

Bienvenidos a Fort Memorial Hospital

En Fort Memorial Hospital estamos para servirle. Como nuestro paciente, usted es nuestra prioridad número uno. Usted recibirá la mejor atención médica de profesionales altamente capacitados. Además, se beneficiará de las técnicas científicas más avanzadas disponibles actualmente. Estamos aquí para proveerle la mejor atención médica de una manera personalizada. Los cientos de empleados que constituyen el personal del hospital están dedicados a proveerle un servicio de calidad así como también respeto por su bienestar y dignidad.

Gracias por elegir al Fort Memorial Hospital para sus necesidades de salud. Este folleto está diseñado para ayudarle a entender mejor los servicios que le ofrecemos durante su estadía con nosotros. Nos esforzamos continuamente para mejorar nuestros servicios y apreciamos sus comentarios.

Le deseamos una estadía cómoda y una recuperación rápida.

Los médicos y personal de Fort Memorial Hospital

Sucursales

Existen clínicas sucursales de atención médica básica y especializada en Fort Atkinson, Cambridge, Edgerton, Elkhorn, Johnson Creek, Jefferson, Lake Mills, Stoughton y Whitewater. Servicios adicionales ofrecidos por Fort HealthCare incluyen medicina ocupacional, rehabilitación y medicina deportiva, salud mental, atención médica en el hogar, cuidado de urgencias y más. Una lista comprensiva y localizable está disponible en FortHealthCare.com/FindADoctor.

Acreditación

Fort HealthCare está acreditado por la Joint Commission. Nuestra acreditación significa que hemos solicitado voluntariamente que una organización independiente nos evalúe en términos de implementación y cumplimiento de los estándares nacionales acordados por miembros del ramo. La acreditación también quiere decir que se nos ha evaluado en cuanto a nuestro cumplimiento de esos estándares y que se nos ha dado el visto bueno, lo que representa un logro significativo tanto para nosotros como para usted.

Misión, Visión y Valores

Misión y visión

Nuestra misión en Fort HealthCare es mejorar la salud y bienestar de nuestra comunidad. Nuestra visión es de ser la comunidad más saludable en el Estado de Wisconsin.

Nuestra cultura de RESPETO (RESPECT)

Las normas de RESPECT Values asisten y guían los empleados de Fort Memorial Hospital. Estas normas son nuestro compromiso con usted y su familia de que sus necesidades y bienestar son lo principal. Haremos todo lo posible por brindarle la mejor atención médica según estas normas de conducta. Por favor avísenos de inmediato si no cumplimos con nuestro compromiso.

R- Responsiveness – Empatía. Soy receptivo. Escucho, educo, informo y guío a los clientes a los mejores resultados posibles.

E-Excellence - Excelencia. Logro excelencia. Sobrepaso las expectativas en la atención y tratamiento de las personas.

S-Sensitivity – Sensibilidad. Soy sensible. Respondo con simpatía y empatía, cortesía y cariño, compasión y respeto.

P-Professionalism – Profesionalismo. Soy un profesional de confianza. Desarrollo las destrezas para proveer la mejor calidad de atención médica en la manera más eficaz. Aseguro la privacidad de mis clientes.

E-Empowerment – Empoderamiento. Estoy empoderado. Estoy autorizado para proveer un ambiente cómodo y seguro para los clientes y para iniciar los servicios de recuperación de forma consistente y a tiempo.

C-Cultural Diversity – Diversidad cultural. Respeto la diversidad cultural. Reconozco que las necesidades, deseos y expectativas cambian de acuerdo con la cultura, historia y experiencia personal.

T-Teamwork – Trabajo en equipo. Soy miembro del equipo. La colaboración, coordinación y participación de todos es esencial para el trabajo en equipo.

Comida

Partners' Coffee Shop

Desayunos calientes, emparedados y bocadillos están disponibles en la cafetería operada por voluntarios y se encuentra localizada al lado sur en el primer piso. Los voluntarios usan las ganancias que se obtienen de la cafetería para apoyar los servicios del hospital, comprar equipo nuevo, y proveer educación de salud.

Teléfono: (920) 568-5281

Horas de servicio:

lunes a viernes 8 a.m. – 3 p.m.
fines de semanas y cerrado
días festivos

Java Junction

Ofrece una variedad de cafés, bebidas, panes dulces, emparedados y sopas. Java Junction está en el primer piso junto al centro de maternidad.

