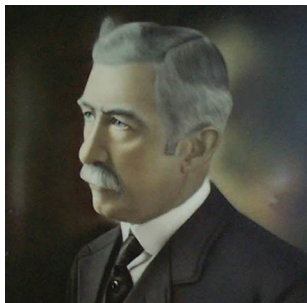


**Desde sus humildes orígenes en 1930, cuando abrió por primera vez sus puertas el John Homer Bothwell Memorial Hospital, Bothwell Regional Health Center se ha convertido en el avanzado centro de salud regional de hoy en día.**

Acreditado por The Joint Commission, Bothwell, ofrece diagnóstico médico y tratamiento de alta tecnología, además de una asistencia personal a los pacientes. Entre sus servicios se incluyen un rango completo de tratamientos médicos y quirúrgicos, como tratamientos contra el cáncer, servicios de emergencia, ortopedia, tratamientos cardiovasculares, obstetricia, ginecología, servicios ambulatorios, imágenes médicas y salud comunitaria y educación para el bienestar. Cuenta también con una red de clínicas, consultas para servicios ambulatorios y servicios de rehabilitación por toda la región.



*John Homer Bothwell*

Independientemente de si su ingreso ha sido planificado o imprevisto, el personal del Bothwell Regional Health Center le ofrecerá a usted y a su familia una asistencia excepcional. Haremos todo lo necesario para asegurarnos de que su estancia sea lo más agradable y cómoda posible. Más de 900 empleados apoyan los conocimientos expertos de más de 60 médicos contratados a tiempo completo.

**Si tiene alguna pregunta, pregunte a cualquiera de los miembros del equipo Bothwell. Nuestro compromiso es ayudarle a usted y a su familia, y nuestro objetivo es que se reponga y tenga una buena estancia en Bothwell.**

**ACERCA DE BOTHWELL**

La Bothwell Foundation apoya la misión de Bothwell Regional Health Center y las necesidades de cuidado médico de las comunidades a las que sirve gracias a las contribuciones de nuestros pacientes, amigos y empleados. La Bothwell Foundation ofrece a nuestros patrocinadores oportunidades para contribuir a varios fondos, incluyendo los dedicados al cáncer, el infarto, el corazón, la asistencia a los pacientes, las becas y la salud de la mujer; o para rendir un homenaje a los seres queridos, ya sea en su honor o en su recuerdo.

Gracias a las generosas donaciones de la comunidades a las que servimos, la fundación puede aportar fondos para proyectos de salud que cumplen una variedad de necesidades y beneficios a la salud general de nuestra comunidad. Las donaciones realizadas a la fundación son deducibles de impuestos. **Para obtener más información, póngase en contacto con la fundación llamando al (660) 829-7786 o visite [brhc.org/foundation](http://brhc.org/foundation).**

## LA MISIÓN DE BOTHWELL REGIONAL HEALTH CENTER

Trabajando unidos para ofrecer unos servicios  
de salud y bienestar excepcionales



**BOTHWELL REGIONAL HEALTH CENTER FOUNDATION**

**Esta información esta diseñada para ayudarle a comprender sus derechos y responsabilidades en cuanto al dolor y su tratamiento según su plan de salud.**

## **MEDICACIÓN**

Todos los medicamentos que tome mientras esté en el hospital serán recetados por su proveedor, dispensados por la farmacia del hospital y administrados por un enfermero. No se le permite utilizar sus medicinas (vea las excepciones), administrar sus propias medicinas (con la excepción de un equipo especial proporcionado por el hospital que administra medicamentos para el dolor después de una cirugía), ni guardar su medicación personal en la mesita de noche. La medicación domiciliaria debe, mandarse a casa, o mandarse a la farmacia para que la guarden durante su ingreso.

**EXCEPCIÓN:** Si su médico le receta algo que no se encuentra en la farmacia del hospital, puede que se le pida que traiga su medicación de casa. Por su seguridad, y de acuerdo con las leyes estatales y federales, esta medicación será revisada, inspeccionada y etiquetada antes de serle administrada por un enfermero.

## **MANEJO DEL DOLOR**

### **Le recomendamos:**

- Preguntar a su proveedor qué esperar en cuanto al dolor y el manejo del dolor
- Discutir las opciones para aliviar del dolor con su proveedor y los enfermeros
- Trabajar con su proveedor y los enfermeros para desarrollar un plan de manejo del dolor
- Solicitar un alivio para el dolor cuando este empiece
- Ayudar a su proveedor y los enfermeros a evaluar su dolor
- Informar a su proveedor o los enfermeros si no se le alivia el dolor
- Comunicar al proveedor o a los enfermeros cualquier preocupación que pueda tener acerca de la medicación contra el dolor

### **Tiene derecho a:**

- Información y preguntas acerca del dolor y el alivio del dolor
- Sentir que el personal se preocupa por su dolor
- Una respuesta rápida por parte del personal cuando les informe de su dolor
- Los tratamientos para el dolor más adecuados y disponibles
- Los servicios de un especialista de dolor, si son necesarios
- Sentir que el personal se toma en serio sus quejas por el dolor

# **MEDICACIÓN Y MANEJO DEL DOLOR**

**Las visitas pueden ser una buena medicina para los pacientes, por lo que las visitas de sus familiares y amigos son siempre bien recibidas. Las horas de visita son de las 08:00 a las 20:00; sin embargo, el equipo que le asiste puede limitar el longitud de horas de visita o el número de visitantes según considere necesario y apropiado.**

### **INSTRUCCIONES GENERALES PARA LOS VISITANTES\***

- Todos los visitantes deben entrar al hospital por la entrada principal, que está abierta de 05:30 a 19:30. Fuera de estas horas, los visitantes deberán hablar con seguridad.
- Las personas con resfriado, dolor de garganta o cualquier enfermedad contagiosa no deben visitar al paciente.
- Se recomienda que los visitantes se laven o desinfecten las manos al entrar y al salir de su habitación.
- Los visitantes deben evitar hacer ruidos innecesarios.
- Puede que se les pida a los visitantes que salgan de la habitación durante las pruebas y tratamientos, o cuando el proveedor o el enfermero deban verle, para proteger su intimidad.
- Algunas situaciones hospitalarias no son apropiadas para niños, así que tenga en cuenta su situación antes de permitir la visita de niños. No proporcionamos servicios de guardería para pacientes o visitantes.

