

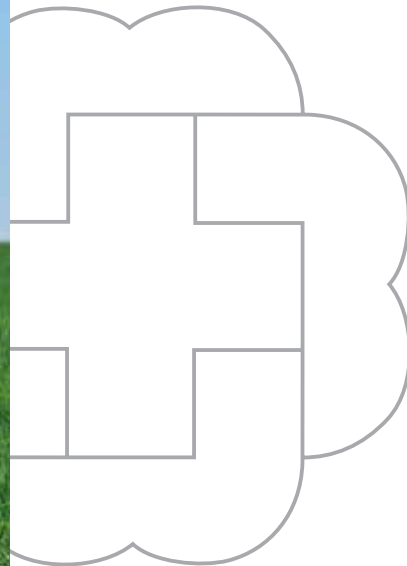
 **BRONSON**
PLAN FOR EXCELLENCE



VALUES
Integrity • Patient and Family Centered Care • Teamwork
Evidence-Driven Improvement • Education • Community Commitment

MISSION
Together, we provide excellent healthcare

© 2013



Guía para pacientes y familias

ÍNDICE

Siéntase libre de llevarse este folleto a casa. Esta copia es suya.



Escanee este código con su teléfono inteligente para visitar la sección de pacientes y visitas de nuestro sitio web (use su aplicación de código de barras o lector QR).

Bronson Methodist Hospital
601 John St.
Kalamazoo, MI 49007
(269) 341-7654
bronsonhealth.com

© 2014 Impreso en papel reciclado

J15412 12/13

I. Su habitación 6 - 13

- Lavado de manos
- Cama de hospital
- Botón de llamada
- Limpieza de la habitación
- Temperatura
- Artículos del hogar
- Artículos perdidos
- Comidas en la habitación
- Teléfono
- Teléfonos celulares
- Internet
- Televisión
- Simulacros de incendio y otros desastres
- Campus libre de humo

II. Juntos por la seguridad 14 - 26

- Derechos y responsabilidades del paciente
- Poder notarial duradero/ Apoderado del paciente/ Instrucciones anticipadas
- Está bien hacer preguntas
- Tres preguntas clave
- Usted es parte del equipo
- Seguridad de los medicamentos
- Manejo del dolor
- Prevención de caídas
- Equipos para la manipulación segura de pacientes
- Reducción de infección
- Equipo de respuesta rápida activado por la familia
- Seguridad

III. Su equipo de atención..... 27 - 29

- Atención centrada en el paciente y la familia
- Uniformes
- Su equipo de atención

IV. Servicios especiales..... 30 - 33

Acceso	Bronson HealthAnswers (Respuestas sobre salud)
Dispositivos de comunicación	Servicio de recursos para el cáncer
Sillas de ruedas	Registro electrónico de salud
Acceso a las instalaciones	Páginas web personales
Procedimiento de reclamos	Máquinas de periódicos/ boletos de autobús
Capellanes del hospital	
Cuidados paliativos	

V. Para la familia y los amigos 34 - 40

Horarios de visita y alojamiento	Correo
Reportes de estado	Tiendas de obsequios
Áreas de espera	Teléfonos celulares
Cuidados críticos	Donación de sangre
Capillas	Estacionamiento
Opciones para pasar la noche	Servicio de trasbordo
Obsequios para pacientes	Servicio de escolta
	Mapa

VI. Cuando salga del hospital 41 - 48

Servicios del cuidado después de la hospitalización	Facturas del hospital y seguros médicos
Continuar con su atención	Cómo darle las gracias al personal
Mi guía de planeación del alta	Comparta su historia positiva
Pertenencias personales	Contribuciones
Medicamentos	Comentarios
Salida	

BIENVENIDO

¡Gracias por elegir Bronson! Nuestro personal trabajará con empeño para brindarle la mejor atención posible durante su estadía.

Mientras está aquí, siéntase libre de pedir asistencia a su enfermero, médico o cualquier otro miembro del equipo. La comunicación es muy importante para su comodidad y seguridad. Nuestro personal está capacitado para responder a las preguntas e inquietudes que usted o su familia y visitantes puedan tener.

La visión de Bronson es ser un líder nacional en calidad en la atención médica. Eso significa que nuestros estándares, como los suyos, son muy estrictos. Háganos saber si no hemos satisfecho alguna de sus necesidades o si tiene alguna inquietud.

Cuando salga del hospital, es posible que reciba una encuesta por correo. Por favor, complétela. Sus comentarios nos ayudan a medir qué tan bien estamos cumpliendo y si, como esperamos, estamos superando las expectativas de nuestros pacientes.



Cordialmente,

Frank J. Sardone
Presidente y Director General
Bronson Healthcare

SU HABITACIÓN

Lavado de manos

Los lavabos y dispensadores de espuma en su habitación son para que los utilicen usted, su familia y amigos, y su equipo de atención. Pídale a todos que se laven las manos al ingresar a su habitación y al salir de ella.

Cama de hospital

Las camas del hospital se operan electrónicamente. Su proveedor de atención le mostrará cómo operar su cama de la manera que mejor se adapte a sus necesidades. Las barandas de los lados de la cama son para su seguridad y para ayudarle a cambiar de posición. Deben estar elevadas durante la noche y durante el día si está descansando, recuperándose de una cirugía o tomando ciertos medicamentos. Los controles para elevar y bajar la cabeza y los pies en su cama están ubicados en los barandales. Tenga en cuenta que su cama de hospital podría ser más estrecha y alta que su cama en casa.

Botón de llamada

La luz de llamada es el dispositivo que debe usar cuando necesite a un miembro del personal o cuidador. Mantenga este dispositivo al alcance de su mano en todo momento. Al oprimir el botón rojo, avisará al personal de enfermería que necesita asistencia. Después de presionar el botón rojo, oirá a un miembro del personal de enfermería hablar. Este miembro del personal enviará a la persona adecuada para ayudarle.



Limpieza de la habitación

Un miembro de nuestro equipo de Servicios Medioambientales limpiará su habitación y baño todos los días. Nuestro objetivo es asegurarnos de que su habitación y baño estén siempre limpios y sean cómodos. Llame al (269) 341-7920 si tiene alguna inquietud o algún comentario positivo.

Para su comodidad, las fundas de las almohadas se cambian a diario y las sábanas se cambian cada tercer día, según sea necesario o por solicitud. Si desea que se cambien sus sábanas antes del periodo programado, infórmese al personal de enfermería.

Temperatura

Su habitación tiene un termostato propio. Solicite que lo ajusten para que la temperatura sea la adecuada para usted.

Artículos del hogar

Medicamentos

Pídale a su familia o amigos que se lleven sus medicamentos a casa. Mientras esté en el hospital, no tome estos medicamentos. Su enfermero le dará los medicamentos que deba tomar mientras esté aquí.

Pertenencias personales

Hay un armario en su habitación para su ropa y otros artículos personales. Conserve con usted artículos como dentaduras postizas, lentes y audífonos, para que pueda usarlos. Si necesita algo como champú, desodorante, pantuflas o un cepillo de dientes, pídalos. Si trajo algún artículo eléctrico como una secadora, una computadora o un reproductor de música, consulte si puede usarlos. Únicamente se pueden utilizar los dispositivos eléctricos aprobados en su habitación.

Por favor, guarde todo, especialmente cuando salga de la habitación. *No* guarde objetos de valor (especialmente lentes, dentaduras postizas o audífonos) en la cama, la camilla, los bolsillos de la bata o la bandeja de comida. Podrían dañarse o perderse. Envíe los artículos de valor como joyas y dinero a casa con los miembros de su familia. Si no puede enviar sus artículos de valor a casa, póngase en contacto con su enfermero. Sus artículos de valor se pueden guardar en la caja fuerte del hospital hasta que pueda enviarlos a casa.