Teléfono: (920) 568-5274

Horas de servicio:

lunes a viernes 7:00 a.m. – 2 p.m.

Steel Away Café (Cafetería)

Visitantes son bienvenidos a comer en el Red Oak Café, localizado al sur en la planta baja.

Teléfono: (920) 568-5463

Horas de servicio:

Todos los días:

Desayuno Rápido (Grab & Go)	7:00 a.m. a 11:15 a.m.
Almuerzo:	11:15 a.m. a 1:15 p.m.
Almuerzo Rápido/Cena	1:15 p.m. a 7:00 p.m.
Cena:	5:15 p.m. a 6:30 p.m.

Fines de semana:

Desayuno caliente:	7:00 a.m. a 10:00 a.m.
--------------------	------------------------

Máquinas expendedoras

Las máquinas se encuentran localizadas en el Departamento de Emergencias y cerca de Java Junction.

Comidas del paciente

Por favor consulte el menú de Servicio a Cuartos (Room Service) para seleccionar su comida. Marque F-O-O-D (ext. 3663) desde el teléfono en su habitación. Su comida debe de llegar dentro de 45 minutos. Su enfermera puede brindarle más información acerca de las horas de comer referente a sus medicinas, exámenes y terapias. Las comidas para visitantes se podrán pagar en efectivo solamente.

Teléfono: (920) 568-3663

desayuno	6:30 a.m. – 6:30 p.m.
almuerzo y cena	11:00 a.m. – 6:30 p.m.

Servicios en la habitación

Televisión

Un televisor le es proporcionado sin cargo alguno. Para aquellos que sufran de discapacidad auditiva, se pueden conectar aparatos a su televisor para proveer subtítulos en ciertos programas. Póngase en contacto con su enfermera para un horario de programación.

Servicios para personas con problemas auditivos

Les ofrecemos a los pacientes que tengan impedimentos auditivos ciertos servicios especiales. Entre estos se encuentran TTY, un aparato de telecomunicaciones y auriculares telefónicos de volumen amplificado. Póngase en contacto con su enfermera para que le ayude a obtener estos servicios.

Teléfono: (920) 568-5388

Periódicos

Usted puede comprar periódicos cerca de la entrada principal del hospital así como también junto a la cafetería Partners' Coffee Shop. Voluntarios reparten el periódico Jefferson County Daily Union gratis todas las tardes.

Teléfonos

Usted puede hacer llamadas locales y de larga distancia desde el teléfono de su cuarto. Si usted desea un teléfono con un amplificador, por favor comuníquese con su enfermera.

- **Llamadas Locales:** marque el número 9, seguido por el número local.
- **Llamadas Gratis (Toll Free) (800, 866, 877, 888):** marque el 9 + 1 y el número gratis.
- **Llamadas de Larga Distancia:** La manera más fácil de marcar llamadas de larga distancia es con una tarjeta telefónica la cual puede ser comprada en varias tiendas de descuento. Con una tarjeta telefónica, marque el 9 +1 + el número asociado con la tarjeta. Siga las instrucciones que le llevarán a marcar el número de larga distancia que usted quiere.
- **Llamadas por cobrar:** Puede cobrar la llamada a otro número o llamar "person-to-person" (una llamada dirigida a una persona específica) marcando el 9 + 0 + código de área + el número telefónico. Escuchará un sistema telefónico automatizado que le guiará a través del proceso.

Si necesita ayuda marcando cualquier número, marque el 0 y nuestra operadora interna le asistirá con su llamada.

Usted puede hacer llamadas con su teléfono celular; sin embargo, no cuenta siempre con servicio.

Información para visitas

Visitantes

Fort Memorial Hospital, con su política liberal acerca de visitantes, trata de satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares.

El descanso es una parte importante en el proceso de recuperación de cualquier paciente, sin embargo reconocemos que tener visitas también puede ser beneficioso para la recuperación y bienestar del paciente. En el mejor interés del paciente, las visitas podrían ser restringidas. Se precisa que tanto familiares como amistades del paciente entiendan que los exámenes y las terapias y rehabilitación requieren de tiempo y energía; por lo tanto, puede que se les pida que esperen o que visiten en otra ocasión.