- Los visitantes deben consultar al enfermero antes de traerle alimentos o bebidas.
- Los visitantes y familiares que quieran comer con usted pueden obtener un boleto de comida para invitados por un pequeño costo. Los boletos están disponibles en Registración y deben entregarse al empleado del mostrador de enfermería.
- Sus familiares y amigos pueden hablar por teléfono con usted, o llamando al conmutador al (660) 826-8833 y dando su nombre, o llamándole directamente a usted al (660) 827-9XXX. XXX es el número de tres dígitos de su habitación.

*\*Las instrucciones están sujetas a cambios dependiendo de la situación actual.*

### **ESTACIONAMIENTO**

Hay estacionamiento gratuito las 24 horas del día, los siete días de la semana en todos los estacionamientos de Bothwell. No estacione en áreas reservadas o asignadas y recuerde cerrar con llave el vehículo para proteger sus pertenencias.

### **SALAS PARA FAMILIARES Y VISITANTES**

Hay salas designadas especialmente para sus visitantes en cada piso y en el primer piso del vestíbulo. Se han designado áreas específicas en las Unidades de Cuidados Críticos y Cuidados Progresivos, Departamento de Emergencias, Cirugía y Salud de la Mujer.

**INFORMACIÓN SOBRE LAS VISITAS**

**Su equipo de asistencia hospitalaria está formado por varias personas, todas con una amplia experiencia y dedicadas a asistirle. Se le anima a hacer preguntas a los miembros de su equipo de asistencia y a participar de manera activa en su recuperación.**

### **PROVEEDOR DE ASISTENCIA PRIMARIA**

Un miembro del personal médico de Bothwell que sea médico o enfermero y que sea responsable último de su asistencia.

### **MÉDICO DE ATENCIÓN HOSPITALARIA**

Si no tiene un proveedor de asistencia primaria o ve a un médico que no tiene privilegios en Bothwell Regional Health Center, puede que se le asigne uno de nuestros médicos de atención hospitalaria. Un médico de atención hospitalaria es un médico especializado en asistir a pacientes solo mientras están ingresados en el hospital.

### **ENFERMEROS**

Nuestros enfermeros monitorean constantemente su estado para garantizar su bienestar. Su equipo de enfermería puede incluir un jefe de enfermería, enfermeros titulados o auxiliares de enfermería certificados.

### **COORDINADOR DE ASISTENCIA A LOS PACIENTES**

Nuestros coordinadores de asistencia a los pacientes supervisan a los enfermeros y empleados, tienen responsabilidades administrativas y se aseguran de que todos los turnos cuenten con el personal adecuado.

### **EQUIPO DE GESTIÓN DE CASOS**

Este equipo está formado por enfermeros y trabajadores sociales que colaboran para evaluar, planificar, facilitar, coordinar, valorar y recomendar opciones y servicios de asistencia que satisfagan todas sus necesidades médicas durante y después de su estancia hospitalaria. Las horas de atención son de 08:00 a 16:30, de lunes a viernes. Pregunte a su enfermero si desea hablar con alguien de este departamento.



También puede que reciba la visita de otros profesionales médicos, incluyendo personal de laboratorio, terapeutas respiratorios, técnicos radiólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales o logopedas. Estos profesionales pueden identificarse claramente por sus credenciales de Bothwell Regional Health Center con su fotografía.

**SU EQUIPO DE ASISTENCIA HOSPITALARIA**

Muchos miembros del equipo Bothwell trabajan juntos para que su estancia en el hospital sea cómoda. Si no está satisfecho con su habitación o sus comodidades, informe a su enfermero.



### SU HABITACIÓN

Se le asignará su habitación dependiendo de su diagnóstico de ingreso y la disponibilidad de camas el día de su ingreso. Su enfermero le explicará todo lo que necesite saber para que su estancia sea segura y cómoda, incluyendo cómo utilizar su cama, su televisor y su teléfono.



### SERVICIOS DE COMIDA

Ofrecemos a nuestros pacientes servicios de comida preparados por el equipo dietético de Bothwell. Las opciones alimentarias específicas pueden variar dependiendo de sus necesidades y puede solicitar opciones dietéticas a su equipo de asistencia.



### SERVICIOS DE LIMPIEZA Y AMBIENTALES

Nuestro equipo de limpieza trabaja para mantener su habitación limpia y desinfectada. Si necesita servicios ambientales, díganoslo.



### RONDAS MÉDICAS

Cada día, su proveedor le visitará para evaluar su salud, informarle sobre su evolución y su plan de cuidado y responder sus preguntas.



### INFORME DE CAMBIO DE TURNO

El informe de cambio de turno es el momento en el que los enfermeros se reúnen junto a su cama durante cambio de turno para hablar de su cuidado. Esto le ofrece la oportunidad de ver al enfermero que empieza el turno, hacer preguntas y compartir información importante con sus enfermeros. Se recomienda que participe en el informe de cambio de turno, aunque no es obligatorio. Si decidió no participar en el informe de cambio de turno al ingresar en el hospital, se colgará un cartel de “no molestar” en su puerta.



### HORARIO DE SILENCIO

Nos esforzamos por fomentar un entorno silencioso y apacible, especialmente durante las horas nocturnas. Cada noche, el “horario de silencio” empieza a las 21:00. Las luces del pasillo se atenúan y pueden cerrarle su puerta si lo solicita. Si algo le molesta, dígaselo a su enfermero para que pueda solucionar la situación.

**SU ESTANCIA CON NOSOTROS—SU HABITACIÓN**

**Bothwell tiene varias unidades que ofrecen diferentes tipos de asistencia y servicios. Más abajo encontrará sus descripciones e instrucciones especiales.**

## **UNIDADES GENERALES**

Las unidades de cuidados no intensivos incluyen la Unidad de Cuidados Progresivos, la 2 Sudoeste, Ortopedia, la 3 Sudoeste y Pediatría. Estas unidades suman la mayoría de las camas de Bothwell.

No hay restricciones en las horas de visita de pediatría para padres, abuelos, pastores religiosos y profesores. Los hermanos y hermanas del paciente también pueden visitarlo a discreción del enfermero que esté al cargo.

## **CUIDADO DE SALUD PARA LA MUJER Y RECIÉN NACIDO**

Esta unidad está siempre cerrada. Por motivos de seguridad, su bebé tendrá tres pulseras de seguridad; una en un brazo y una en cada tobillo. Usted y el padre del bebé (o su persona de apoyo) tendrán pulseras con el mismo número que las del bebé. Puede que suene una alarma cuando las pulseras estén cerca de puertas o ventanas.

Para ayudarlo a establecer un vínculo familiar más rápidamente, su bebé permanecerá en su habitación dentro de un moisés. El padre, o una persona de apoyo, puede pasar la noche con usted en la habitación.

Las horas de visita son flexibles y sus familiares pueden traerle comida. También puede pedir servicio de habitaciones y hay horas designadas en las que puede pedir del menú con los Servicios de Comida. Puede recibir la visita de niños, pero se aconseja que solo los hermanos manipulen al bebé durante su estancia.

Nosotros le proporcionamos pañales y leche infantil. Si está dando el pecho, podemos ofrecerle un sacaleches y suministros si es necesario, y tenemos un refrigerador designado para el almacenamiento de leche materna.

## **TRABAJO DE PARTO**

Puede haber un máximo de tres personas con usted en la sala de parto. Nuestro límite es de solo tres visitantes al mismo tiempo, pero estos pueden turnarse con otras personas según deseen. Los niños deben tener al menos 12 años para poder

entrar de visita en la sala de partos. Normalmente se le trasladará de Trabajo de Parto a una sala de postparto a las dos o tres horas de haber dado a luz.

## **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES (UCIN)**

Esta unidad es para bebés recién nacidos que necesiten asistencia médica intensiva. La UCIN cuenta con tecnología avanzada y profesionales médicos especialmente formados para ofrecer cuidados especiales a nuestros pacientes más jóvenes.

## **UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS**

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) es donde nuestros pacientes más graves reciben asistencia especializada, como monitoreo intensivo y apoyo vital avanzado. La UCI tiene horas de visita abierta. Si usted está en la UCI, le pedimos que su familia utilice el teléfono de la sala de espera de la UCI para llamar antes de entrar en la unidad. Esto le proporciona privacidad a usted, sus familiares y otros pacientes. Nos reservamos el derecho a limitar las visitas cuando sea necesario, dependiendo de su estado o del estado o procedimientos de otros pacientes de la UCI.

## **PROGRAMA DE CUIDADOS POSTHOSPITALARIOS**

Mientras se recupera, su estado de hospitalización puede pasar al programa de cuidados posthospitalarios. Cada unidad general está equipada para manejar a los pacientes que se encuentren en el estado de cuidados posthospitalarios, por lo que esto no necesariamente significa que deba cambiar de unidad. El estado de cuidados posthospitalarios determina su nivel de asistencia y tiene como objetivo ayudar al paciente a pasar de un nivel de asistencia agudo a un nivel de asistencia a domicilio por parte de enfermeros titulados.

## **ABANDONAR LA UNIDAD**

Si desea abandonar su unidad, asegúrese antes en el control de enfermería de que su proveedor ha dado su autorización e informe al personal de dónde puede ponerse en contacto con usted. Es importante que permanezca en su habitación hasta que su proveedor haya hecho la rondas y se hayan llevado a cabo los tratamientos.

**SU ESTANCIA CON NOSOTROS—SU UNIDAD**

**Nos complace poder ofrecerle una serie de servicios adicionales para su comodidad, así como la de sus familiares y visitantes.**



### **CAJERO AUTOMÁTICO**

Hay un cajero automático en el primer piso junto a la tienda de regalos.



### **CAFETERÍA**

El Bothwell Café está situado en la planta baja, cerca de los elevadores públicos, y abre todos los días de 7:30 a 18:30. Los invitados y visitantes pueden disfrutar de café y té gratis en las unidades de atención al paciente y en el Bothwell Café. Puede solicitar un recibo por compras de comida.



### **TIENDA DE REGALOS**

La tienda de regalos se encuentra en el primer piso y está regentada por el Bothwell Regional Health Center Auxiliary. El horario es de 09:00 a 17:00 de lunes a sábado, y de 13:00 a 17:00 los domingos.



### **ACCESO A INTERNET**

Bothwell ofrece acceso inalámbrico en todo el hospital para que usted y sus visitantes puedan acceder a Internet. Tenga en cuenta que este sistema puede bloquear contenidos que se consideren inapropiados para los estándares del hospital y no tiene como fin compartir o descargar grandes archivos.

Puede que algunas aplicaciones o protocolos no funcionen en la red inalámbrica. En las habitaciones para pacientes de la Unidad de Cuidados Progresivos (UCP) y la 2 Norte hay conexiones por cable disponibles. Pueden identificarse por sus clavijas de red amarillas y están etiquetadas con el código "Y-##" (donde ## es un número). Puede obtener instrucciones para su uso en el control de enfermería de estas unidades.



### **INTÉRPRETES**

Ofrecemos servicios de interpretación a través de video por parte de personal especialmente formado. Si necesita un dispositivo o servicios de interpretación, informe a su representante de ingresos o a su enfermero.



### **APOYO ESPIRITUAL**

Su pastor, sacerdote o rabino puede visitarle en el hospital. Si no cuenta con apoyo espiritual, dispone de los servicios de un capellán para usted y su familia. Hay una capilla cerca de los elevadores principales en el primer piso, a la que pueden acudir los creyentes de cualquier religión para rezar y reflexionar en silencio. La capilla está abierta durante las horas de visita, pero está cerrada fuera de este horario. Si necesita utilizar la capilla después del horario normal de visitas, dígaselo a un miembro del personal.



### **TELÉFONOS**

Los celulares no pueden utilizarse en algunas áreas designadas del hospital. Hable con un miembro del personal si tiene alguna pregunta acerca del uso de su celular.

Hay teléfonos en todas las habitaciones del hospital. Las llamadas locales y gratuitas puede hacerse sin cargo alguno y en cualquier momento desde la habitación marcando 5 y el número al que desee llamar. Las llamadas de larga distancia se pueden cobrar o cargar en su tarjeta de teléfono. Siga las instrucciones que aparecen en su tarjeta de teléfono o llame a la operadora del hospital si necesita ayuda.

Sus familiares y amigos pueden hablar a su habitación, o llamando al conmutador al (660) 826-8833 y dando su nombre, o llamando directamente al número de teléfono individual de su habitación, que es el (660) 827-9XXX. Las X son el número de tres dígitos de su habitación.



### **MÁQUINAS EXPENDEDORAS**

Las máquinas expendedoras están ubicadas en la planta baja, junto al pasillo que lleva a la cafetería; en el primer piso, junto a la sala de espera de la Unidad de Cuidados Intensivos; y en el segundo piso, en el área de recepción de la Unidad de Cuidados Progresivos.



**Su seguridad es importante para nosotros. Usted participará en todas las decisiones acerca de su cuidado, ya sea sobre la medicación, los tratamientos, las pruebas o cuándo se le va a mover o levantar. Nuestro equipo le explicará lo que le está pasando y responderá sus preguntas para que se sienta seguro y cómodo.**

## UTILICE SPEAK UP™

Bothwell Regional Health Center apoya el programa Speak Up de The Joint Commission, que proporciona directrices sobre cómo puede ayudar a hacer que su asistencia sea una buena experiencia. Los estudios han demostrado que los pacientes que toman parte en las decisiones acerca de su salud tiene más probabilidades de recuperarse más rápido.

- **Si tiene preguntas o preocupaciones, dígalos.** Si sigue sin entenderlo, vuelva a preguntar. Tiene derecho a saber.
- **Preste atención a la cuidado que está recibiendo.** Asegúrese de que está recibiendo el tratamiento y la medicación adecuados de manos de los profesionales de cuidado de salud apropiados.
- **Infórmese sobre su enfermedad.** Infórmese acerca de las pruebas médicas que se le hacen y su plan de tratamiento.
- **Pida a un familiar o amigo de su confianza que sea su defensor.** Este puede hacer preguntas que a usted quizá no se le ocurran.
- **Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma.** Las equivocaciones con los medicamentos son los errores relacionados con el cuidado médico más comunes.
- **Utilice un hospital, clínica o centro quirúrgico que haya sido cuidadosamente evaluado.** The Joint Commission visita hospitales para ver si satisfacen los estándares de calidad.
- **Participe en todas las decisiones acerca de su tratamiento.** Usted es el centro de su equipo de cuidado médico.

## EMERGENCIAS

El personal del hospital se pondrá en contacto con usted en persona si hay alguna emergencia o desastre, como un incendio o condiciones climáticas graves. En tal caso, es posible que tenga que ser trasladado a otra área del hospital. Siga las instrucciones del personal del hospital y no se alarme. La evacuación de un hospital es algo infrecuente; sin embargo, estamos preparados para hacerlo si es necesario por la seguridad de nuestros pacientes.

En caso de que se produjese un desastre o cualquier otro evento que interrumpiera las comunicaciones telefónicas normales, podemos ponernos en contacto con los familiares u otras partes responsables mediante el uso de celulares u otros medios. Si las comunicaciones telefónicas (normales y celulares) no están

operativas, podemos compartir información en [www.brhc.org](http://www.brhc.org). También podemos ponernos en contacto con los medios de comunicación para dar a conocer nuestro estado u otra información.

Se llevan a cabo simulacros de incendios de manera regular en diferentes momentos y simulacros de desastres dos veces al año para evaluar los conocimientos, la respuesta y la competencia del personal. Si se lleva a cabo un simulacro mientras usted está aquí, permanezca en su habitación. El personal le dirá si tiene que hacer algo.

## OBJETOS VALIOSOS Y PERTENENCIAS

Le recomendamos que deje cualquier objeto de valor en casa o que lo mande a casa con un familiar. Preste atención a los objetos personales que se encuentren en su mesita de noche para asegurarse de que no se tiran por accidente. Si pierde algo, dígaselo inmediatamente a su enfermero.

Los objetos no reclamados se entregan a Servicios Ambientales, donde se guardan durante un tiempo limitado. Para preguntar por un objeto perdido, llame a la operadora de Bothwell marcando 0 en el hospital o llame al (660) 826-8833 y pregunte por Servicios Ambientales. Bothwell Regional Health Center no se hace responsable de ningún objeto perdido o dañado.

## SEGURIDAD

Empleamos un personal de seguridad a tiempo completo formado por antiguos agentes de policía, guardas de prisiones y otros tipos de personal de seguridad. Agentes de seguridad armados patrullan el hospital a todas horas. Si necesita ponerse en contacto con un agente de seguridad puede preguntar al personal del hospital, marcar el 0 para ponerse en contacto con el conmutador del hospital o la extensión 7777 para hablar con la Oficina de Seguridad.

## PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Su salud es nuestra principal preocupación, por eso adoptamos todas las precauciones recomendadas por las agencias reguladoras y asesoras para protegerle mediante el control de las infecciones. Una de las mejores maneras de impedir que adquiera una infección es también una de las más simples: lavarse las manos. Todos los miembros de su equipo de cuidado médico deben lavarse las manos antes y después de asistirle. Si no ve que esto ocurra, le animamos a que lo diga. Recomendamos a los visitantes que también se laven o desinfecten las manos al entrar y al salir de su habitación.

Además de tener las manos limpias, los empleados también llevarán el equipo de protección necesario, como guantes, batas, mascarilla y protección ocular, al asistirle. En algunos casos, el personal de cuidado médico puede adoptar una serie de precauciones con usted debido al riesgo de infección. El personal del hospital puede colocar un cartel de precaución en la puerta de su habitación, llevar una mascarilla o mantener su puerta cerrada.

**SU SEGURIDAD**

**En Bothwell Regional Health Center, la calidad de la asistencia a los pacientes es nuestra principal preocupación. Al enumerar estos derechos y responsabilidades, esperamos mejorar el nivel de cuidado, el tratamiento y los resultados.**

## **USTED TIENE DERECHO**

- A elegir una persona de apoyo o representante designado para participar en el desarrollo y la implementación del plan de cuidado del tratamiento hospitalario o ambulatorio, el plan de gestión del dolor y la planificación del egreso.
- A ser informado de o implicado en decisiones acerca de el cuidado o los servicios propuestos o aplicados.
- A rechazar servicios de acuerdo con la ley y la regulaciones.
- A acceder a, solicitar la modificación de y recibir un informe de la información que se haya divulgado sobre su salud.
- A elegir si participar o no en estudios o pruebas clínicas.
- A recibir comunicación eficaz acerca de los servicios que se están proporcionando.
- A que se escuchen, estudien y, si es posible, se resuelvan sus quejas.
- Presentar una denuncia ante la autoridad estatal.
- A que se le asegure la confidencialidad de la información, la privacidad y la seguridad.
- A recibir una evaluación y un manejo adecuados del dolor.
- A verse libre de abusos mentales, físicos, sexuales y verbales, abandono y explotación.
- A tomar decisiones sobre el fin de la vida.
- A tener acceso a el cuidado y el tratamiento que estén dentro de la misión y la capacidad de este hospital, independientemente de su raza, edad, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, diagnóstico o fuente de pago.
- A elegir a sus visitantes, independientemente de que se trate de un familiar, un cónyuge, una pareja de hecho o un amigo, además del derecho a retirar dicho consentimiento para la visita en cualquier momento, y el derecho a identificar una "persona de apoyo" que también pueda tomar decisiones acerca de las visitas. El hospital respeta su derecho a que los privilegios de visita no se restrinjan, limiten o nieguen por su raza, edad, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, diagnóstico o fuente de pago.

## **SUS RESPONSABILIDADES**

- Proporcionar información completa y precisa sobre quejas actuales, antiguas enfermedades, hospitalizaciones, medicaciones y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informar de cambios inesperados en su estado.
- Dar su opinión sobre necesidades del cuidado y expectativas.
- Hacer preguntas acerca del cuidado o los servicios.
- Seguir las instrucciones. Usted, su cuidador y su familia deben expresar cualquier preocupación que tengan acerca de su capacidad para seguir y cumplir su plan de asistencia propuesto.
- Entender y aceptar las consecuencias de los resultados si no sigue el plan de cuidado.
- Seguir las políticas y procedimientos de la organización en lo que respecta el cuidado al paciente y la conducta.
- Mostrar respeto y consideración hacia el personal y la propiedad de la organización.
- Satisfacer puntualmente cualquier obligación financiera acordada con la organización.

En Bothwell Regional Health Center nos tomamos muy en serio sus derechos y obligaciones. Si tiene alguna pregunta o preocupación con respecto a estos requisitos, pida hablar con el coordinador de asistencia a los pacientes.

## **CONFIDENCIALIDAD**

La Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) obliga a los hospitales a adoptar ciertas medidas para asegurarse de que su derecho a la confidencialidad está protegido. Para obtener más información sobre la confidencialidad de la información sobre su salud, pregunte al miembro del personal que esté en Registro. Queda terminantemente prohibido fotografiar o hacer grabaciones de video o de sonido de cualquier asistencia que se le preste, excepto en el caso de tratamientos médicos avanzados para fines de formación médica o mejora de la calidad.

**CONOZCA SUS DERECHOS**

**Queremos que nos comuniquen cualquier preocupación o elogio que tenga durante su estancia. Estas opiniones nos ayudan a mejorar continuamente y a reconocer a los miembros de nuestro equipo.**

## PREOCUPACIONES DE LOS PACIENTES

Les animamos a usted y a los miembros de su familia a informar inmediatamente al personal del hospital y a su médico si tienen alguna preocupación con respecto a su cuidado. Puede estar tranquilo de que expresará quejas/problemas o reclamaciones no va a afectar a su cuidado o al acceso a el cuidado médico en un futuro. Apreciamos sus observaciones porque nos ayudan a mejorar continuamente el cuidado y los servicios que ofrecemos.

## RESOLUCIÓN DE LAS PREOCUPACIONES

Queremos hacer todo lo posible para asegurarnos de que su visita sea lo más cómoda posible. Sin embargo, somos conscientes de que, de vez en cuando, puede que usted o su familia tengan preguntas, preocupaciones o comentarios que quieran compartir con nuestro personal. La mayoría de las preocupaciones de los pacientes pueden ser manejadas por el personal de Bothwell tan pronto como ocurren, y se anima a los miembros del equipo a resolver rápidamente sus preocupaciones dentro del límite de sus posibilidades.

Si encuentra algún problema, hable primero con su proveedor. Si no está satisfecho o prefiere discutir sus preocupaciones con un tercero, póngase en contacto con el director de su unidad o, si no está disponible, pida hablar con el coordinador de asistencia a los pacientes

## PROCESO DE RECLAMACIONES DE LOS PACIENTES

Una reclamación de un paciente es una queja formal, tanto escrita como verbal, presentada por un paciente que no ha podido ser resuelta rápidamente por el personal del hospital presente. Puede estar tranquilo de que el ejercicio de su derecho a reclamar no va a afectar a su cuidado. Se respetará la confidencialidad en todos los niveles del proceso.

Si sus preocupaciones siguen sin ser resueltas, también puede ponerse en contacto por escrito con el Comité de Defensa del Paciente para hacerle llegar su reclamación. La dirección es Patient Advocate, Bothwell Regional Health Center, 601 East 14th Street, Sedalia, MO 65301. Le pedimos que proporcione una descripción detallada de su preocupación e incluya su nombre, dirección y número de teléfono para que podamos darle una respuesta. Un miembro del personal del Bothwell se pondrá en contacto con usted tras recibir su reclamación e investigará a fondo la queja. Le proporcionaremos una respuesta por escrito en la que detallaremos las medidas adoptadas en un plazo de dos semanas a partir de la recepción de su reclamación.

**Usted o su familia también pueden presentar una reclamación ante cualquier organismo estatal, independientemente de que hayan presentado previamente una reclamación en el hospital. A continuación se ofrece una lista de organismos de defensa estatales y su información de contacto para su comodidad:**

- Bureau of Health Facility Regulation, P.O. Box 570, Jefferson City, MO 65102-0570, (573) 751-6303
- Missouri Medicaid Recipient Service Unit, Division of Medical Services Recipient Services Unit, P.O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102, (800) 392-2161

- Center for Medicare and Medicaid Services, 601 East 12th, Kansas City, MO 64106, (800) 633-4227
- State Board of Healing Arts, P.O. Box 4, Jefferson City, MO 65102, (573) 751-0098

**Para presentar una queja sobre un centro sanitario ante el organismo de certificación del Estado de Missouri:**

- Missouri Department of Health and Senior Services, Bureau of Health Facility Regulation, P.O. Box 570, Jefferson City, MO 65102-0570, (573) 751-6303, (573) 751-6400, (800) 392-0210

**Para presentar una queja sobre el cuidado de salud o un egreso prematuro:**

- Kepro, el organismo de mejora de la calidad de Missouri para beneficiarios de Medicare, (855) 408-8557
- QIO Livanta es responsable de la revisión de casos médicos, que respalda los derechos de las personas con Medicare, (888) 755-5580

**Para presentar una queja ante el organismo de acreditación:**

- The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, (800) 994-6610, [www.jcaho.org](http://www.jcaho.org)

## PRIVACIDAD

Si cree que la privacidad de la información sobre su salud ha sido violada, puede presentar una queja ante nuestro Responsable de Privacidad, nuestro Director de Gestión de la Información sobre la Salud o nuestro Responsable de Cumplimiento Corporativo. Para ello, están disponibles los números de teléfono (800) 887-8833 o (660) 829-7715 o, si lo desea, también puede enviar sus preocupaciones por correo electrónico a [privacy@brhc.org](mailto:privacy@brhc.org).

Además, también puede presentar una queja ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, (202) 619-0257; teléfono gratuito (877) 696-6775.

## ELOGIOS

Nuestros directores de Unidad o Gestores de Casos estarán encantados de recibir sus elogios acerca de su cuidado y nuestro personal. Desde el teléfono de su habitación, llame a la extensión 9588, o desde fuera del hospital, llame al (660) 827-9588. Los proveedores, enfermeros y miembros del personal que reciben elogios de los clientes son reconocidos en el boletín de noticias mensual de Bothwell.

El Premio DAISY para Enfermeros Extraordinarios fue establecido en 1999 en Glen Ellen, California, por familiares de Patrick Barnes, que murió a los 33 años debido a las complicaciones de una enfermedad autoinmune. Los cuidados que recibió de sus enfermeros fueron la inspiración para el DAISY (Diseases Attacking the Immune SYstem) Premio.

Al nominar a su enfermero, este puede resultar nominado para recibir un Premio Daisy. Cada uno de los premiados es reconocido en una ceremonia pública en su unidad y recibe un certificado, un pin del Premio Daisy y una escultura de piedra tallada a mano titulada "El toque de un sanador".

Plantéese nominar a un enfermero relleno el formulario de nominación que encontrará en [www.brhc.org](http://www.brhc.org) o pida un formulario de nominación y comparta su historia de cómo marcó una diferencia durante su estancia en Bothwell.

**Su seguro médico es un contrato entre usted y su compañía aseguradora, y debe familiarizarse con los términos de cobertura de su seguro y lo que está y no está cubierto para que no haya sorpresas al término de su estancia en el hospital.**

**Bothwell presentará una reclamación a su(s) compañía(s) de seguros y cooperará haciéndolo a su debido tiempo; sin embargo, la responsabilidad última del pago de su factura del hospital es de usted.**

## FACTURAS DEL HOSPITAL

Al ingresar en Bothwell Regional Health Center, se le asigna un representante de los pacientes. La responsabilidad de este, empleado no médico del hospital, es ayudarle a resolver cualquier problema o preocupación de naturaleza no médica que surja con respecto a su cuenta durante su estancia hospitalaria. Si tiene alguna pregunta acerca de su factura y está cubierto por un seguro médico, puede llamar al representante que le corresponda de la lista de abajo:

Medicare/Blue Cross	(660) 827-9435
Seguro comercial/Indemnización por accidentes laborales/HMO	(660) 827-9463
Tricare/VA/VAPC3/Medicaid	(660) 827-9461

Si usted se hace cargo de los costos, puede llamar al siguiente representante de acuerdo con la primera letra de su apellido:

A – G	(660) 827-9458
H – M	(660) 827-9402
N – S	(660) 829-8854
T – Z	(660) 829-7759

## OTRAS FACTURAS

Puede que reciba una factura separada de su médico y otros proveedores o especialistas profesionales que prestaran servicios solicitados por su médico. Cualquier pregunta acerca de estas facturas debe ser dirigidas al número de teléfono que aparezca en la factura.

## ASESOR FINANCIERO

Bothwell Regional Health Center ofrece asesoría financiera y puede ayudarle a encontrar recursos para asistirle con parte o toda la suma debida por usted. El asesor financiero está disponible de 8:00 a 14:00 de lunes a viernes llamando al (660) 827-9335.

## ASISTENCIA FINANCIERA

Si está preocupado por el pago de los servicios que recibio en Bothwell o no tiene seguro, puede que tenga derecho a asistencia financiera a través de la Política de Asistencia Financiera de Bothwell, que tiene como fin ofrecer a los pacientes que tengan derecho a ello u otras partes responsables del cuidado de urgencia o médicamente necesaria con un descuento parcial o total. Normalmente, los pacientes tienen derecho a asistencia financiera dependiendo de su estado de aseguramiento y su nivel de ingresos.

**Servicios incluidos:** Urgencias u o cuidado médico necesarios proporcionados por Bothwell Regional Health Center y las clínicas de salud primaria asociadas.

**Pacientes incluidos:** Pacientes que reciban servicios incluidos y que presenten una solicitud de asistencia financiera cumplimentada (incluyendo la documentación y la información relacionadas) y que se considere que tienen derecho a asistencia financiera por parte del director de Servicios Financieros para Pacientes de Bothwell Regional Health Center.

Las solicitudes de asistencia financiera pueden obtenerse:

- En cualquier mostrador de registro de Bothwell Regional Health Center
- Pidiendo una solicitud por correo en la dirección 601 East 14th Street, Sedalia MO 65301
- Pidiendo una solicitud por teléfono llamando al (660) 827-9335
- Descargando una solicitud en [www.brhc.org](http://www.brhc.org)

## DETERMINACIÓN DEL DERECHO A RECIBIR ASISTENCIA FINANCIERA

Normalmente, tendrá derecho a recibir asistencia financiera dependiendo de su estado de aseguramiento y su nivel de ingresos. Si no tiene seguro y tiene unos ingresos familiares del 138 por ciento del nivel de pobreza federal o menos, o sus ingresos personales están por debajo del 138 por ciento del nivel de pobreza federal, puede que tenga derecho a un descuento.

No se le cobrará por urgencias u otra asistencia médicamente necesaria más que la Cantidad Generalmente Facturada, según los honorarios por servicio de Medicaid y las tasas de los seguros comerciales.

## POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRO

Bothwell Regional Health Center facturará a todas las terceras partes aseguradoras, incluyendo, entre otras, Medicare, Medicaid, Tricare, Blue Cross, las aseguradoras de accidentes laborales y otras aseguradoras de grupo o individuales.

Aunque Bothwell Regional Health Center facture a terceras partes aseguradoras, consideramos que la factura sigue siendo responsabilidad suya, como paciente que recibe los servicios, o de la persona que sea legalmente responsable de usted.

Las instrucciones escritas que utilizan las personas para expresar sus preferencias en cuanto a el cuidado médico se llaman voluntades anticipadas. Antes de tomar estas importantes decisiones, le recomendamos que discuta estos asuntos y sus deseos personales con su familia, amigos cercanos, proveedor, abogado o guía espiritual.

## TESTAMENTO VITAL O VOLUNTADES ESCRITAS DE CUIDADO MÉDICO

- Se aplica a “procedimientos que alargan la muerte” y “estados terminales”.
- Le permiten establecer qué procedimientos no deben emplearse para mantenerle con vida.
- Debe estar por escrito, fechado y firmado por usted
- Contar con dos o más testigos de 18 años en adelante que no sean sus parientes, responsables financieros o beneficiarios suyos.

Unas voluntades de cuidado médico cubren un abanico más amplio de situaciones médicas que puedan surgir.

- Solo tiene que escribir sus deseos, o puede utilizar uno de los formularios que han sido desarrollados por varios grupos.
- Las instrucciones deben ser claras para que no haya dudas acerca de lo que quiere que se haga.
- Solo evita el tratamiento cuando la muerte es inminente y el tratamiento es ineficaz para evitar o retrasar la muerte.

## PODER LEGAL PERMANENTE PARA CUIDADO MÉDICO

- Le permite nombrar a otra persona para que tome decisiones sobre el cuidado médico en su nombre y los tipos de tratamiento que pueden o no proporcionarse.
- Incluye una declaración que permite a la persona tomar decisiones en su nombre cuando sus instrucciones no cubran una decisión específica y usted no sea capaz de tomar una decisión por sí mismo.
- Debe estar firmado por usted ante dos testigos y un notario.
- Sus seres queridos deben respetar sus instrucciones específicas y las decisiones tomadas por la persona nombrada por usted en su poder legal permanente para el cuidado médico.
- Esta persona no puede autorizar que se le niegue o retire la alimentación y el agua a menos que le haya dado la autoridad específica para ello en el documento.

Puede tener un testamento vital, un poder legal permanente para el cuidado médico o ambos. No necesita un abogado para preparar un poder legal permanente para el cuidado médico, pero es un documento importante que debe satisfacer ciertos requisitos legales. Puede que quiera que su abogado revise el documento.

## NUESTRA POLÍTICA SOBRE VOLUNTADES ANTICIPADAS

Creemos que tiene derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su cuidado médico. Nuestro objetivo es asegurarnos de que sus preferencias se conocen y respetan. Si no ha documentado previamente sus preferencias en cuanto el cuidado médico, el equipo de cuidado médico hará todo lo posible por mantenerle con vida.

## PUNTOS IMPORTANTES

- Las leyes de Missouri no permiten a los familiares tomar decisiones sobre el cuidado médico en nombre de pacientes adultos a menos que esté establecido en un poder legal permanente.
- Unas voluntades anticipadas no tienen efecto en caso de que una paciente esté embarazada.
- Si tiene unas voluntades anticipadas de otro estado, estas serán aceptadas, pero no tendrán validez legal total si incumplen las leyes de Missouri.
- Unas voluntades anticipadas pueden ser revocadas en cualquier momento y de cualquier manera en que usted sea capaz de comunicarse.
- En caso de que su estado no nos permita comprobar si tiene unas voluntades anticipadas, se adoptarán todas las medidas razonables para mantenerle con vida.

Si tiene alguna pregunta que quiera ver respondida, puede ponerse en contacto con su enfermero, capellán, trabajador social o proveedor.

## Las siguientes organizaciones ofrecen formularios para voluntades anticipadas:

- Center for Practical Bioethics (formerly the Midwest Bioethics Center) Harzfeld Bldg., 1111 Main St., Suite 500, Kansas City, MO 64105, (816) 221-1100, (800) 344-3289
- The Missouri Bar, P.O. Box 119, Jefferson City, MO 65102, (573) 635-4128
- The Missouri Hospital Association, P.O. Box 60, Jefferson City, MO 65102-0060 (573) 893-3700
- Bothwell Regional Health Center, llamando al (660) 826-8833 o en nuestro sitio web [www.brhc.org](http://www.brhc.org)

**Cuando ya no necesite asistencia hospitalaria, se le aplicará el proceso de egreso hospitalario de Bothwell. Tendrá que comunicar a sus amigos y familiares que va a ser egresado para que puedan ayudarlo u organizar su traslado.**

## **EGRESO**

Cuando su proveedor considere que está listo para dejar el hospital, se le redactará una orden de egreso. Una vez que su proveedor haya aprobado su salida, el personal de enfermería llevará a cabo sus planes de egreso. El proceso de egreso puede durar hasta dos horas.

Su proveedor y nuestro personal hospitalario le darán instrucciones acerca de la asistencia posthospitalaria. Si tiene preguntas acerca de su dieta, actividades, sus necesidades de cuidado de seguimiento u otros asuntos, solicítenos más información.

Recoja todas sus pertenencias y compruebe que no se deja nada en los closets y cajones. Si tiene algo guardado en la caja fuerte del hospital, llame a Registro a la extensión 9400 y un miembro del equipo le traerá sus pertenencias. También puede recoger sus objetos de la caja fuerte del hospital al salir. Si trajo sus medicinas y están guardadas en la farmacia, recójalas allí.

Después de pasar unos días en casa, puede que nuestro personal le llame para asegurarse de que no necesita nada más y responder cualquier pregunta que pueda tener.

## **ASISTENCIA DOMICILIARIA, CUIDADOS PALIATIVOS Y EQUIPOS MÉDICOS**

Su gestor de caso o trabajador social puede proporcionarle una lista de agencias que ofrecen servicios en estas áreas.

## **CITAS DE SEGUIMIENTO CON SU PROVEEDOR**

### **Para concertar citas desde casa:**

- Llame a su proveedor
- Llame a Planificación Central a (660) 829-8888

## UN MENSAJE DEL CEO DE BOTHWELL

Hola, bienvenido/a a Bothwell Regional Health Center. Nos complace que usted y su médico nos hayan escogido para proporcionarle cuidado médico. Nuestra prioridad principal es ofrecerle asistencia segura.

En Bothwell, creemos que nuestros pacientes son parte del equipo de cuidado médico, junto con los médicos, enfermeros, auxiliares, trabajadores y voluntarios. Usted es el miembro más importante de este equipo, y le animamos a tomar parte activa en su cuidado.

Esta guía está diseñada para proporcionarle a usted y su familia información importante sobre lo que es ser un paciente en Bothwell. Explica cómo su equipo de cuidado médico trabaja unido para hacer que su estancia con nosotros sea lo más cómoda, práctica y segura posible. Y, quizá lo más importante, le ayuda a planificar su regreso a casa. Dedique unos minutos a leer esta guía una vez que se acomode en su habitación.

Nuestro objetivo es ofrecerle un cuidado que resulte seguro y utilice la tecnología más moderna y los últimos avances médicos para sus necesidades de cuidado.

Nos esforzamos por ser los mejores en cada paso del proceso de su cuidado médico desde, la registración, la asistencia al paciente, la limpieza, las instrucciones de seguimiento, la facturación y más. Su opinión es muy importante para nosotros. Por este motivo, cuando termine su estancia en Bothwell Regional Health Center, puede que una compañía contratada por nosotros se ponga en contacto con usted para llevar a cabo una encuesta de satisfacción del cliente.

Esperamos que dedique unos minutos de su tiempo a responder estas preguntas. Reunir la opinión de los pacientes es primordial para ayudarnos a saber lo que estamos haciendo bien y abordar áreas en las que tenemos que mejorar.

Gracias por confiar en nosotros para su cuidado y le deseamos de todo corazón una pronta recuperación.

*Si necesita hablar conmigo sobre su cuidado, puede llamarme a mi oficina al (660) 827-9481 o a mi casa al (660) 553-5064.*

**Lori Wightman, RN, FACHE**  
Chief Executive Officer

## NUESTRA MISIÓN

Trabajar unidos para ofrecer un servicios excepcional de salud y bienestar

## NUESTRA VISIÓN

La mejor elección para un cuidado excepcional

## ACREDITACIÓN DE THE JOINT COMMISSION

Bothwell Regional Health Center está acreditado por The Joint Commission, anteriormente conocida como Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. La acreditación de The Joint Commission significa que Bothwell satisface los estrictos estándares establecidos por la principal organización de acreditación de hospitales de la nación y garantiza que se siguen las mejores prácticas para ofrecer asistencia a los pacientes de manera segura y en un entorno seguro.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

<b>Mostrador de información/ Operadora</b>	(660) 826-8833 o extensión 0
<b>Registración</b>	(660) 826-9400 o extensión 9400
<b>Asesoramiento financiero</b>	(660) 827-9335 o extensión 9335
<b>Tienda de regalos</b>	(660) 826-9548 o extensión 9548

## RESPUESTA A PREGUNTAS FRECUENTES

- Las horas de visita son de 8:00 am a 8:00 pm.
- Los celulares no pueden utilizarse en algunas áreas designadas del hospital. Hable con un miembro del personal si tiene alguna pregunta acerca del uso de su celular.
- Hay teléfonos en todas las habitaciones del hospital. Sus familiares y amigos pueden hablar a su habitación, o llamando al conmutador al (660) 826-8833 y dando su nombre, o llamando directamente al número de teléfono individual de su habitación, que es el (660) 827-9XXX. Las X son el número de tres dígitos de su habitación.
- Bothwell ofrece acceso inalámbrico en todo el hospital para que usted y sus visitantes puedan acceder a Internet.
- La tienda de regalos se encuentra en el primer piso. El horario es de 09:00 am a 05:00 pm de lunes a sábado, y de 01:00 pm a 05:00 pm los domingos.
- Hay una capilla cerca de los elevadores principales en el primer piso, a la que pueden acudir los creyentes de cualquier religión para rezar y reflexionar en silencio.

## LIBRE DE TABACO

Bothwell Regional Health Center y sus clínicas son zonas libres de tabaco. Rogamos a los pacientes y visitantes que se abstengan de consumir tabaco y utilizar dispositivos que imiten el acto de fumar en las propiedades de Bothwell.