Artículos perdidos

Bronson no se hace responsable por los artículos personales perdidos o dañados. Si pierde algo, infórmeselo a su enfermero de inmediato. Haremos todo lo posible por encontrarlo. Para preguntar por objetos perdidos, llame a Servicio al Cliente al (269) 341-6055. Los objetos encontrados se guardan por 30 días.

Comidas en la habitación - llame al (269) 341-6363

Bronson se complace en ofrecer servicio de comidas en la habitación para nuestros pacientes. El Servicio de Comidas en la Habitación de Bronson le ofrece más control sobre lo que come y el horario de comer durante su estancia en el hospital. Para pedir una comida o bocadillo, vea el menú. Recuerde que tal vez deba seguir una dieta especial. Una vez que se haya decidido, llame al 6363 desde el teléfono de su habitación en cualquier momento entre las 7 a.m. y las 9 p.m. Entregaremos su pedido en un plazo de 45 minutos.

Teléfono

Su número de teléfono está escrito en la pizarra blanca de la pared de su habitación. Puede hacer llamadas locales sin cargo. Dele a su familia y amigos el número de teléfono directo de su habitación.

Para hacer llamadas locales

Marque 9 y luego el número de 7 dígitos.

Para hacer una llamada de larga distancia

Marque 9 y luego el 0 y el número al que llama, incluido el código de área. Para pagar por su llamada con una tarjeta de crédito o una tarjeta de llamadas de una compañía telefónica, ingrese el número de la tarjeta de crédito cuando oiga el tono de llamada. AT&T puede proporcionarle llamadas de larga distancia con asistencia de un operador, pero usted puede usar el proveedor de llamadas de larga distancia que elija. Póngase en contacto con su proveedor preferido para obtener información de acceso. Para preguntas sobre tarifas, facturación o servicio, póngase en contacto con Servicio al Cliente de AT&T llamando al (800) 288-2020.

Para ponerse en contacto con el operador

Operador del hospital..... Marque 0 At&T..... Marque 9+0
En todo el hospital hay teléfonos de cortesía y de pago disponibles.

Números de teléfono

El número telefónico principal de Bronson Methodist Hospital es (269) 341-7654. La siguiente lista de números telefónicos le podría ser útil. Si llama a cualquiera de estos departamentos desde Bronson, marque los últimos cuatro números de los que comiencen con 341. Si desea hablar con un departamento que no figure en la lista, consulte a su enfermero. Para llamar a la habitación de otro paciente, marque los últimos cuatro números del número de teléfono.

Departamento	Número de teléfono
Administración	(269) 341-6000
Facturación	(269) 341-6120
(incluye a los asesores financieros para pacientes)	
Bronson HealthAnswers	
(Respuestas sobre salud)	(269) 341-7723
Administración de Casos	(269) 341-7943
Educación en Diabetes	(269) 341-8585
Departamento de Emergencia	(269) 341-6386
Servicios Alimentarios y de Nutrición	(269) 341-6363
Tienda de Obsequios (campus sur)	(269) 341-6199
Atención de Servicios de Salud	
en el Hogar	(269) 341-7272
Artículos Perdidos	(269) 552-5678
Relaciones con los Medios de	
Comunicación	(269) 341-8747
Clínica de Manejo del Dolor	(269) 345-0669
Atención Pastoral	(269) 341-7444
Información sobre Pacientes	(269) 341-7654
(marque 0 desde el hospital)	
Relaciones con los Pacientes	(269) 341-8959
Farmacia (pacientes ambulatorios)	(269) 341-6990
Remisiones a Médicos	(269) 341-7723
Servicios de Rehabilitación	(269) 341-6390
Seguridad	(269) 341-7893
Trabajo Social	(269) 341-7943
Voluntarios	(269) 341-8754

Teléfonos celulares

Pueden utilizarse teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos en modo vibrador. Termine la llamada o marque pausa cuando su médico o enfermero tengan que hablar con usted. La mayoría de los pacientes se recuperan mejor en un entorno tranquilo. Si tiene que conversar, hágalo en áreas públicas o salas de espera, para que el paciente pueda descansar.

Internet

En la mayoría de las áreas se ofrece acceso gratuito a Internet conectándose a la red inalámbrica Bronson. Los pacientes y sus visitantes pueden consultar su correo electrónico, navegar por la red y mantenerse conectados mientras están en Bronson. En ciertas áreas podría haber computadoras de escritorio y portátiles disponibles para préstamo. Hable con su enfermero. También hay estaciones para navegar en Internet en todo el campus.

Televisión

El control de su televisor está ubicado en el mismo dispositivo que su luz de llamada. Para solicitar subtítulos, póngase en contacto con Servicios de Instalaciones llamando al (269) 341-7930.

Canal C.A.R.E.

Bronson ofrece el canal C.A.R.E., con una programación sin comerciales y sin diálogos que les ofrece a los pacientes acceso a hermosas escenas de la naturaleza acompañadas por música instrumental. Presentadas en el televisor del paciente, las imágenes del canal C.A.R.E. promueven la relajación y mejoran el descanso. También ayudan a disimular ruidos molestos y ofrecen un ambiente de sanación para reducir el estrés y apoyar el manejo del dolor. El canal C.A.R.E. ayuda a ofrecer una ventana al exterior para los pacientes y los miembros de su familia mientras están en el hospital. Es parte de nuestro esfuerzo continuo por crear un ambiente de relajación y sanación. Vea los canales 11 o 12, o hable con su enfermero para obtener detalles.

Canales de televisión

02 WGN	42 Arts & Entertainment
03 WWMT-3 (CBS) Kalamazoo	44 The History Channel
04 WOTV-41 (ABC) Battle Creek	45 HGTV
07 CW7	46 National Geographic
08 WOOD-8 (NBC) Grand Rapids	47 Food Network
10 WGVU-35 (PBS)	49 Animal Planet
11 C.A.R.E.	50 Telemundo
12 C.A.R.E.	51 Sci-fi Channel
13 WZZM-13 (ABC) Grand Rapids	52 TNT
16 WXSP	53 USA
17 WXMI-17 (FOX) Grand Rapids	54 FX
25 Lifetime	55 Comedy Central
26 Disney Channel	57 MSNBC News
27 ABC Family	58 Court TV
28 Cartoon Network	59 CNN
29 Nickelodeon	61 The Weather Channel
32 TBS	62 FOX News
33 FOX Sports Net Detroit	64 E! Entertainment
34 ESPN 2	65 AMC
35 ESPN Sports	69 TV Land
36 MTV	72 Spike TV (TNN)
39 The Learning Channel	73 BET
40 Discovery Channel	74 Turner Classic Movies
41 Bravo	95 Free Speech TV
	96 Public
	97 Arts
	98 Public
	99 SCOLA

Simulacros de incendio y otros desastres

Por su seguridad, en Bronson se hacen simulacros de incendio y otros desastres. Si el simulacro ocurre mientras usted está aquí, permanezca en su habitación y mantenga la calma. El personal del hospital está capacitado para manejar emergencias. Ellos le darán instrucciones y responderán sus preguntas.

Campus libre de humo

Bronson es un ambiente libre de tabaco. Todos los edificios, patios e incluso los estacionamientos de Bronson Hospital son 100% libres de humo. Esto incluye todas las habitaciones de pacientes. Fumar, masticar, inhalar tabaco y los cigarrillos electrónicos están prohibidos en todo el hospital. Los pacientes no pueden abandonar su unidad para fumar. Hay otras opciones. Bronson tiene recursos para ayudarle a dejar de fumar.

Como modelo para los visitantes más jóvenes, nuestro entorno libre de humo envía un mensaje positivo sobre opciones saludables. La familia, los amigos y los visitantes deben abandonar el campus del hospital si desean fumar.

¿No puede salir y necesita nicotina?