Todos los visitantes deben estar libres de infecciones, lo cual incluye tosiendo, estornudando o soplándose la nariz. Los niños son bienvenidos a visitar los pacientes; aquellos de 10 años o menores deben estar acompañados por un adulto. Nosotros pedimos a los visitantes que sean conscientes de las necesidades y del bienestar del paciente cuando están visitando. Si hay anuncios indicando restricciones en la puerta del paciente, favor de preguntar a las enfermeras antes de visitar al paciente. En caso de hacer su visita durante la noche, el acceso será por la puerta del Departamento de Urgencias únicamente.

Cajero Automático ATM

El cajero automático está localizado en la entrada principal cerca de Servicios de Radiología.

Regalos para pacientes

Los artículos dirigidos a usted se le enviarán a su habitación.

Tienda de regalos – Partners' Gift Shop

Administrada por voluntarios del hospital, se encuentra localizada junto a la entrada principal. Allí, se pueden comprar regalos únicos, flores, tarjetas y artículos diversos. Las horas en que está abierta la tienda son anunciadas. Los voluntarios usan las ganancias que se obtienen para apoyar los servicios del hospital y comprar equipo nuevo.

Teléfono: (920) 568-5280

Página Web de Fort HealthCare

Nuestra página de internet se encuentra en el www.FortHealthCare.com. Ahí encontrará un resumen de nuestro sistema de atención médica para Fort Memorial Hospital, clínicas de atención médica básicas y especializadas, y programas de salud para mejorar su estilo de vida. La red tiene un directorio de proveedores, cursos de salud y el bienestar, pagos de cuenta por internet, acceso a una enciclopedia comprensivo, y formularios para escribirse para recibir nuestro boletín gratis de anuncios y noticias. También uno puede ver las fotos de los recién nacidos al FortHealthCare.com/Babies, mandar un saludo a través de e-Greetings (servicio de tarjetas de saludos electrónico), o hacer compras en la tienda de regalos en línea.

A través de nuestra “Voz del Paciente” (Voice of the Patient) usted puede compartir con nosotros la feliz historia del nacimiento de su bebé o de su recuperación.

Si usted desea usar su propio computadora para el Internet, Fort Memorial Hospital le ofrece su conexión inalámbrica de alta velocidad.

Obstetricia y Salud de la Mujer – Grandes Esperanzas Para Mujeres y Bebés (Great Expectations Birthing Center)

Las visitas son bienvenidas a compartir la llegada del nuevo miembro de su familia. Recomendamos que las visitas se hagan entre 11:00 a.m. y 8:00 p.m. Recuerde que la mamá y el bebé (y los papas también) estarán cansados después del trabajo de parto. Mantenga sus visitas cortas y prometa brindar su apoyo durante las siguientes semanas.

Nuestra Unidad de Obstetricia y Salud de la Mujer se encuentra cerrada para seguridad adicional. Las visitas deberán obtener una Tarjeta de Visitante (Visitor Entry Card) en el centro de información durante el horario laboral. Después de las 8:00 p.m. todas las visitas deberán entrar por el Departamento de Urgencias para recibir la Tarjeta de Visitante. Se le pedirán dejar sus llaves del coche o licencia de conducir en intercambio por una Tarjeta de Visitante temporal. Deslizará la tarjeta en la entrada de la Unidad de OB para abrir las puertas. Después de su visita, regresará la tarjeta y se le otorgarán sus llaves o licencia nuevamente.

Note que la señalización en la entrada principal le indicará que tiene que presionar la palanca de la puerta automática que se encuentra en la pared para entrar o salir de la unidad.

La visita es limitada durante el trabajo de parto. Por el bien del paciente, el número de visitas en la habitación durante el parto será limitado a dos. Los niños menores de 14 años deberán ser supervisados por un adulto en todo momento. Si un niño estará presente durante el parto deberá ver al coordinador de pre-admisión previamente para que reciba instrucción. Además, un adulto deberá estar disponible para supervisarlos en caso de que necesiten dejar la habitación de la mamá durante el parto. Todos los visitantes deben estar libres de infecciones, incluyendo tos, dolor de garganta y fiebre, y deberán lavarse las manos antes de tocar al bebé.

Teléfono: (920) 568-5300

Unidad Pediátrica

Les invitamos a visitar a nuestros pacientes más jóvenes para ayudarles en el proceso de recuperación. Si un visitante padece de resfriado o dolor de garganta, se recomienda visitar al paciente en otra ocasión. La enfermera certificada puede sugerir limitar la visita de acuerdo a la situación del paciente. Los padres del niño(a) internado(a) pueden acompañarlos en todo momento y les animamos a participar en la atención médica de su hijo(a). Los hermanitos pequeños deberán estar acompañados de un adulto en todo momento.

Teléfono: (920) 568-5100

Unidad de Cuidados Intensivos

Los visitantes son importantes para la recuperación y bienestar de nuestros pacientes. Pedimos a los visitantes que vayan al área de descanso de la unidad de cuidados intensivos y que llamen a la extensión 5444 para pedir permiso para visitar. Tres personas pueden visitar a la vez. Para el beneficio del paciente, la enfermera tiene la discreción para restringir la visita. No se permiten flores y plantas en esta unidad.

Teléfono: (920) 568-5444

Objetos Encontrados y Perdidos

Si perdió algún objeto y lo quiere reportar o si desea investigar si ha sido encontrado, favor de llamar al centro de información del hospital a la extensión 5045. Este centro mantiene un registro completo de los artículos que se han perdido y/o encontrado.

Teléfono: (920) 568-5100

Política de no fumar

Fort Memorial Hospital tiene una política libre de tabaco. A los pacientes, visitantes, voluntarios, personal médico y empleados, no se les permite fumar ni usar otros productos derivados del tabaco en el área del hospital o clínicas afiliadas.

Higiene de las manos

La higiene de manos es la forma más importante de prevenir infecciones. Se fomenta el que tanto los médicos como los trabajadores laven sus manos cuando hagan contacto con cada paciente. No dude en recordarles a los miembros del equipo de salud lavar sus manos. Los pacientes y visitas también pueden ayudar a prevenir infecciones en el hospital a través de la higiene. El gel antibacterial que se encuentra por todo el hospital se puede utilizar para desinfectar las manos. Por favor ayúdenos a mantener nuestro hospital limpio lavando sus manos:

- Antes y después de visitar al paciente
- Después de toser, estornudar o sonarse la nariz
- Después de ir al baño
- Antes y después de comer

Aislamiento

Existen ocasiones en que el paciente necesita ser aislado. Esto es para prevenir infecciones de un paciente a otro. Dependiendo de la razón del aislamiento, se le puede pedir que utilice una mascarilla, bata, guantes o incluso todos éstos cuando visite al paciente. Hable con la enfermera para aclarar requisitos específicos para aislamiento. Ayúdenos a seguir las reglas de aislamiento, y recuerde lavar sus manos después de dejar la habitación.

Por el bien de nuestros pacientes, nadie debería visitar el hospital si se sienten mal, tienen resfriado o han sido expuestos a alguna enfermedad contagiosa.

Información para el paciente

Comentarios, preguntas y quejas

Si usted tiene algún comentario, pregunta o queja acerca del hospital, llámenos por favor. Sus comentarios nos proporcionan información valiosa para la administración y el personal del hospital.

Teléfono: (920) 568-5401 o (800) 421-4677

Directivos por adelantado

Los formularios de Poder Legal para Atención Médica están disponibles a través del hospital sin costo para usted. Nuestro personal de Calidad y Cuidado Integral (Quality and Integrated Care Staff) está disponible para contestar sus preguntas sobre estos formularios o asistir completando el formulario. Por favor déjele saber a la enfermera si desea más información.

Teléfono: (920) 568-5284 o (920) 568-5279

Dietista

Nuestros dietistas trabajan en conjunto con las órdenes dadas por los médicos para que usted tenga una dieta saludable y apropiada durante su estadía en el hospital. Le ofrecerán orientación personalizada si usted se encuentra bajo una dieta terapéutica especial y en caso de ser necesario, le asistirán una vez que usted haya sido dado de alta, manejando su propia dieta en casa.

Teléfono: (920) 568-5464

Rehabilitación cardíaca y pulmonar

Los programas de rehabilitación cardíaca y pulmonar están a su disposición para satisfacer sus necesidades después de que sea dado de alta. Este programa está diseñado para hacer que un paciente con afecciones cardíacas o pulmonares vuelva a un nivel óptimo de bienestar físico, emocional, social y vocacional.

Teléfono: (920) 568-5349

Fort HealthCare Centro de Salud Mental

Fort HealthCare Behavioral Health Center – Este centro promueve la salud mental, rehabilitación y educación sobre adicciones, y está ubicado en 509 McMillen Street. Se ofrece Tratamiento Intensivo Ambulatorio (IOT, por sus siglas en inglés), grupos de apoyo y terapia individualizada para los pacientes externos, y psiquiatría, psicoterapia y análisis psicológico.

Teléfono: (920) 563-7995.

Intérpretes

A los pacientes que no hablan inglés o sufren de dificultades auditivas, se les proporcionará un intérprete, ya sea en persona o vía electrónica. Este servicio es ofrecido sin cargo al paciente.

Notario Público

Se cuenta con servicios notariales a su disposición en el área de Business Office del hospital.

Teléfono: (920) 568-5401

Donación de Órganos y Tejidos

Una opción que le ofrecemos a aquellas familias que hayan perdido a sus seres queridos es la oportunidad de beneficiar a otra persona por medio de la donación de órganos o de tejidos. Puede que su médico o una enfermera se comunique con usted en cuanto a la decisión de participar en este proceso. La decisión queda completamente al albedrío de la familia. Si tiene alguna pregunta respecto a la donación de órganos o tejidos, favor de hablar con su enfermera.

Cuidado en el Hogar – Salud en el Hogar de Fort HealthCare

Para pacientes que no pueden salir de su hogar o en otras situaciones especiales, nuestra agencia de Salud en el Hogar provee atención de enfermería en el hogar y terapia para enfermedades del corazón, diabetes, cánceres, recuperación después de la cirugía, terapia intravenosa, supervisión de medicamentos, terapia, rehabilitación y atención personal. Nosotros trabajamos con su doctor para ofrecer todos los servicios que sean posibles en su hogar.

Servicios de Salud en el Hogar permite que los ancianos puedan ser dados de alta del hospital y/o provee alternativas en vez de colocarlos en un hogar de ancianos con servicios de enfermería. El personal de Cuidados o Atención de Salud en el Hogar de Fort HealthCare son enfermeras registradas, enfermeras ayudantes y terapeutas ocupacionales, físicos y de habla. Además, tanto los servicios de Fort HealthCare como el personal, están disponibles en caso de necesitar apoyo adicional. Su coordinador de atención del paciente trabajará con usted para determinar esas necesidades.

Teléfono: (920) 568-6500

Pruebas de Estrés y Electrocardiograma (EKG)

Es posible que su médico ordene que se le haga a usted un examen de estrés con electrocardiograma o que se le aplique un monitor cardíaco para ayudarle en el diagnóstico de enfermedades relacionadas con el corazón. Técnicos y enfermeras especialistas en electrocardiografía llevan a cabo estos procedimientos con la asesoría directa de médicos especialistas en medicina cardíaca.

Teléfono: (920) 568-5350

Entorno ambiental

Estamos completamente dedicados a proveerle a usted un entorno ambiental limpio, saludable y cómodo. Creemos que tal ambiente le ayudará a su recuperación y hará su estadía con nosotros más placentera.

Teléfono: (920) 568-5151

Laboratorio

Nuestro laboratorio de tecnología moderna les garantiza tanto a pacientes como a los médicos, resultados exactos y rápidos las 24 horas del día. El laboratorio facilita que se envíen reportes computarizados a las unidades de enfermería y a las oficinas de los médicos. Bajo la dirección de un patólogo, nuestros tecnólogos médicos registrados y nuestros asistentes de laboratorio certificados hacen una amplia gama de pruebas usando equipo calibrado al máximo. Nuestro laboratorio ha sido certificado por el College of American Pathologists (CAP) por sus tecnologías avanzadas excepcionales, facilidades sofisticadas y por su personal profesional altamente calificado.

Equipo de enfermería

Fort Memorial Hospital es un centro hospitalario enfocados en la familia que comienza con nuestras enfermeras. En su papel de vínculo vital entre usted y su médico, las enfermeras entienden la importancia de mantenerse cerca de usted y de su familia. Ellos están interesados y comprometidos con su atención médica.

Nuestro personal de servicios de enfermería cuenta con más de 250 enfermeras profesionales registradas, enfermeras practicantes licenciadas y asistentes de enfermería certificados. Estos profesionales de la atención médica de salud trabajan directamente con su médico y con otro personal del hospital para poner en práctica el plan total del cuidado de su salud.

La meta principal de los servicios de enfermería es proveer atención de enfermería personalizados a usted y su familia. El trabajo de las enfermeras comienza en el momento en que usted es internado en el hospital, haciendo una evaluación de sus necesidades individuales. Nuestro personal de enfermería lo anima a usted a que participe activamente en la planificación de su atención médica.

Hospitalistas (Especialistas en pacientes que están hospitalizados)

Los hospitalistas son médicos formados en la atención médica de salud de los pacientes que han sido ingresados en el hospital. La investigación ha demostrado que la atención de estos médicos especializados ha dado como

resultado estancias hospitalarias más cortas, menores costos de tratamiento y menos errores médicos. Lo más importante es que los pacientes se recuperan más rápida ya que los médicos tienen experiencia en la atención de enfermedades agudas comunes, pueden reconocer y diagnosticar los trastornos inusuales y responder rápidamente a las crisis.

Cuando usted es ingresado en el hospital, el médico hospitalista revisará su historial clínica y se reunirá con usted y su familia para aprender más acerca de su condición. El hospitalista avisará a su médico de atención primaria de su admisión y él o ella recibirá informes periódicos sobre su tratamiento. Cuando esté listo para el alta, su médico hospitalista le recetará medicamentos, hacer los arreglos para su atención médica de seguimiento y comunicarse con su médico acerca de otros tratamientos basados en las aportaciones del equipo clínico.

Atención pastoral

Miembros del clero visitan el hospital a menudo. Si le gustaría ser visitado por su pastor, su enfermera con mucho gusto se pondrá en contacto con él/ella.

Enfermería de Fe

El Programa de Enfermería de Fe de Fort HealthCare está diseñado para apoyar la dimensión espiritual de la salud. Las Enfermeras de Fe incorpora la atención a la persona en su totalidad - cuerpo, mente y espíritu para estimular la curación. Nuestro programa existe dentro de la organización Fort HealthCare y con las organizaciones religiosas locales.

Coordinadores de Atención al Paciente y Trabajadores Sociales de Salud

Nuestros trabajadores sociales y coordinadores de atención del paciente trabajan en conjunto con médicos, enfermeras, demás miembros del equipo de salud y con su compañía de seguros para asegurarse de que su atención esté bien coordinado desde el momento de su admisión hasta su alta. También colaboran para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares después de que sean dados de alta. Proveen recursos informativos acerca de la atención de salud en el hogar, equipo médico, alternativas de vivienda, grupos de apoyo, comidas a domicilio, Lifeline y agencias estatales y federales. Debido a que todos estos servicios tardan en ser coordinados, el planificar con anticipación es importante para asegurarse de la continuidad en la atención de su salud. Por favor hágale saber a su enfermera, trabajador social o coordinador de atención del paciente acerca de cualquier necesidad especial que usted pueda tener para cuando sea dado de alta, o visite nuestro departamento de Quality and Integrated Care.

Teléfono: (920) 568-5284 o (920) 568-5279

Imágenes de diagnóstico

Si su médico ordena que se le hagan pruebas radiológicas de diagnóstico, nuestro equipo de profesionales certificados está a su disposición las 24 horas del día para producir resultados rápidos y precisos utilizando el equipo más avanzado del diagnóstico en la industria.

Nuestra gama completa de servicios de diagnóstico de imágenes incluye CT (Tomografía Computarizada), MRI (procesamiento de imágenes por resonancia magnética), ultrasonido, mamografía, medicina nuclear con procesamiento de imágenes de SPECT, y pruebas de densidad ósea, también como radiografías convencionales. Un médico certificado y especializado en diagnóstico radiológico y los radiólogos interpretan los exámenes y realizan procedimientos especiales.

Teléfono: (920) 568-5420

Servicios de farmacia

La Farmacia de Fort HealthCare es responsable del uso de medicamentos en el hospital. Los farmacéuticos trabajan en colaboración con sus médicos y enfermeras para asegurar que los medicamentos se usen de manera segura y apropiada. Los farmacéuticos están disponibles en las horas laborales para responder a sus preguntas relacionados con los medicamentos y proporcionar educación sobre medicamentos. Usted tiene el derecho de hablar con un farmacéutico.

Por favor, recuerde, la Farmacia de Fort HealthCare no puede llenar recetas para pacientes ambulatorios o para el público. Para su seguridad, y por reglamento, los medicamentos ajustados en el hospital generalmente deben venir de la farmacia del hospital.

Informe a su enfermera si le gustaría hablar con un farmacéutico durante el horario de la farmacia.

Servicios de rehabilitación

Todos nuestros servicios de rehabilitación se encuentran a su disposición ya sea que usted se encuentre internado en el hospital, reciba servicios ambulatorios o atención de salud en el hogar.

Teléfono: (920) 568-5269

Terapia física

La meta del tratamiento en la terapia física es restaurar al paciente para que esté en su nivel óptimo de fuerza, movilidad y funcionamiento. Nuestros terapeutas físicos dirigen sus esfuerzos para lograr que usted alcance su nivel de independencia, lo que a menudo implica el que usted vuelva a su trabajo o que usted llegue al nivel de independencia que requiera de menor atención médica y de enfermería.

Teléfono: (920) 563-9357

Terapia ocupacional

La meta del tratamiento en la terapia ocupacional es ayudar al paciente a hacerse más independiente en cuanto a las destrezas de la vida cotidiana, tales como vestirse, comer, arreglarse, bañarse y hacer las tareas del hogar. Para lograr esto, el terapeuta puede necesitar trabajar con usted para mejorar la fortaleza de sus brazos, su coordinación, su resistencia, su memoria, su habilidad para tomar decisiones, o sus capacidades cognoscitivas.

Teléfono: (920) 563-9357

Patología lingüística

Los patólogos de lenguaje ofrecen evaluaciones y terapias que abarcan la expresión verbal, la comunicación no verbal, comprensión del lenguaje y estudios de la deglución.
Teléfono: (920) 568-5292

Servicios de cuidados respiratorios

El departamento de cuidados respiratorios le ofrece profesionales preparados y equipo especializado para el diagnóstico y el tratamiento de problemas respiratorios. El personal provee sus servicios las 24 horas del día, 7 días a la semana, y aplica una variedad de modalidades de tratamiento para mejorar las funciones de los pulmones.

Teléfono: (920) 568-5355

Portal del Pacientes MyCompass

Pacientes de Fort HealthCare ahora pueden dirigir, gestionar y controlar su salud y la salud de su familia con facilidad de forma inmediata, segura y precisa con acceso 24/7 por Internet vía el Portal del Pacientes MyCompass.

MyCompass ofrece un acceso individualizado y personal. Cuando usted visite su médico del Grupo Fort Medical o de servicios de Fort HealthCare, recibirá una invitación para participar en el Portal del Pacientes MyCompass. Después de inscribirse, recibirá un PIN (número de identificación personal) temporal. Después, recibirá un correo electrónico solicitando su confirmación y le da la oportunidad a crear una contraseña segura.

Una vez conectado, los pacientes pueden intercambiar mensajes relacionados con su salud con sus proveedores en un entorno seguro. Las siguientes funciones están disponibles para los pacientes de Fort HealthCare:

- Mensajería general hacia los proveedores
- Solicitudes para rellenar las recetas médicas
- Revisado de la mayoría de los resultados de vistas de clínica y/o de hospital, incluyendo de la sala de urgencias
- Revisado de su historial de vacunas, de alergias y de salud general
- Revisado de las instrucciones de su alta
- Revisado de resúmenes clínicos escritos por los proveedores
- Manejo de citas

El Portal de Pacientes MyCompass ofrece un valor de comodidad excepcional a los pacientes de Fort HealthCare. Imagínese cuanto tiempo ahorrará a eliminar al intercambio de mensajes de voz que parece ser frecuente en la industria de salud hoy en día. Adicionalmente, será capaz de manejar la atención de salud de los dependientes menores de edad.

Fort HealthCare se complace en asociarse con Cerner Health para poder proveer el Portal de Pacientes MyCompass. La capacidad para poder compartir su información médica de forma privada y segura con médicos en cualquier local, bajo cualquier circunstancia, es un valor añadido que asegura que se le puede brindar la mejor y apropiada atención de salud médica cuando es necesaria.

Servicios voluntarios

Nuestro departamento de voluntarios activos es una parte integral del equipo comprensivo de servicios médicos del hospital. Estos voluntarios de conciencia comunitaria les llevan a nuestros pacientes y visitantes mayor comodidad y alegría. Voluntarios y “Voluntarios Jóvenes” (jóvenes mayores de 14 años) donan innumerables horas, ayudando a ampliar de modo significativo los muy altos estándares que tiene el hospital en términos de servicios para pacientes y cuidado de los mismos. Los voluntarios juegan un papel decisivo en la recaudación de miles de dólares destinados a proyectos especiales y escolares.

Teléfono: (920) 568-5276

Después de su estancia

Pagos y seguro médico

En el momento de ser dado de alta, usted puede pagar por todos los gastos que su seguro médico no cubra, tales como el deducible de su seguro médico. Para su conveniencia, puede pagar con VISA, MasterCard y Discover. Si el pago no es cubierto en el momento en que usted es dado de alta, nuestra Business Office le enviará a su casa las cuentas correspondientes al saldo existente en su cuenta. No se otorgarán facturas detalladas automáticamente debido a los costos. Se puede solicitar una factura detallada en la oficina de pagos.

Teléfono: (920) 568-6080 *(Para solicitar una factura detallada)*

La política de Fort HealthCare es de proveer servicios médicos necesarios a los pacientes sin tener en cuenta la capacidad que tenga el paciente para pagar. En una situación de urgencia, el hospital proveerá los servicios que se necesiten y tales servicios no serán demorados o interrumpidos con el fin de adquirir información financiera. Una vez que los servicios hayan sido prestados, se harán todos los esfuerzos por hacer que sus costos sean cubiertos. El paciente es personalmente responsable por los gastos incurridos, independientemente de la cobertura del seguro médico, excepto en casos en los cuales el hospital haya acordado en declarar lo contrario.

Como una cortesía, el personal del hospital completará un reclamo de seguro médico por parte del paciente. Si usted decide presentar tales reclamos por su propia cuenta, el saldo que exista vence cuando usted reciba su cuenta inicial por correo. Cualquier cantidad deducible o de co-pago (co-pay) que su seguro médico no cubra debe ser pago en el momento en que se presten los servicios. Si usted no puede pagar la cantidad total que debe en un solo pago, puede hacer arreglos con la oficina de pagos (Business Office).

Si el hospital no tiene éxito en cobrar su cuenta ante su compañía aseguradora en un plazo de 90 días, esperamos que usted se haga responsable por el saldo completo de la cuenta. Para asistirnos en nuestras actividades de cobro, es importante que usted nos provea toda la información acerca de su seguro médico durante el proceso de registro. Teléfono: (920) 568-5489

Alta del hospital

Su médico decidirá el momento en que usted esté médicamente listo para salir del hospital y entonces ordenará instrucciones para que sea dado de alta. Favor de consultar con su enfermera antes de hacer arreglos para lo recojan. Antes de ser dado de alta, su enfermera repasará las instrucciones individualizadas de su alta con usted.

Derechos del Paciente (Patient Rights)

Los derechos sobre su información de salud

Usted tiene varios derechos con relación a su información de salud y estos incluyen:

El derecho a inspeccionar y copiar su información de salud.

Esto se puede hacer través de un formulario de autorización disponible en el departamento de archivos médicos. Habrá cargos por las copias de los expedientes proveídos.

El derecho a pedir que se corrija su información de salud.

Usted puede pedir que se le corrija la información contenida dentro de su expediente médico. Sin embargo, dependiendo de las circunstancias, nosotros podríamos no estar de acuerdo con su solicitud.

El derecho a solicitar restricciones de ciertos usos y divulgación de su información de salud.

Usted puede solicitar que no divulguemos su información de salud a otras personas u organizaciones aunque pueda afectar su tratamiento o pago por sus servicios médicos. Por ejemplo, usted puede requerir limitar la información de salud proveída a su familia o amistades involucrados en la atención médica o pago de sus cuentas médicas. