ofrece una oración ecuménica en la capilla del Hospital, localizada justo al lado del vestíbulo principal.

### **Centro de Aprendizaje sobre Diabetes**

En coordinación con un médico, el programa de educación sobre diabetes brinda educación para el manejo personal de la enfermedad para pacientes hospitalizados y ambulatorios, familiares o personas cercanas a los pacientes, dando remisiones médicas de ser necesario.

#### **Entre los servicios específicos figuran:**

- Terapia de nutrición médica
- Estrategias para el manejo cotidiano de la enfermedad tales como medicinas, auto-monitoreo de glucosa en la sangre y prevención de complicaciones
- Consejería sobre diabetes gestacional con programa de préstamo de medidores
- Control intensivo de la Diabetes Tipo 1 y programa de bomba de insulina

Los servicios se brindan siete días a la semana, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Para obtener más información sobre el Centro de Aprendizaje sobre Diabetes, marque la extensión 35108 o llame al (630) 833-1400, ext. 35108 si llama fuera del Hospital.

### **Servicio de habitación**

Para hacer que su estadía en Elmhurst Memorial Hospital sea más placentera, el Departamento de Servicios Voluntarios ofrece un programa de servicio de habitación. El servicio brinda a pacientes y familiares una serie de distracciones. Para tal fin, oprima el botón de *room service* de su teléfono o marque la extensión 41444 para solicitar el servicio.

Se obsequian o prestan los siguientes artículos:

Naipes	Rompecabezas
Juegos de mesa	Crucigramas
Papel para cartas	Libros
Revistas	Grabadoras con casetes
TV/VCR con película de video	

Para indagar sobre cortes de cabello o equipo para cortar el cabello mientras esté hospitalizado, marque la extensión 35225.

### **Planeación para ser dado(a) de alta**

El manejo de su caso es un proceso coordinado, que le brinda el mejor y más eficiente cuidado posible. Se trata de un esfuerzo en equipo en el que enfermeros y trabajadores sociales trabajan con su médico para identificar sus necesidades al ser dado(a) de alta. Ofrecemos asistencia para ayudarle a usted y a su familia a determinar las fuentes apropiadas de cuidado que sean necesarias después de su hospitalización. El equipo encargado de su caso sirve de vínculo entre usted y su familia y los recursos de atención en el hogar, equipo médico, cuidado extensivo, agencias comunitarias y más. También ofrecemos consejería y orientación sobre problemas asociados con cualquier enfermedad. Puede pedirle a su enfermero(a) de cabecera que le ponga en contacto con el equipo encargado de su caso. Por favor, informe a su familia que la hora de dada de alta es la

11 a.m. El encargado de su caso puede resolver sus preguntas sobre su salida del hospital.

### **Cuidado paliativo**

El cuidado paliativo es un tipo especial de atención para aquellas personas que padecen de una enfermedad que amenaza su vida. La meta es brindar la mejor calida de vida a los pacientes que sufren de una enfermedad avanzada o terminal, al garantizar su comodidad y dignidad. El cuidado paliativo utiliza un enfoque de equipo con el fin de satisfacer no sólo las necesidades físicas sino también las necesidades psicológicas, sociales, culturales, emocionales y espirituales del paciente y de su familia.

La unidad de cuidado paliativo de Elmhurst Memorial Hospital brinda un refugio tranquilo y sustentador a pacientes hospitalizados y sus familias. La unidad consta de seis habitaciones privadas y un vestíbulo para pacientes y familiares. El personal de la unidad de cuidado paliativo está especialmente entrenado en el manejo de síntomas y en ayudar a los pacientes y familiares a contemplar planes a corto y largo plazo. La comodidad del paciente es la máxima prioridad. Para obtener más información, llame a la unidad de cuidado paliativo al (630) 941-4525.

### **Centro de Cuidado de Transición**

El Centro de Cuidado de Transición (TCC, por sus siglas en inglés) brinda una atmósfera de bienestar y recuperación que ayuda en la transición del hospital a la casa. El objetivo del equipo de atención al paciente es asesorarle a través del proceso de recuperación, de tal modo que pueda reintegrarse a un estilo de vida más independiente. El TCC es un centro capacitado de enfermería con su debida licencia, diseñado para ofrecer el cuidado personal y el apoyo adicional que algunos pacientes necesitan antes de regresar a casa. Los pacientes que necesiten rehabilitación especializada o cuidado restaurativo, pueden ser admitidos al TCC mediante la remisión y orden de su médico. Los pacientes deben cumplir con ciertos criterios de admisión con el fin de ser elegibles al TCC. Su trabajador social y su médico podrán explicarle el proceso de admisión.

El TCC esta totalmente certificado para recibir reembolso de Medicare/Medicaid, está acreditado por la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Salud y es un centro capacitado de enfermería certificado por Medicare/Medicaid.

### **Servicios de consejería**

Los Servicios de Salud de la Conducta de Elmhurst Memorial Hospital tienen un equipo de psiquiatras y profesionales en el tratamiento para abuso de sustancias altamente capacitados, que incluye terapistas, enfermeros registrados y trabajadores sociales, todos ellos supervisados por un psiquiatra certificado por la junta. Adicionalmente, los pacientes tienen a su disposición una completa gama de médicos y profesionales de la salud durante su tratamiento que brindan una evaluación y tratamiento de carácter holístico. Para comunicarse con el Departamento de Servicios de Salud de la Conducta, llame a la línea telefónica del Centro de Acceso (Access Center), (630) 941-4577, que opera 24 horas al día.

En Elmhurst Memorial Hospital queremos que conozca a las personas que le atienden por su nombre, de tal modo que pueda identificarlos cuando necesite algo o tenga una inquietud. Cada una de las personas que le atienden llevará todo el tiempo un rótulo de identificación con su nombre y título.

## Servicios de Salud en el Hogar/Hospicio

A través del Servicio de Salud en el Hogar, usted puede recibir en su casa el mismo cuidado de calidad que recibió en el Hospital.

Si usted califica, muchos de los servicios que ofrece el Servicio de Salud en el Hogar/Hospicio de Elmhurst Memorial son cubiertos por seguros privados o por Medicare. Para obtener más información, llame al (630) 530-1201 o hable con su doctor.

### El cuidado incluye servicios tales como:

*Enfermeros registrados* brindan a los pacientes y a la familia educación así como cuidado médico y de enfermería altamente capacitado, incluyendo terapia intravenosa, monitoreo de los signos vitales, cambio de vendajes, etc.

*Terapeutas de rehabilitación* brindan terapia física, ocupacional y del lenguaje para ayudar al paciente a recobrar las funciones que pudo haber perdido como resultado de un derrame cerebral, lesión, cirugía u otros problemas.

*Trabajadores sociales* evalúan las necesidades de pacientes y familiares en su propio ambiente doméstico.

*Ayudantes domésticos* brindan al paciente cuidado personal como ayuda para bañarse, oficios domésticos ligeros y ayuda para ejercitarse.

*Cuidado de hospicio*, con un enfoque multi-disciplinario al cuidado del enfermo terminal. Los pacientes con expectativas de vida limitadas a seis meses o menos y que desean tan sólo un cuidado de alivio pueden recibir apoyo médico, de enfermería, psicológico y espiritual en su propia casa. También se ofrece apoyo continuo durante el duelo.

## Encuesta a pacientes

Con el fin de seguir respondiendo a sus necesidades y de otras personas, nos gustaría saber cómo fue su experiencia como paciente. En las semanas que siguen podrá recibir una llamada en nuestro nombre de la Organización Jackson, una firma independiente de investigación de salud que realiza llamadas telefónicas al azar a nuestros pacientes. La Organización Jackson le hará algunas preguntas acerca de su experiencia como paciente y el servicio que recibió. Sus respuestas individuales serán anónimas y no se darán a conocer a nuestros médicos o personal.

Confiamos en que dedique unos cuantos minutos a responder a las preguntas de la encuesta. Su evaluación y sugerencias nos ayudarán a mejorar nuestros servicios y a hacer que la experiencia en el Hospital sea más placentera para futuros pacientes.

Si desea dar su opinión de modo más inmediato, llame a la línea PRIDE del hospital al (630)833-1400, ext. 15333.

Gracias por sus comentarios.

## Obsequios conmemorativos

De tanto en tanto, pacientes y familias nos preguntan cómo pueden reconocer financieramente el papel que Elmhurst Memorial Hospital ha tenido en sus vidas, ya sea el nacimiento de un hijo o nieto, recuperación de un accidente o enfermedad grave o la muerte de un ser querido. El Fondo Conmemorativo de Hermandad de Elmhurst Memorial Hospital es un modo de hacer obsequios deducibles de impuestos. Cualquier cheque debe ser pagadero a Elmhurst Memorial Hospital Guild Remembrance Fund y enviado al Departamento de Desarrollo (Development Department) del Hospital. Para obtener más información al respecto, sírvase llamar a la Ext. 14501.

## Donaciones grandes o anuales

Como proveedor de salud sin ánimo de lucro, todas las contribuciones caritativas hechas a Elmhurst Memorial Hospital son deducibles de impuestos. Para aquellos que deseen hacer donaciones al Hospital de modo anual o que deseen hacer un regalo o donación sustancial, la Fundación del Elmhurst Memorial Hospital supervisa todas las contribuciones caritativas. Cualquier cheque debe ser pagadero a Elmhurst Memorial Hospital Foundation y enviado al Departamento de Desarrollo (Development Department). Para obtener más información al respecto, sírvase llamar a la Ext. 14501.

## Servicios voluntarios

Existen muchas y muy diversas oportunidades gratificantes de voluntariado en Elmhurst Memorial Healthcare. Si desea información adicional al respecto o para ofrecerse como voluntario(a), sírvase llamar al Departamento de Servicios Voluntarios a la extensión 41095.

## Horario de la cafetería

La cafetería está abierta en el siguiente horario:

### Lunes a viernes:

Desayuno	6:30 a.m. a 10:30 a.m.
Almuerzo	11 a.m. a 2 p.m.
Meriendas	2:30 p.m. a 4 p.m.
Comida	4:45 p.m. a 7 p.m.

### Sábados, domingos y días festivos:

Desayuno	6:30 a.m. a 10 a.m.
Almuerzo	11:15 a.m. a 1:30 p.m.
Meriendas	2 p.m. a 3:30 p.m.
Comida	4:45 p.m. a 7 p.m.

## Teléfonos celulares

Los teléfonos celulares sólo se pueden usar en determinadas áreas ya que éstos pueden interferir con el equipo sensitivo empleado en zonas de atención a pacientes. Por favor, fíjese en las señales que indican las áreas designadas para tal fin. El personal de enfermería usa teléfonos portátiles con una tecnología inalámbrica diferente que no interfiere con el equipo del Hospital.

## Flores

Los pacientes pueden recibir flores en todas las áreas de atención a pacientes, excepto en la Unidad de Cuidado Crítico y en Cirugía Ambulatoria. Las flores que se envíen a los pacientes deben llevar el nombre, apellido y número habitación. Para indagar sobre envío de flores, llame a la ext. 41095, Departamento de Servicios Voluntarios.

## Tienda de regalos

La tienda de regalos *Rose Tree Guild Gift Shop* es atendida por voluntarios y está localizada en el primer piso, cerca a la entrada principal del hospital. La tienda ofrece una amplia variedad de artículos personales, flores, tarjetas, caramelos, papel para cartas, revistas y otros misceláneos.

La tienda de regalos acepta efectivo, Visa, MasterCard, Discover, American Express y cheques personales con la debida identificación.

### El horario de la tienda de regalos es el siguiente:

Lunes a viernes	9 a.m. a 8 p.m.
Sábado	9 a.m. a 4 p.m.
Domingo	Mediodía a 4 p.m.

## Periódicos/Sellos postales/Cajeros automáticos

En la tienda de regalos se venden periódicos y sellos postales. En el vestíbulo de pacientes ambulatorios, cerca de los teléfonos públicos, hay una máquina fotocopidora para uso público. En la zona de máquinas expendedoras, al lado del comedor del Hospital, hay máquinas para cambiar dinero. Afuera del Hospital, por la entrada principal, hay un buzón de correo cuya recolección se hace diariamente a las 5 p.m. El cajero automático y las tarjetas de teléfono pre-pagadas están ubicados en la oficina del cajero, en el vestíbulo principal.

## Se prohíbe fumar

Por ser una institución cuyo principal interés es la salud de la comunidad, las instalaciones de Elmhurst Memorial Hospital se han declarado libres de humo y productos de tabaco. Por ello, se prohíbe fumar adentro y en los alrededores del Hospital, incluyendo en los estacionamientos, en carros que se encuentren dentro de los terrenos de EMH, en las aceras y en los andenes que lo rodean. Esta regla se aplica a todos los empleados, visitantes, personal médico y pacientes. Se invita a los pacientes que hablen con su médico sobre la conveniencia de usar parches de nicotina o soluciones similares durante su estancia en el Hospital. Los pacientes que fuman recibirán información para dejar de fumar.

## Estacionamiento

Elmhurst Memorial Hospital brinda a pacientes y visitantes estacionamiento gratis con supervisión por parte de un equipo entrenado de vigilantes. Las zonas de estacionamiento iluminadas y un garaje para estacionar están localizados directamente al norte de la entrada principal del Hospital.

A petición expresa de un visitante, podrá ser acompañado a su automóvil por un vigilante. Deténgase en la recepción y solicite un vigilante, o comuníquese con la operadora del Hospital y pida que le llamen a un vigilante.

También hay servicio de valet en la entrada principal del Hospital de lunes a viernes. El costo de este servicio es de \$3, con acomodaciones gratis para conductores incapacitados. Puede obtener un comprobante en las zonas clínicas para pacientes ambulatorios.

**E**lmhurst Memorial Hospital reconoce que una parte importante del cuidado del paciente es la interacción con los visitantes. Nuestro reglamento de visitas está diseñado para darles a los visitantes el mayor acceso posible a los pacientes, a tiempo que garantizamos que éstos tengan suficiente tiempo para descansar.

### **Horario de visitas**

El horario de visitas es de 10 a.m a 8 p.m., con excepciones en casos necesarios. Los visitantes deben consultar con el enfermero o enfermera del paciente para saber si hay restricciones especiales.

Cada paciente puede recibir la visita de dos personas a la vez. No se permite la visita de niños menores de 12 años a menos que se hayan hecho arreglos especiales con el personal de la unidad de enfermería. Pedimos a los visitantes que permanezcan en la unidad que visiten y que no entren a otras unidades o habitaciones de pacientes. Los visitantes tienen acceso a las áreas públicas del primer piso como la tienda de regalos, la cafetería y la farmacia durante el horario regular de operación.

Si un familiar cercano o encargado de su cuidado desea permanecer con el paciente después de las 8 p.m., debe pedir la aprobación del enfermero o enfermera del paciente. Éste le dará al visitante un pase temporal que deberá usar todo el tiempo mientras permanezca en la unidad.

Los visitantes que lleguen al hospital después de las 8 p.m. deben obtener un pase temporal del departamento de Seguridad y Protección (Safety and Protection Department), localizado en el Departamento de Emergencias antes de dirigirse a la unidad que visitarán.

Puesto que la salud y el bienestar del paciente son nuestra máxima prioridad, es posible que en ciertas ocasiones solicitemos a los visitantes que salgan de la habitación del paciente. El enfermero o enfermera es responsable de estar pendiente del estado del paciente y garantizar que los visitantes no alteren su cuidado.

### **Horario de visitas e información específica sobre diversas unidades:**

#### ***Unidad de pediatría***

Los padres tienen privilegios de visitas las 24 horas al día. Los hermanos de cualquier edad también pueden visitar al paciente bajo la supervisión de un adulto. El paciente además puede recibir la visita de otras personas mayores de 12 años entre las 10 a.m y las 8 p.m. diariamente. Sólo se permiten dos visitantes a la vez por paciente, incluyendo a los padres del niño.

#### ***Unidad de Cuidado Crítico/Unidad de Cuidado Intermedio (IMCU)***

En las unidades de Cuidado Crítico y de Cuidado Intermedio sólo se permite la visita de dos familiares cercanos a la vez. Los enfermos graves pueden recibir visitas con permiso del enfermero o enfermera del paciente.

#### ***Unidad de oncología (3-South)***

El horario de visitas está dirigido a que los familiares tomen parte en el cuidado del paciente. Se permiten visitas cortas de niños que no tengan gripe, resfriados ni tos, siempre y cuando estén supervisados por un adulto.

#### ***Servicios de salud de la conducta***

Todos los visitantes deben ser mayores de 18 años. El horario de visitas es de 7 a 8 p.m. los lunes y viernes, de 1 a 2 p.m. los martes y jueves y de 2 p.m. a 4 p.m. los fines de semana y días festivos. Se permiten dos visitantes a la vez.

#### ***Centro de alumbramiento familiar***

Las visitas al Centro de Alumbramiento Familiar (FBC, por sus siglas en inglés) siguen el horario regular de visitas a excepción del compañero de la paciente, que tiene privilegios de visitas las 24 horas al día. Los familiares de una paciente que acaba de dar a luz pueden quedarse hasta por dos horas después del alumbramiento a cualquier hora del día. Los hermanos de recién nacido pueden venir durante el horario regular de visitas, pero deben ser supervisados por un adulto distinto a la paciente. No se permite que ningún otro niño menor de 12 años visite o espere en la unidad.

## **Equipo de cuidado primario**

Su equipo de cuidado primario es un pequeño grupo de personas dedicado a administrar y supervisar su atención. Trabajan en conjunto para coordinar su cuidado.

### **Médico(a)**

Su atención está bajo la dirección de un médico encargado que es miembro independiente del Equipo Médico de Elmhurst Memorial Hospital. Los miembros del Equipo Médico no son empleados de Elmhurst Memorial Hospital. Su médico(a) ordenará qué exámenes, análisis, medicinas y tratamientos debe recibir y designará a consultores médicos para que lo vean.

### **Enfermero(a) registrado(a)**

Su enfermero(a) registrado(a) tiene la responsabilidad primaria de su completo cuidado de enfermería. Planea y coordina todo su cuidado de enfermería y puede administrarle medicinas recetadas por su médico(a).

### **Técnico(a) de atención a pacientes (PCT, por sus siglas en inglés)**

Su PCT realiza servicios y funciones específicas tales como monitorear los signos vitales, cambiar vendajes y ayudar a caminar o transportar a pacientes. En algunos casos, puede sacar sangre, realizar electrocardiogramas y brindar asistencia respiratoria. Su PCT observará cualquier cambio en su estado y ambiente y lo reportará a su enfermero(a).

### **Personal de apoyo**

Dependiendo de su enfermedad o afección, otros profesionales de la salud con experiencia especializada pueden brindar consultoría a su equipo de cuidado primario sobre su plan de atención.

### **Asociado(a) en salud mental (MHA, por sus siglas en inglés)**

Su MHA realiza determinados servicios y funciones de atención al paciente similares a los del PCT. Adicionalmente, brinda apoyo emocional e intervención psicológica a usted y demás pacientes de la unidad. También dirige los grupos de educación a pacientes y ayuda a mantener un ambiente que brinde seguridad y respaldo.

## **Capellán/Atención pastoral**

El equipo de Atención Pastoral está disponible 24 horas al día para brindarle a usted y su familia apoyo espiritual y emocional. Los capellanes del Hospital, capellanes de turno y capellanes residentes también pueden ayudarle a ponerse en contacto con su propio clérigo y ayudarle a satisfacer sus necesidades especiales sacramentales, religiosas o culturales.

### **Dietistas**

Los dietistas trabajan con su médico y su familia para brindarle una dieta que se ajuste a su plan de tratamiento. Están disponibles para brindar información sobre su plan, ayudarle a disponer a largo plazo sus metas nutricionales y coordinar servicios de consejería nutricional después de que usted abandone el Hospital.

### **Farmacistas**

Los farmacistas revisan y verifican sus recetas médicas y aconsejan a médicos y enfermeros sobre su uso. También pueden brindarle a usted y su familia información sobre medicinas durante su estadía.

### **Terapeuta de actividad (AT, por sus siglas en inglés)**

Los terapeutas de actividad evalúan su nivel de actividad y diseñan un plan de cuidado para mejorar la calidad de sus actividades diarias. Están entrenados en terapia recreativa, terapia artística y terapia musical. Dirigen diariamente las terapias grupales.

### **Especialistas en cuidado respiratorio**

Los especialistas en cuidado respiratorio brindan una completa gama de servicios para ayudar a los médicos y al equipo de salud a diagnosticar y tratar a individuos con necesidades cardíacas y pulmonares. Evalúan, monitorean, tratan y educan a pacientes acerca de su afección respiratoria.

### **Equipo de caso**

El equipo encargado de su caso le ayudará a usted y a su familia a planear su salida del hospital. Además, puede ayudarle a enfrentar el estrés y los problemas cotidianos que se presentan con una enfermedad. Pueden brindarle apoyo social, emocional, financiero y familiar en el Hospital y remitirlo a redes y recursos de apoyo comunitario.

### **Voluntarios**

Los voluntarios donan su tiempo y aptitudes para brindarle una serie de servicios personales. Para hacerles saber cómo pueden ayudarle a que su estadía sea más cómoda, llame a la ext. 41095.

### **Salud de la conducta**

El personal de Servicios de Salud de la Conducta incluye terapeutas, enfermeros registrados y trabajadores sociales supervisados por un psiquiatra certificado por la junta. Adicionalmente, una gama completa de médicos y profesionales médicos están a disposición de los pacientes durante su tratamiento con el fin de brindar evaluación y tratamiento holísticos.

### **Servicios de Rehabilitación**

Un médico podría solicitar que Servicios de Rehabilitación evalúe a un paciente después de una lesión o enfermedad y diseñar un programa de tratamiento individual para mejorar determinadas destrezas. Este programa hará énfasis en la seguridad del paciente y lo conducirá a alcanzar su máximo potencial con el fin de retornar a su comunidad y hogar. El equipo está compuesto por los siguientes profesionales:

### **Terapeuta físico**

Los terapeutas físicos ofrecen programas de evaluación y tratamiento diseñados en torno a aspectos como: adquirir resistencia para caminar, caminar en superficies parejas, subir y bajar escales y rampas y realizar actividades funcionales de pie. En caso necesario, se ofrecerán ejercicios para la casa y recomendaciones de seguridad.

### **Terapeuta ocupacional**

Los terapeutas ocupacionales mejoran la habilidad del paciente para realizar tareas por su cuenta como vestirse, bañarse, cocinar y hacer oficios domésticos, incrementando su habilidad para trasladarse a diversas superficies de forma segura e independiente (tales como auto, bañera, excusado) e incrementando la función de manos y brazos (a través de ejercicios de fortalecimiento, coordinación o alcance de movimiento).

### **Patólogos del lenguaje y habla**

Patólogos del lenguaje y habla evalúan y tratan trastornos de comunicación (la habilidad del paciente para entender, hablar, resolver problemas y recordar) así como trastornos al tragar (incapacidad para tragar de modo seguro alimentos y bebidas). Los planes de tratamiento para trastornos al tragar incluirán recomendaciones para dietas de consistencia apropiada y técnicas para tragar.

**E**lmhurst Memorial Hospital está comprometido a tratar a cualquier persona que necesite atención médica, independientemente de su habilidad para pagar. Estamos dedicados a brindar el cuidado de más alta calidad a un costo razonable. Elmhurst Memorial Hospital acepta Medicare, Blue Cross, seguros comerciales, planes HMO, PPO y POS y Asistencia Pública de Illinois.

Los cargos se agregan a su cuenta a medida que se brindan los servicios y suministros. Todos los cargos se van sumando día a día siguiendo las instrucciones de su médico(a). Esto incluye todas las medicinas y procedimientos como análisis de laboratorio, radiografías, cirugía, terapia física, etc.

Tenga o no tenga seguro, podrá ser responsable de una parte de la factura del Hospital. Si necesita acordar un modo

de pago, sírvase llamar a un consejero financiero a las extensiones 44613, 44614 ó 14508. Los deducibles y los copagos deben cancelarse al momento de recibir los servicios.

### **Seguro comercial**

Al momento de ser admitido(a), su elegibilidad y beneficios serán verificados con su compañía de seguros. Si usted tiene seguro comercial, Elmhurst Memorial Hospital asigna la cobranzas directamente a la aseguradora primaria y secundaria. También hacemos un seguimiento con las aseguradoras después de haber remitido la factura para garantizar que la misma sea procesada.

### **Medicare**

Los pacientes hospitalizados que se admiten con cobertura de Medicare, son responsables del deducible y el copago de conformidad con las tarifas establecidas federalmente. Se solicita a los pacientes que paguen el 20 por ciento del costo de los servicios de médicos de emergencia, patólogos y cardiólogos. Elmhurst Memorial Hospital le pasará la factura a seguros suplementarios por las sumas que no pague Medicare. Durante el curso de su visita ambulatoria a Elmhurst Memorial Hospital, varios médicos podrían participar de su cuidado. Como resultado, usted podría recibir facturas por separado de estos grupos además de su factura de hospital.

### **Planes de Salud Administrados (HMO, PPO, POS y otros)**

Elmhurst Memorial Hospital tiene contratos con muchos planes de salud administrados para brindar servicios a tarifas previamente negociadas. Para aprovechar al máximo toda la cobertura de sus beneficios bajo estos planes de salud, debe ser remitido y recibir tratamiento por médicos participantes en el contrato. Además, usted es responsable de conseguir las autorizaciones necesarias. Los médicos son miembros independientes del personal médico de EMH. No son empleados de EMH. Es su responsabilidad preguntarles a los médicos que le brindan atención médica si participan en su plan de salud. Si no se ajusta a los procedimientos particulares de la aseguradora, podría tener multas y reducciones de beneficios. Le recomendamos que verifique estos aspectos con su empleador, compañía de seguro y médico(s) antes de su admisión.

### **Medicaid**

Los pacientes admitidos bajo este programa administrado estatalmente están cubiertos para recibir todos los servicios, siendo responsables de un co-pago de conformidad con tarifas anuales establecidas y parámetros de deducibles.

### **Pago por cuenta propia**

Si usted no está cubierto(a) por un seguro o va a pagar por su cuenta debido a cualquier otro motivo, se le pondrá en contacto con un consejero financiero. El consejero realizará una completa revisión de su situación financiera para determinar qué opciones financieras existen. Todas las vías posibles de financiación se explorarán, incluyendo asistencia del gobierno estatal y federal, distintos planes de pago y calificación para recibir cuidado médico de caridad.

### **Si tiene una pregunta**

Si tiene una pregunta acerca de la factura del Hospital estando aún en el hospital como paciente, llame a un consejero financiero a las extensiones 44613, 44614, 14508.

### **Los consejeros financieros están a disposición:**

Lunes a viernes 8 a.m. a 7 p.m.

Si tiene una pregunta sobre la factura del Hospital después de haberse marchado a casa, sírvase llamar a un representante de negocios con pacientes al (630) 993-5730, de 9 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes.

**E**lmhurst Memorial Hospital respeta los siguientes derechos y responsabilidades de sus pacientes y está comprometido a brindar estos derechos a cada paciente.

### **Derechos del paciente**

- Usted tiene derecho a recibir un cuidado y tratamiento respetuoso y considerado.
- Usted tiene derecho a recibir tratamiento o alojamiento disponibles y médicamente indicados sin consideración a raza, color, credo, nacionalidad, discapacidad o naturaleza de la fuente de pago para su cuidado.
- Usted tiene derecho a una evaluación y control apropiado del dolor.
- Usted tiene derecho a privacidad con relación a su atención médica.
- Usted tiene derecho a confiar en que todas las comunicaciones y expedientes relativos a su cuidado sean tratados de modo confidencial.
- Usted tiene derecho a conocer de nombre al médico que es responsable de su atención primaria.
- Usted tiene derecho a comunicarse con el médico responsable de su cuidado para recibir de él o de ella información relativa al diagnóstico, naturaleza y extensión de su problema médico. Además, tiene el derecho a ser informado(a) de la naturaleza y el propósito de cualquier procedimiento que vaya a practicársele, quién lo llevará a cabo, los riesgos médicos significantes asociados con el procedimiento, las alternativas razonables y sus riesgos y beneficios.
- Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su plan de cuidado antes y durante el curso del tratamiento, así como a negarse al tratamiento o plan médico recomendado hasta donde lo permita la ley y la política del Hospital, y a ser informado(a) sobre las consecuencias médicas de tal acción.
- Usted tiene derecho a que sus valores y creencias personales se respeten y a ejercer sus creencias culturales y espirituales de un modo que no interfiera con el cuidado y el tratamiento de usted o de otros pacientes.
- Usted tiene derecho a designar a otro individuo para tomar decisiones médicas en su nombre si usted es incapaz de hacerlo mediante una disposición por adelantado tal como un documento de Voluntad en Vida (Living Will) o un Poder Notarial Duradero para Cuidado Médico (Durable Power of Attorney of Health Care).

- Usted tiene derecho a revisar los expedientes relativos a su cuidado médico y a que, de ser necesario, se le explique o interprete la información, excepto cuando lo restrinja la ley.
- Usted tiene derecho a solicitar una consulta.
- Usted tiene derecho a decidir si participará en un proyecto de investigación después de recibir una completa explicación al respecto.
- Usted tiene derecho a saber si su solicitud a determinados servicios no puede ser razonablemente suministrada por el Hospital. Si solicitó ser trasladado(a) a otras instalaciones, usted tiene derecho a recibir información y una explicación concerniente a la necesidad y las alternativas a dicho traslado. Si el traslado es médicamente seguro y la instalación a la que solicitó ser trasladado(a) le ha aceptado, el Hospital le ayudará a su traslado a dicha instalación.
- Usted tiene derecho a recibir visitantes de conformidad con la política de visitantes del Hospital.
- Usted tiene derecho a ser informado(a) sobre las reglas y regulaciones del Hospital.
- Usted tiene derecho a comentar sus inquietudes sobre los servicios del Hospital con el Vicepresidente de Servicios de Atención a Pacientes.
- Usted tiene derecho a recibir una consulta sobre los asuntos éticos que afectan su cuidado y tratamiento.

### **Consulta ética**

La decisión de seguir un tratamiento se ha vuelto un proceso cada vez más complejo en nuestra era crecientemente tecnológica. El mantener y respaldar su asociación con nuestros proveedores de salud es una de nuestras metas primordiales. Si usted tiene preguntas y/o inquietudes, le animamos a que las comente con su médico(a) o enfermero(a). Un Equipo de Consulta Ética está a disposición para ayudar en situaciones difíciles.

## **Disposiciones por adelantado**

El Acta de Auto-Determinación de pacientes de 1991 protege su derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, incluso cuando ya no esté en capacidad de comunicar tales decisiones a su familia, médico u otros proveedores de salud del Hospital. Existen dos tipos comunes de disposiciones por adelantado reconocidas por el Estado de Illinois. Éstas son el documento de Voluntad en Vida (Living Will) y el Poder Notarial Duradero para Cuidado Médico (Durable Power of Attorney for Health Care).

Un documento de Voluntad en Vida, en términos simples, establece que en caso de que su estado se considere terminal por su médico de cuidado primario, usted no quiere que se le practique ningún tipo de procedimiento que retarde la muerte.

Un Poder Notarial Duradero para Cuidado Médico es un documento que le permite elegir a un agente que hable y tome decisiones en su nombre cuando usted ya no pueda hacerlo. Usted también puede hacer elecciones específicas como el tipo de cuidado que desea o no desea recibir para ayudar a guiar a su agente o médico(a).

## **Responsabilidades del paciente**

Usted tiene la responsabilidad de suministrar, en la medida de sus conocimientos, información veraz y completa sobre sus quejas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicinas y otros asuntos relacionados con su salud y a reportar cambios inesperados en su estado al profesional responsable. También es responsable de hacer preguntas si no entiende una acción médica o de enfermería o no entiende lo que se espera de usted.

Usted tiene la responsabilidad de seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico responsable de su cuidado. Esto puede incluir seguir las instrucciones dadas por enfermeros y demás personal del Hospital a medida que efectúan el plan coordinado de cuidado y ponen en práctica las órdenes del médico responsable.

Usted tiene la responsabilidad de seguir todas las reglas y regulaciones del hospital.

Usted tiene la responsabilidad de ser considerado(a) con los derechos de otros pacientes y del personal del Hospital y ayudar a controlar el ruido y el número de visitantes. Usted es responsable de respetar los bienes de otras personas y del Hospital.

## Sistema telefónico

**Por favor, tenga en cuenta que:** El número de su habitación puede diferir de su número telefónico. Su número está anotado en su teléfono. Para hacer llamadas telefónicas a un número fuera del Hospital, oprima el “9”, espere al tono de marcado y luego marque el número telefónico al que desea llamar. Las llamadas son gratuitas a prefijos telefónicos de los códigos 312, 630, 708, 773, 815 y 847.

Todas las demás llamadas deben ser hechas con una tarjeta telefónica, por cobrar o facturadas al número telefónico de su casa.

Las llamadas no pueden ser facturadas al teléfono del Hospital. Para llamar al Directorio de Asistencia Nacional oprima el “9” y luego marque 411.

Las llamadas que entren al Hospital se restringen de 10 p.m. a 7 a.m. diariamente.

El Hospital tiene un sistema telefónico automatizado. Si la persona llama desde un teléfono de teclado, puede comunicarse más rápidamente con usted siguiendo las instrucciones de la grabación. Si llama de un teléfono que no tenga teclado, automáticamente será conectado con un operador. Para obtener una rápida conexión, debe darle al operador el nombre, habitación y número de cama del paciente.

## Directorio telefónico

Éstas son las extensiones que puede marcar desde su habitación. Si llama de un teléfono fuera del Hospital, puede conectarse con todas estas dependencias marcando (630) 833-1400 y pidiendo al operador que lo comunique con esa extensión.

Admitting/Registration (Admisión/Registro) .....	14546
Cardiac Rehabilitation (Rehabilitación Cardíaca) .....	41246
Cardiac Rehabilitation(Rehabilitación Cardíaca)	
– Center for Health .....	77026
Cashier (Caja) .....	44650
Class Registration (Inscripción a clases) .....	27878
Food and Nutrition Services	
(Servicios de alimentos y nutrición) .....	44918
Gift Shop (Tienda de regalos) .....	44926
Home Health (Atención en el Hogar) .....	73624
Housekeeping (Oficios domésticos) .....	44680
Information Desk (Mostrador de información) .....	41070
Medical Records (Expedientes médicos) .....	41380
Operator (Operador/a) .....	0
Pastoral Care (Atención Pastoral) .....	14529
Pharmacy (Farmacia) .....	44700
Physician Referral (Remisiones médicas ) .....	27878
Public Relations (Relaciones Públicas) .....	35600
Security (Seguridad) .....	41500
Social Services (Servicios Sociales) .....	44691
Television Services (Servicios de televisión) .....	44444
Volunteer Services (Servicios voluntarios) .....	41095

## Sistema Televisión

Los servicios básicos de televisión se ofrecen sin costo alguno para usted. El sistema de televisión de Elmhurst Memorial Hospital incluye los afiliados locales de las cadenas ABC, NBC y CBS, así como WGN y FOX TV. Se ofrecen varias estaciones de televisión por cable, incluyendo las siguientes:

CNN, Lifetime and Discovery Channel.

## Listado de canales de televisión de Elmhurst Memorial Hospital:

Estación televisiva	Canal del hospital
WBBM – (2) CBS	2
IND (62)	3
WGBO (66)	4
WMAQ (5) NBC	5
PBS (20)	6
WLS (7) ABC	7
WPWR (50) UPN	8
WGN (9)	9
WICU (26)	10
WTTW (11) PBS	11
WFLD (32) FOX	12
TFT (60)	13
WSNS (44)	14
AMC (American Movie Classics)	17
EMHC In-House Channel	18
C-Span 2	21
Bloomberg TV	22
TNT	25
Animal Planet	26
Discovery Channel	27
Fox News	28
TBS	29
Learning Channel	30
Weather Channel	31
Fox Sports	32
Cartoon Network	33
Headline News	34
CNN	35
USA Network	36
ABC Family Channel	37