En la farmacia para pacientes ambulatorios hay pastillas y chicle para el tratamiento de reemplazo de la nicotina (dentro de la tienda de obsequios del campus sur).

Formas de ayudarse a sí mismo a dejar el tabaco

Muchos planes médicos ofrecen cobertura parcial o total en la ayuda para dejar de fumar. Póngase en contacto con su plan médico para informarse sobre la cobertura de su póliza. Entre los recursos adicionales se incluyen:

- Un kit para dejar de fumar del Michigan Department of Community Health (Departamento de Salud Comunitaria de Michigan) (800) 537-5666 <http://www.michigan.gov/mdch> (busque “Quit Kit” en el sitio web)
- Michigan Tobacco Quitline (800) QUIT NOW (784-8669)
- American Lung Association <http://www.lung.org/stop-smoking/>

JUNTOS POR LA SEGURIDAD

Declaración de derechos y responsabilidades del paciente de Bronson

Bronson respeta los derechos y la dignidad humana de cada paciente. Estamos comprometidos a que su experiencia en Bronson sea tan positiva como sea posible.

A veces, las decisiones importantes sobre la atención médica son muy difíciles y abrumadoras, y no todos se ponen de acuerdo. El Comité de Ética Clínica de Bronson es un recurso para ayudar a que cada uno dé lo mejor de sí mismo para hacer lo correcto. Toda persona involucrada en la atención de un paciente, incluidos los pacientes y sus familias, puede solicitar una consulta de ética. Puede ponerse en contacto con el Equipo de Consulta de Ética llamando al operador de Bronson al (269) 341-7654.

Derecho a recibir información fácil de entender durante su estadía en el hospital

Tiene derecho a:

- Conocer la política de derechos y responsabilidades del paciente de Bronson y sobre instrucciones anticipadas.
- Ponerse en contacto con un representante de pacientes de Bronson si tiene una pregunta, inquietud o queja sobre cualquier servicio.
- Presentar un reclamo en el hospital o en una agencia externa y recibir información sobre el procedimiento para la presentación, revisión y resolución de un reclamo o queja.
- Recibir información sobre los servicios y los cargos de los servicios, una explicación de su factura e información sobre la ayuda financiera que ofrece el hospital.
- Saber quién le está proporcionando atención, recibir información sobre su salud y su plan de tratamiento, conocer sus necesidades

de atención médica a futuro, y participar en los planes para cuando salga del hospital.

- Aceptar o rechazar un tratamiento, recibir información acerca de los riesgos del tratamiento y saber qué sucederá si se rehúsa a recibir tratamiento, así como conocer las reglas de Bronson sobre la atención y la conducta de los pacientes.
- Recibir a las visitas que usted designe, que incluyen, sin limitarse a estas, a su cónyuge, pareja (incluidas las parejas del mismo sexo), otro miembro de su familia o un amigo. También tiene el derecho a retirar o denegar este consentimiento en cualquier momento.

Derecho a recibir atención digna, respetuosa y considerada

Tiene derecho a:

- Recibir atención sin importar su edad, raza, color, credo, origen nacional, sexo, religión, estado civil, orientación sexual, identidad de género, discapacidad física o mental, o su capacidad para pagar por la atención recibida.
- No ser maltrato mental o físicamente ni ser restringido físicamente a menos que el médico lo indique por su seguridad o la seguridad de otros. Si se llegan a utilizar restricciones, se empleará el método menos restrictivo posible y se detendrá tan pronto como sea posible.

El derecho a una respuesta razonable a sus solicitudes

Tiene derecho a:

- Recibir una respuesta razonable a sus necesidades de tratamiento y servicio en la medida en que sea posible para Bronson.
- Solicitar medicamentos genéricos o de marca.
- Que se respeten sus derechos civiles y religiosos y sus creencias espirituales siempre que no interfieran con el bienestar de otros.

Derecho a la privacidad personal y confidencialidad de los archivos clínicos y de tratamiento médico

Tiene derecho a:

- Que sus archivos personales y archivos clínicos se traten con privacidad, a revisar su historial médico y a recibir una copia de este. Su archivo no se puede entregar a nadie sin su autorización. La ley exige que la información sobre su salud se comparta con su compañía de seguros y las agencias de revisión de hospitales.
- Hablar en privado con su médico, abogado u otra persona.
- Enviar y recibir correo personal sellado.
- Ser tratado en privado y que lo atiendan con dignidad y como un individuo.

Derecho a recibir información sobre todo proyecto de investigación o educativo que afecte su atención o tratamiento

Tiene derecho a:

- Recibir información sobre tratamientos experimentales que consideran administrarle en su atención y a conocer los riesgos y posibles resultados de negarse a recibir este tratamiento.
- Saber si su atención forma parte de un proyecto educativo, siendo que Bronson es un hospital docente.

Responsabilidades del paciente que promueven una verdadera sociedad en su tratamiento:

- Poner a disposición sus antecedentes médicos completos y correctos.
- Informarnos si comprende su tratamiento médico.
- Participar en decisiones de atención médica con el consejo de su(s) médico(s). Seguir las recomendaciones y consejos de su(s) médico(s).

- Informarle a su médico o enfermero sobre cualquier problema que haya tenido durante el tratamiento médico.
- Tener consideración por los derechos de otros pacientes, el personal de Bronson y sus bienes.
- Dar información correcta sobre cómo pagará su factura.
- Hacer arreglos para pagar las facturas que su seguro no pague.
- Seguir las reglas de Bronson relacionadas a la atención y la conducta de los pacientes.

Declaración de Bronson sobre el manejo del dolor

Creemos que todos los pacientes tienen derecho a que se alivie su dolor. Con base en esta creencia:

- Informaremos a los pacientes que el alivio del dolor es una parte importante de su atención.
- Revisaremos el dolor del paciente en la primera evaluación.
- Continuaremos fijándonos en la presencia, calidad e intensidad del dolor.
- Consideraremos el control del dolor el quinto signo vital. Controlaremos el dolor según la afección del paciente y su estado de dolor.
- Usaremos lo que el paciente diga sobre su dolor como el primer indicador de dolor.
- Aceptaremos con respeto lo que un paciente declare acerca del dolor.
- Responderemos rápidamente a las quejas sobre dolor.
- Tendremos en consideración las necesidades especiales de los niños, las personas débiles y los ancianos a la hora de la revisión y el tratamiento del dolor.
- Trabajaremos con el paciente, su familia y otros proveedores de atención médica para fijar una meta para el alivio del dolor.
- Desarrollaremos y utilizaremos un plan que tiene como objetivo aliviar el dolor, que incluye la educación del paciente y su familia.
- Continuaremos revisando y cambiando la atención para los pacientes que sigan sintiendo dolor persistente.

Inquietudes sobre la atención y la seguridad de los pacientes

Lo animamos a hablar con su médico o enfermero si tiene alguna inquietud sobre el cuidado de pacientes o su seguridad.

Si no se siente cómodo haciéndolo, llame a la Oficina de Relaciones con los Pacientes al (269) 341-8959.

Si su inquietud no se resuelve a través de Bronson, puede enviar un reclamo a:

Michigan Department of Community Health

Bureau of Health Systems

Complaint Investigation Unit

PO Box 30664

Lansing, MI 48909

(800) 882-6006

www.michigan.gov/mdch

Office of Quality Monitoring

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, IL 60181

(800) 994-6610

(630) 792-5636 fax

complaint@jointcommission.org

MPRO

22670 Haggerty Road, Ste. 100

Farmington Hills, MI 48335

(248) 465-7300

(248) 465-7428 fax

webmaster@mpro.org

Poder notarial duradero para la atención médica: Designación de apoderado del paciente e instrucciones anticipadas

Poder notarial duradero para la atención médica

¿Qué es el poder notarial duradero para la atención médica?

El poder notarial duradero para la atención médica es un documento importante que se utiliza para designar a una persona para que tome decisiones sobre su tratamiento y atención médica en caso de que usted no puede hacerlo. La persona designada es el apoderado del paciente.

Designación del apoderado del paciente

Puede designar a cualquier persona mayor de 18 años de edad. Elija a alguien en quien confie para cumplir sus deseos médicos y que esté dispuesto a actuar como su representante. El apoderado únicamente toma decisiones en su nombre si usted no puede hacerlo por sí mismo.

Instrucciones de tratamiento

En su poder notarial duradero, usted puede dar instrucciones de tratamiento en caso de que no pueda tomar decisiones médicas sobre su atención. Estas instrucciones anticipadas deberían describir el grado de tratamiento médico que desea recibir o no recibir, si no puede comunicar sus deseos.

Qué más debe saber

Su poder notarial duradero debe estar firmado por usted y atestiguado por dos adultos. Los testigos no pueden ser miembros de su familia, el apoderado del paciente ni un empleado del centro médico donde usted es paciente. Puede cambiar de opinión en cualquier momento y elegir a otra persona más adelante firmando un nuevo documento y destruyendo el anterior.

Su apoderado no tiene que estar presente cuando usted firme el poder notarial duradero. Sin embargo, es importante que le pregunte cuanto antes si está dispuesto a actuar como su apoderado.

Bronson tiene a disposición formularios de poder notarial duradero para la atención médica, y nuestro personal puede ayudar a responder sus preguntas. Póngase en contacto con su enfermero si tiene preguntas o llame a Atención Pastoral al (269) 341-7444 para obtener apoyo.

Está bien hacer preguntas

En Bronson queremos que los pacientes y sus familias participen en su atención. Haga las preguntas que tenga y exprese si tiene preguntas o inquietudes. Si no comprende algo, vuelva a preguntar. Hablar con el médico, enfermero u otro proveedor de atención médica ayuda a asegurarse de que usted y su familia reciban la mejor atención posible.

Tres preguntas clave

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

¡Usted es parte del equipo!

- Conózcanos. Somos las personas que cuidaremos de usted o su ser querido. El personal de Bronson debe anunciar su nombre a la hora de entrar en la habitación. También debe tener una tarjeta de identificación. Pregúnteles cuál es su trabajo. Muchos cuentan con capacitación especial, de la que tal vez quiera saber.

- Hable sobre los antecedentes médicos del paciente y la familia. Comparta copias de su historial médico.
- Anote todos los puntos importantes. Lleve un registro de todas las preguntas que tenga.
- Pregúntele al médico de qué forma podría ayudar un nuevo examen o medicamento. No siempre es lo mejor recibir más exámenes y medicamentos.
- Pregunte por los resultados y lo que significan.
- Sepa cuál es el plan y cuánto tiempo estará en Bronson. Hable sobre qué esperar cuando salga del hospital y cómo debería sentirse. Sus familiares también deben saber qué hacer.

Los pacientes y sus familias son los socios más importantes en el equipo de atención médica. Queremos que haga preguntas, que comparta información y que nos ayude a tomar decisiones sobre su atención.

Seguridad de los medicamentos

Los errores relacionados con los medicamentos son los errores más comunes en la salud. Para ayudar a prevenir errores de medicamento, es importante que sepa qué medicamentos toma y por qué los toma.

- Infórmele a los médicos y enfermeros sobre todos los medicamentos recetados y de venta libre, suplementos a base de hierbas y vitaminas que esté tomando. Pídale a su familia o amigos que lleven los medicamentos a su casa una vez que los hayamos revisado. Mientras esté en el hospital, no tome estos medicamentos. Su enfermero le dará los medicamentos que deba tomar mientras esté aquí.

- Infórmele al médico y al enfermero sobre su reacción a diferentes medicamentos. Asegúrese de decirles si tiene alguna alergia.
- Pregúntele a su médico sobre cada medicamento recetado y para qué se usa. Repase los posibles efectos secundarios. Asegúrese de que esté bien tomar ese medicamento con sus demás medicamentos.
- Pídale al enfermero que le explique qué tipo de medicamento está tomando y para qué es. Asegúrese de que sea para usted. Si no está seguro, pídale al enfermero que lo verifique nuevamente.
- El enfermero debería abrir todos sus medicamentos frente a usted. Cada vez que reciba un medicamento, vacuna o líquido intravenoso (IV), el enfermero u otro proveedor debería preguntarle su nombre y fecha de nacimiento. Con esto se asegura de que el medicamento se administre al paciente correcto.
- Anote la hora del día en que normalmente toma su medicamento. Llame al enfermero si no lo recibe a la hora programada.
- Pregunte cuánto debería durar el suero intravenoso. Infórmele al enfermero si no está goteando.

¿Siente dolor? ¡Díganoslo!



Manejo del dolor

El dolor interfiere con su capacidad para moverse, descansar, dormir y a veces comer. El dolor es más fácil de controlar cuando es leve. Manejar su dolor es importante para su recuperación y bienestar.

- Infórmele a su médico o enfermero tan pronto como se sienta incómodo o sienta dolor. No espere hasta que sea realmente grave. La mayoría de los dolores se pueden controlar y se atenderán inmediatamente. Está BIEN volver a consultar si siente que no se ha aliviado su dolor.
- Nuestra intención es colaborar con usted en su plan de manejo del dolor. Nuestro objetivo es evaluar su dolor y mantenerlo cómodo al tiempo que le proporcionamos medicamentos para el dolor de forma segura. Evaluaremos la gravedad de su dolor, su estado de alerta y su respiración antes de administrarle cualquier medicamento para el dolor. Si tiene preguntas en algún momento, no dude en hacerlas.
- Pese a nuestros mejores esfuerzos, podría aun sentir dolor que no podamos eliminar por completo. Asegúrese de comunicarse con su equipo de atención médica y fijar metas para el alivio del dolor. Colabore con su enfermero para decidir qué nivel de dolor le permitirá descansar y participar en su atención.
- Hay otros tratamientos sencillos para el dolor que no implican medicamentos. Estos incluyen escuchar música, recibir un masaje, mirar televisión, bajar las luces, aplicar compresas calientes o frías, y técnicas de relajación, por ejemplo, ejercicios de respiración profunda.



Llame para PREVENIR caídas en el hospital

Su seguridad es muy importante para nosotros. Siguiendo todos estos pasos de seguridad, usted, su familia y sus amigos nos pueden ayudar a reducir el riesgo de una caída.

- Llame para pedir ayuda cuando se levante, como por ejemplo para ir al baño o alcanzar algo que quiera. La mayoría de las caídas ocurren cuando los pacientes intentan levantarse solos de la cama, generalmente para ir al baño. Pida ayuda para levantarse, así podremos mantener un ambiente seguro para usted. En ciertas ocasiones los medicamentos hacen que las personas vayan al baño más seguido de lo que irían normalmente. De ser posible, pida ayuda antes de que la necesidad de levantarse y moverse se vuelva urgente.
- Levantarse las primeras veces después de estar acostado o de tomar medicamentos puede hacer que se sienta mareado o aturdido. Levántese despacio de la cama o silla para ayudar a evitar que se maree. Use una andadera, muletas, bastón o silla de ruedas si lo necesita. Agárrese de las barras en el baño. Sosténgase de los pasamanos en el pasillo.
- El personal debería pasar a ver si necesita algo cada hora. Aproveche esta oportunidad para levantarse e ir al baño.
- Use calcetines o pantuflas antideslizantes. Si no tiene este tipo de calzado, pídale un par al enfermero.
- Deje levantadas las barandas laterales de la cama, a menos que un miembro del personal le diga que está bien bajarlas.

- Si se cae, mantenga la calma. Llame para pedir ayuda y presione su botón de llamada si puede. No se levante, espere a que llegue alguien para ayudarlo.

Equipos para la manipulación segura de pacientes

Bronson usa equipos especiales para mover o levantar a los pacientes. Esto se aplica a pacientes de todas las tallas. Los equipos ayudan al personal a moverlos o levantarlos con seguridad. También ayudan a reducir lesiones de los empleados.

Reducción de infecciones

Mientras esté en el hospital para mejorarse, existe la posibilidad de que contraiga una infección. Lo más importante que puede hacer para ayudar a prevenir infecciones es lavarse las manos y asegurarse de que cualquier persona que lo toque, incluidos sus médicos y enfermeros, se laven las manos.

- Pídale a todos los que entran a su habitación que se laven las manos. No tema recordárselo a su equipo de atención. Esto ayuda a protegerlo de los gérmenes de otras personas.
- Pídale a su familia, amigos y otras visitas que no lo visiten si están enfermos.
- Asegúrese de recibir la vacuna de la gripe o neumonía de su médico o en su clínica local de vacunación contra la gripe.



Equipo de respuesta rápida activado por la familia

Las familias son nuestras aliadas para darle la mejor atención posible. Su familia lo conoce mejor que nadie. Infórmenos cuando suceda algo fuera de lo común. Los pacientes no siempre pueden decirnos que algo anda mal o cuando se sienten

peor. Es por eso que es tan importante que su familia hable o tome medidas si usted está empeorando.

La comunicación es la clave para obtener el mejor cuidado. Haga preguntas. Hable con el equipo de atención (médico, enfermeros y personal) sobre sus preocupaciones. Use la luz de llamada para alertar al personal sobre sus preocupaciones. Infórmenos sobre cualquier cambio repentino del estado.

Si sigue preocupado después de hablar con el médico o enfermero, debemos saberlo. Siga los pasos del cartel que está en su habitación. El equipo de respuesta rápida evaluará el estado de su familiar. El equipo incluye enfermeros, médicos y personal especialmente capacitado. Para obtener más información, hable con su enfermero. Para problemas no urgentes, inquietudes y quejas, llame al Departamento de Relaciones con los Pacientes al (269) 341-8959.

Seguridad

El Departamento de Seguridad de Bronson está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, llamando al (269) 341-7893. Los servicios que proporciona el Departamento de Seguridad incluyen:

- Escoltarlo a su vehículo
- Hacer arrancar la batería de su vehículo
- Ayudar a mantener la seguridad en el hospital patrullando y cerrando el campus con llave después de las horas de trabajo

En el campus sur, use el intercomunicador en la entrada del nivel del jardín de la rampa de Vine Street para ingresar después de las horas de trabajo. En el campus norte, la entrada principal está siempre abierta.

SU EQUIPO DE ATENCIÓN

Atención centrada en el paciente y la familia

En Bronson usamos una atención centrada en el paciente y la familia. Esto significa que involucramos al paciente y a sus familias en su plan de atención. En el corazón de la atención centrada en el paciente y la familia está la creencia de que los pacientes y sus familias son socios en la atención. Creemos que los pacientes y sus familias deben ser tratados con dignidad y respeto. Los pacientes pueden definir quiénes conforman su familia o equipo de apoyo, y cómo desean participar en su atención. Reconocemos y valoramos la individualidad de cada familia y las animamos y empoderamos a las familias a que se asocien con los proveedores de atención médica. Trabajar juntos crea una relación que ayuda a lograr los mejores resultados, mejora la calidad y seguridad, y reduce los costos.

El Consejo Asesor para Pacientes y Familias de Bronson ofrece a los pacientes y sus familias una voz. Sus comentarios nos ayudan a tomar decisiones sobre cómo les brindamos atención. Para saber más sobre el consejo, visite bronsonhealth.com. También puede llamar al coordinador del Consejo Asesor para Pacientes y Familias de Bronson al (269) 341-7482.

Uniformes

Todos los empleados de Bronson llevan tarjetas de identificación con fotografía. Su equipo de atención también usa uniformes. A continuación se presenta una clave de los roles de los proveedores de atención y los colores de uniformes que usan:



Los enfermeros usan camisas blancas y pantalones verdes o blancos, a menos que estén usando batas azules. Los enfermeros especializados también usan chaquetas verdes o blancas.



Los terapeutas de respiración y fisioterapeutas usan azul marino.



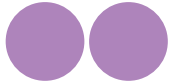
Los asistentes de atención para el paciente usan verde azulado.



El personal de Servicios Medioambientales (mantenimiento) usan granate.



Los miembros del personal de transporte de pacientes usan gris.



Los cuidadores de pacientes usan lavanda.

Su equipo de atención

Bronson cuenta con más de 800 médicos en más de 60 especialidades para proporcionar la mejor atención posible para usted y los miembros de su familia. Su médico a cargo es el principal médico a cargo de usted mientras está en el hospital, pero contará con todo un equipo de profesionales para proporcionarle cuidados mientras se encuentra en Bronson, que podrían incluir:

Internistas/Intensivistas

Estos equipos tienen médicos en el hospital las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Brindan atención las 24 horas a pacientes durante su estadía en el hospital y trabajan junto a su médico de cabecera para asegurarse de que reciba la mejor atención posible al irse a casa.



Residentes/Internos

Estos médicos se han graduado de la facultad de medicina y se están especializando en un campo seleccionado. Son responsables por la atención directa de los pacientes y trabajan en colaboración con el médico a cargo. Bronson es un hospital de docencia para más de 200 residentes de Western Michigan University School of Medicine.

Enfermeros Especializados / Asociados Médicos / Parteras

Estos profesionales certificados trabajan estrechamente con el médico a cargo para ayudar a brindarle atención.

Equipo de Enfermería

Un equipo de enfermeros y asistentes de cuidado de pacientes (PCAs, por sus siglas en inglés) brinda atención de enfermería en Bronson las 24 horas. Los enfermeros a cargo, coordinadores de unidad y un gerente de enfermería supervisan al equipo. Los enfermeros planifican, coordinan y proporcionan atención a los pacientes asociándose con los médicos, terapeutas, familia y amigos, si el paciente está de acuerdo. Su papel incluye la educación de pacientes y familias, administrar medicamentos, ayudar a los pacientes a moverse y muchas otras tareas.

Navegadores de Enfermería

Los navegadores de enfermería trabajan en áreas seleccionadas para ayudar a los pacientes y sus familias a comprender mejor los problemas de atención médica y navegar por el sistema. Ayudan en toda la experiencia en Bronson, desde el diagnóstico hasta el tratamiento y más allá.

Pueden:

- Coordinar citas
- Identificar recursos
- Brindar educación
- Defender al paciente

Consulte a su enfermero para averiguar si hay navegadores de enfermería disponibles para sus necesidades de salud.

Otros miembros del equipo

Hay muchos otros profesionales que podrían participar en su atención. Estos incluyen farmacéuticos, enfermeros especializados, asociados médicos, fisioterapeutas, terapeutas de la respiración, administradores de casos, trabajadores sociales y otros, que trabajan en conjunto para brindarle la mejor atención posible.

SERVICIOS ESPECIALES

Acceso para pacientes con discapacidades

De conformidad con la Notificación de Accesibilidad de los Programas de la Sección 504, Bronson Methodist Hospital y todos sus programas y actividades son accesibles para todos y pueden ser usados por personas discapacitadas incluyendo personas sordas, con dificultades auditivas, ciegas o con otros impedimentos sensoriales.

Dispositivos de comunicación

- Intérpretes calificados para personas sordas o que hablan un idioma que no es inglés
- También están disponibles los teléfonos con auriculares amplificados, el servicio TTY y acceso a televisiones con subtítulos
- Documentos e información traducidos en el idioma preferido por el paciente
- Carteleras de información y tarjetas

Estos servicios son gratuitos. Hable con su enfermero si necesita alguno de estos servicios.

Sillas de ruedas

Las sillas de ruedas se encuentran en el lugar de llegada de cada nivel de las rampas de estacionamiento. También se encuentran en cada entrada. Pida ayuda a su enfermero u otro personal del hospital para subirse y bajarse de una silla de ruedas. Si no puede encontrar una silla de ruedas, marque "0" desde cualquier teléfono del edificio.

Acceso a las instalaciones

- El estacionamiento con fácil acceso a la calle fue diseñado específicamente para personas discapacitadas

- Hay rampas en las banquetas y rampas entre las áreas de estacionamiento y los edificios
- Hay acceso al primer piso con acceso a todos los demás pisos por ascensor

Procedimiento de reclamos

Bronson ofrece a las personas con discapacidades igualdad en el uso de sus servicios, instalaciones y alojamiento, así como acceso a los servicios en contextos clínicos y administrativos para todos. Si siente que se le ha negado este acceso, puede presentar un reclamo llamando a Relaciones con los Pacientes al (269) 341-8959.

Capellanes del hospital

Los capellanes del hospital están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Brindan apoyo emocional y espiritual a pacientes y familias de todos los contextos espirituales. Los capellanes pueden ayudarle a aprovechar sus propios recursos espirituales durante su estadía y además lo ayudan a ponerse en contacto con su comunidad de fe. Marque (269) 341-7444 o pídale a su enfermero que se comuniquen con un capellán del hospital.

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son atención especializada para pacientes con enfermedades graves y se centran en proporcionar alivio de los síntomas, el dolor y el estrés. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y sus cuidadores a través de los servicios ofrecidos por un equipo de proveedores capacitados, trabajadores sociales, capellanes y otros especialistas. Los cuidados paliativos son adecuados a cualquier edad y en cualquier etapa de las enfermedades y se pueden brindar en combinación con los tratamientos de curación. Para obtener información o solicitar una consulta, llame al (269) 341-7339.

Bronson HealthAnswers (Respuestas sobre salud)

Bronson HealthAnswers es un centro de información gratuita para pacientes, sus familias y el público. Ofrece remisiones médicas e información sobre una amplia gama de temas vinculados a la salud. Bronson HealthAnswers está ubicado en el primer piso del Pabellón de Consultorios Médicos frente a la Farmacia para Pacientes Ambulatorios de Bronson/Tienda de Obsequios en el campus sur de Bronson. Acuda en persona de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. También puede comunicarse con Bronson HealthAnswers llamando al (269) 341-7723 o (800) 451-6310, o por correo electrónico escribiendo a answers@bronsonhg.org.

Servicio de recursos para el cáncer

Bronson se asocia con la American Cancer Society (Sociedad Americana de Cáncer, ACS por sus siglas en inglés) para brindar recursos, información y servicios a pacientes con cáncer y sus familias. Los voluntarios guían a los pacientes y a sus familias en cada paso de su experiencia con el cáncer. Llame al (269) 341-8358 para obtener más información.

Registro electrónico de salud

Un registro electrónico de salud (EHR, por sus siglas en inglés) es una versión computarizada de su archivo clínico. Tiene toda la información necesaria para brindarle atención. Con el EHR de Bronson, eventualmente tendrá un archivo médico que se podrá acceder desde el consultorio de su médico de Bronson así como desde otras ubicaciones de Bronson. Sus proveedores tendrán acceso aún más rápido a los resultados de sus exámenes, antecedentes médicos, medicamentos y afecciones médicas anteriores. Los resultados de los exámenes se pueden enviar por vía electrónica a sus proveedores de atención tan pronto como estén listos, para análisis, diagnóstico y tratamiento inmediatos.

¿Mi información médica se mantiene en forma segura?

Como siempre, la privacidad de su información médica se protege de cerca. Únicamente los proveedores de atención médica y el personal directamente involucrado en brindarle atención accederán a su registro electrónico de salud. De hecho, nuestros sistemas de computación revisan y hacen un monitoreo, de forma rutinaria, sobre si se está accediendo a su información y de que manera.

Páginas web personales

Cree su propia página web para escribir notas en su diario. Comparta fotos. Mantenga a su familia y amigos actualizados. Visite caringbridge.org para acceder a este servicio seguro y fácil de usar. Para obtener ayuda para crear la página, haga clic en el enlace “Help Center”.

Máquinas de periódicos y boletos de autobús

El *Kalamazoo Gazette* y otros periódicos regionales y nacionales se encuentran disponibles en el nivel del jardín de la estructura de estacionamiento de Vine Street, en la parte oeste del Pabellón de Consultorios Médicos. En la entrada por John Street del campus sur hay una máquina dispensadora de boletos de autobús. El *Kalamazoo Gazette* también está disponible en el primer piso del campus norte, cerca de las máquinas dispensadoras.

PARA LA FAMILIA Y LOS AMIGOS

Horarios de visita y alojamiento

Bronson valora a las familias como una parte importante del equipo de atención de los pacientes. Cuando un ser querido está en el hospital, comprendemos que quiera estar cerca y le ayudaremos a estar lo más cómodo posible. Para brindar el mejor ambiente posible para la recuperación, solicitamos que siga nuestras pautas de visitas:

- Dependiendo del estado del paciente, animamos a que únicamente un miembro de la familia o amigo pase la noche con el paciente.
- Otros miembros de la familia y amigos son bienvenidos en la habitación del paciente entre las 8 a.m. y las 10 p.m.
- En general se permite únicamente el ingreso de dos personas a la habitación por vez; el silencio y el descanso son importantes para la sanación.
- Si el paciente tiene muchas visitas, algunas podrán aguardar en un área pública y turnarse para visitar al paciente.
- Los niños de menos de 14 años de edad deben estar supervisados por un adulto que no sea el paciente.
- Para promover un ambiente de recuperación y sanación tranquilo, solicitamos que cumpla con nuestras normas para visitantes.
- Los familiares y amigos con síntomas de enfermedad no deben visitar al paciente. Consulte al enfermero si no está seguro.

Reportes de estado

Mantener la privacidad de la información del paciente es muy importante para nosotros. Hay momentos en los que un paciente quiere que compartamos información con los miembros de su familia y sus amigos. Para hacerlo, solicitamos al paciente que firme el formulario de Aviso de Prácticas de Privacidad. Después, el paciente elige hasta dos personas que serán sus contactos clave.

Cada contacto clave recibirá una tarjeta con un número de identificación del paciente (PIN, por sus siglas en inglés). Podremos compartir información sobre el estado del paciente y su afección únicamente con estas dos personas de contacto clave.

Cuando la persona de contacto llama a Bronson, necesitamos:

- El nombre de la persona de contacto
- El nombre del paciente • El PIN

Reportajes en los medios de comunicación

Las solicitudes de información de los medios de comunicación son tratadas por Comunicaciones Corporativas de Bronson. Si tiene alguna pregunta, llame al (269) 341-8747.

Áreas de espera

Dado que muchas familias y visitantes usan las áreas de espera públicas, solicitamos que respete los derechos de otros que están usando este espacio.

- Por favor, no utilice artículos que hagan ruido; los teléfonos deben estar en modo “silencioso” y los dispositivos manuales con audífonos están aceptados.
- El jefe de bomberos prohíbe el uso de dispositivos como ollas, cafeteras y calentadores de alimentos en estas áreas.
- Mantenga sus artículos personales con usted o en su vehículo.
- Bronson no se hace responsable por los artículos perdidos o robados.
- Los alimentos deben consumirse en alguna de nuestras cafeterías: SkyCourt Café, ubicada en el nivel del jardín del campus sur, o Terrace Café, ubicada en el primer piso del campus norte.

Pacientes en cuidados críticos

El estado crítico de muchos pacientes en las unidades de cuidados intensivos requiere restricciones especiales en las visitas. Revise las pautas de visitas en estas unidades junto a un miembro del personal.

Capillas

Hay una capilla en el primer piso del pabellón este (campus sur) y en el primer piso del pabellón norte, abiertas las 24 horas, los 7 días de la semana. Los visitantes de todas las denominaciones religiosas pueden usarlas para rezar y meditar.

Opciones para pasar la noche

Hospital Hospitality House of Southwest Michigan®

Nuestra opción más cómoda para que los miembros de las familias de los pacientes en las unidades de cuidados intensivos pasen la noche es Hospitality House. Ubicada a pocas calles de Bronson, Hospitality House ofrece alojamiento para las familias de nuestros pacientes que vienen de fuera de la ciudad. También está abierta a los visitantes que no pasen la noche, pero que deseen usar su ducha o cocina. Aunque no se cobra la estadía en Hospitality House, las donaciones son bienvenidas. Para detalles, visite www.hhhkz.org. Además, Bronson tiene acuerdos con hoteles de la zona que ofrecen tarifas con descuento a las familias de nuestros pacientes. Hay una cantidad limitada de habitaciones disponibles. Pregúntele a su enfermero cómo obtener una remisión.



Obsequios para pacientes

Los voluntarios del hospital entregan cartas, animales de peluche, globos de Mylar y otros obsequios de lunes a sábado. Si las flores llegan después del alta de un paciente, serán devueltas a la florería. En general, la florería las enviará al domicilio del paciente. No se permiten los globos de látex en el hospital porque muchos pacientes y empleados son alérgicos.

Las unidades de cuidados intensivos tienen reglas especiales. No se permiten flores ni plantas vivas. Además, algunas unidades no permiten globos, canastas de alimentos ni flores reales o artificiales.

Cuando un paciente sale de la unidad de cuidados críticos/ cuidados intensivos, puede retomarse la entrega de estos artículos a una unidad de cuidados no intensivos. Hasta entonces, la familia y amigos pueden llevárselos a casa. Para obtener más información, llame a Servicios de Voluntarios al (269) 341-8754.

Correo

Los voluntarios del hospital entregan cartas y paquetes en las habitaciones de los pacientes de lunes a sábados. Las cartas y los paquetes que lleguen después de que el paciente haya abandonado el hospital se enviarán a la dirección que figure en el archivo. El correo para pacientes debe enviarse de la siguiente manera:

Nombre y apellido del paciente
Número de habitación
Bronson Methodist Hospital
601 John St.
Kalamazoo, MI 49007

El correo para el paciente debe incluir una dirección de remitente. Por favor evite el uso de apodos. Si tiene alguna inquietud sobre la entrega de correo, llame a Servicios de Voluntarios al (269) 341-8754.

Tiendas de obsequios

Bronson Methodist Hospital tiene dos tiendas de obsequios. Ambas tienen tarjetas, flores frescas, materiales de lectura, refrigerios y bebidas. También se encuentran disponibles medicamentos de venta libre y artículos de belleza e higiene personal.

Campus sur

La tienda de obsequios del campus sur está ubicada junto a la entrada principal. Su horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; sábados y domingos de 10 a.m. a 4 p.m.

La Farmacia para Pacientes Ambulatorios de Bronson está ubicada dentro de la Tienda de Obsequios del campus sur. El horario de atención de la Farmacia para Pacientes Ambulatorios de Bronson es de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes, y está cerrada los días feriados y fines de semana. Se acepta la mayoría de los planes de seguros de medicamentos recetados. Llame al (269) 341-6990 para obtener más información.

Campus norte

La Tienda de Obsequios del campus norte y el Centro de Lactancia se especializa en artículos para nuevas madres y bebés. Está ubicada en el primer piso del pabellón norte. El horario es de lunes a viernes, de 9 a.m. a 4:30 p.m.

Teléfonos celulares

Pueden utilizarse teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos en modo vibrador. Termine la llamada o marque pausa cuando el médico o enfermero tengan que hablar con usted. La mayoría de los pacientes se recuperan mejor en un entorno tranquilo. Si tiene que conversar, hágalo en áreas públicas o salas de espera, para que el paciente pueda descansar.

Donación de sangre

¿Sabía que cada dos segundos alguien en Estados Unidos necesita sangre para atender a un paciente? Sin la generosidad de los donantes de sangre, no podríamos hacer el trabajo que hacemos a diario. Cuando usted dona sangre, potencialmente está salvando una vida.

Donar sangre es fácil y requiere menos de 30 minutos. La donación es segura y hay pocas molestias. Si puede donar, hágalo. Para obtener información adicional llame al Centro de Donantes de Michigan Blood Donor Center al (866) MIBLOOD [(866) 642-5663] o visite www.michiganblood.org.

Estacionamiento

Campus sur

Los pacientes, los miembros de sus familias y los visitantes pueden estacionarse en la rampa de Vine Street gratuitamente, los siete días de la semana y los días feriados. También ofrecemos estacionamiento en la esquina de las calles Vine y Jasper, en varios lotes en Jasper Street y en la intersección de Walnut y John junto a la entrada del Departamento de Emergencia.

Campus norte

En el campus norte de Bronson, los pacientes y los visitantes pueden estacionar en la rampa de Jasper Street gratuitamente, los siete días de la semana y los días feriados. También se puede estacionar en la esquina de las calles Lovell y John.

Servicio de trasbordo

El servicio de trasbordo está disponible las 24 horas, los siete días de la semana, para viajar entre el campus norte y el sur. En cada parada del túnel hay teléfonos y bancos para sentarse. Use el teléfono para solicitar un viaje y espere en el banco. Este servicio se ofrece sin cargo.

Servicio de escolta

Si desea ayuda para trasladarse, póngase en contacto con el Servicio de Escoltas de Bronson llamando al (269) 806-1394 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. O marque "0" desde cualquier teléfono del edificio después de las horas de trabajo y los fines de semana, y un representante del hospital lo asistirá. Este servicio se ofrece sin cargo.

Queremos que tenga una estadía placentera con su familia o amigo. Si podemos hacer algo por usted, llame al operador marcando "0", visite la estación de enfermería o llame a Relaciones con los Pacientes al (269) 341-8959.

BRONSON METHODIST HOSPITAL



CUANDO SALGA DEL HOSPITAL

Servicios del cuidado después de la hospitalización

Puede tomar algunas medidas para que no haya problemas a la hora de su alta:

- Llame a un miembro de su familia o a un amigo para que lo recojan.
- Hable con su médico o enfermero sobre su atención después de salir del hospital.
- Revise la información sobre medicamentos y los requisitos alimentarios especiales.
- Confirme su horario de alta con su enfermero.
- Haga preguntas.



Un enfermero especializado llamado administrador de casos los ayudará a usted y a su familia a crear un plan para el momento en que salga del hospital. Esto consiste en un plan para determinar el lugar al que irá, lo que necesitará y lo que debe hacer cuando salga del hospital.

Los administradores de casos pueden:

- Derivarlo a centros de enfermería especializada o programar servicios de atención para pacientes terminales
- Pedir los equipos médicos y otros suministros que precise

Un trabajador social médico puede:

- Ayudarles a usted y a su familia a encontrar un lugar seguro para después de que salga del hospital
- Escucharlo y ayudarlo en los momentos difíciles
- Ponerlos a usted y a su familia en contacto con personas de la comunidad que pueden ayudarles

Estos servicios son gratuitos para todos los pacientes. Llame al Departamento de Administración de Casos en Trabajo Social Médico al (269) 341-7943.

Continuar con su atención

¿Debe continuar con su atención en casa? Bronson ofrece servicios y opciones de atención médica en el hogar. Hable con su médico o enfermero si está interesado.

Mi guía de planeación del alta

Mi plan

- ¿Dónde obtendré atención después del alta? Hágle saber sus preferencias al personal.
- ¿Quién me ayudará después del alta? Anote su nombre y número de teléfono: _____
- ¿A qué problemas debería estar alerta? Anote un nombre y número al que llamar si tiene problemas: _____

Mi recuperación y apoyo

- Pregunte si necesitará equipos médicos (como un andador). ¿Quién lo coordinará? _____
- Pida hablar con un trabajador social o administrador de casos si le preocupa cómo usted y su familia están sobrellevando su enfermedad.

Mi lista de verificación para el alta

- Transporte coordinado
- Instrucciones de alta impresas para cuidar de mí mismo en casa
- Citas para recibir atención después del hospital
- Lista de mis medicamentos
- Recetas recibidas
- Inhaladores/plumas de insulina si fueron utilizados en el hospital

Pertenencias personales

Antes de retirarse, recuerde juntar todas sus pertenencias. Compruebe no dejar nada en el armario, los cajones ni el baño. Si dejó algo en la caja fuerte del hospital, pida que se lo devuelvan antes de retirarse. Si pierde algo, infórmeselo a su enfermero de inmediato. Haremos todo lo posible por encontrarlo. Los objetos encontrados se guardan por 30 días. Para preguntar por objetos perdidos, llame a Servicio al Cliente al (269) 341-6055.

- Mis objetos personales, incluidos los colocados en la caja fuerte de Bronson:
 - Lentes/lentes de contacto
 - Audífonos
 - Dentadura postiza
 - Reloj/joyas
 - Dispositivos personales médicos o electrónicos
 - Medicamentos
 - Otro _____

Medicamentos

Durante toda su estadía en el hospital y una vez dado de alta, un farmacéutico está disponible para responder todas sus preguntas sobre medicamentos. Infórmele a su enfermero si desea que lo visite un farmacéutico. La Farmacia para Pacientes Ambulatorios de Bronson puede surtir sus recetas de medicamentos antes de que salga del hospital. Esto podría ser de utilidad si tiene un medicamento difícil de encontrar o necesita una receta a corto plazo. Se acepta la mayoría de los planes de seguros de medicamentos recetados. La Farmacia para Pacientes Ambulatorios de Bronson está ubicada en el primer piso del Pabellón de Consultorios Médicos, en el campus sur de Bronson. El horario de atención de la Farmacia para Pacientes Ambulatorios es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Está cerrada los días feriados y los fines de semana. Llame al (269) 341-6990 para obtener más información.

Salida

Se puede recoger a los pacientes en cualquiera de las entradas de los vestíbulos. En el campus sur hay estacionamiento disponible en la rampa de Vine Street. En el campus norte, el estacionamiento está disponible en la rampa de Jasper Street. Su familiar o amigo puede dirigirse directamente a su habitación después de estacionarse. Usted y la persona responsable por sus cuidados decidirán si necesita o desea que lo escolten al salir del hospital.

Facturas del hospital y seguros médicos

Hable con su compañía de seguros con antelación si es posible. Ellos repasarán sus requisitos junto a usted. Incluso si Bronson participa en su plan de seguros, es posible que algunos de los médicos no participan en el plan. Llame al consultorio del médico para preguntar si participa en su plan de seguros.

Recuerde:

- Bronson enviará sus facturas a su compañía de seguros si usted nos da toda la información.
- Si la compañía de seguros disputara los cargos o servicios, éstos serán su responsabilidad.
- Usted tiene la responsabilidad final por el pago de su factura hospitalaria.

¿Paciente hospitalizado? ¿Paciente ambulatorio? ¿Paciente en observación?

Si tiene Medicare, su seguro requiere que Bronson lo ingrese como paciente hospitalizado o lo remite para la atención de observación ambulatoria. Esto se determina según el grado de su enfermedad y el tratamiento que necesite. Los pagos de los seguros varían. Si está en observación, tal vez deba pagar por los medicamentos que toma habitualmente en casa. Llame a Administración de Casos al (269) 341-7943 si tiene preguntas.

Su factura de Bronson

Durante su estadía podría visitarlo un asesor financiero de pacientes. El asesor se asegurará de que toda su información sea correcta. Para actualizar su información de seguros, llame a la Oficina de Registros al (269) 341-7300. Si necesita ayuda con su factura, llame a un asesor financiero de pacientes al (269) 341-6120. El hospital cuenta con un programa de asistencia financiera y quizá usted reúna las condiciones para participar.

Facturas de otros

También podría recibir una factura de su médico. Además de su factura hospitalaria, usted podría recibir otra factura por estos servicios:

- Anestesiología
- Radiología
- Patología
- Emergencia

Pago

Oficina de los asesores financieros de pacientes:

- Ubicada en el primer piso del Pabellón de Consultorios Médicos
- Abierta de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.
- Acepta efectivo, cheques personales y tarjetas VISA, MasterCard y Discover
- Brinda asistencia financiera y coordina los arreglos de planes de pagos

Cómo darle las gracias al personal

Bronson se ha asociado con la DAISY Foundation para reconocer a los enfermeros. Si desea proponer un reconocimiento de un enfermero, hay varias formas de hacerlo:

En línea: bronsonhealth.com/daisy

Por correo electrónico: daisyaward@bronsonhg.org

Por correo postal:

Bronson Methodist Hospital

DAISY Committee

601 John St., Box 88

Kalamazoo, MI 49007

Póngase en contacto con Relaciones con los Pacientes llamando al (269) 341-8959 para reconocer a otros miembros del personal.

Comparta su historia positiva

El poder de la actitud positiva puede cambiar vidas, especialmente si se trata de una historia personal que se puede compartir. El sitio web Bronson Positivity es una forma de compartir su experiencia positiva en Bronson con otros que realmente podrían beneficiarse. Tómese unos momentos para conocer sobre algunas historias inspiradoras de pacientes de Bronson, sus familias y aquellos responsables de su atención. Comience después a empoderar al mundo compartiendo su actitud positiva.

Haga clic en “Share Your Positivity” (Comparta su actitud positiva) en la página de inicio del sitio web de Bronson para obtener detalles (www.bronsonhealth.com).

Retribuciones

Los pacientes y sus familias suelen preguntar cómo pueden demostrar su agradecimiento por la atención recibida en Bronson. Puede hacer una donación que ayudará a otros directamente por medio de la Bronson Health Foundation. Las contribuciones de beneficencia por medio de la Fundación pueden ayudar en varias formas, entre ellos los siguientes fondos y dotaciones:

- Bronson’s Greatest Needs
- Cancer Treatment Endowment
- Children’s Hospital Fund
- Patients in Need Fund
- Robert S. Doud Arts in Healthcare Fund
- Robert A. Fabi Neurosciences Fund

Se reconoce a todos los donantes por su generosidad y por su preocupación por los demás. Puede hacer una donación en línea en bronsonfoundation.com, llamando al (269) 341-8100, o enviándola por correo a:

Bronson Health Foundation
301 John St., Box C
Kalamazoo, MI 49007

Gracias.

Comentarios

Bronson recibe todos sus comentarios sobre nuestro desempeño. Mientras esté aquí, quisiéramos tener la oportunidad de mejorar su experiencia y resolver todos los problemas e inquietudes que pueda tener. También usamos encuestas de satisfacción del paciente para escuchar a los pacientes y a sus familias. Cuando salga del hospital, es posible que reciba una encuesta por correo. De antemano le agradecemos el tiempo que toma para completarla. **Valoramos sus comentarios.**



NOTAS



Tres preguntas clave:

- 1. ¿Cuál es mi problema principal?
- 2. ¿Qué debo hacer?
- 3. ¿Por qué es importante que haga esto?

NOTAS

NOTAS



- Tres preguntas clave:
1. ¿Cuál es mi problema principal?
 2. ¿Qué debo hacer?
 3. ¿Por qué es importante que haga esto?
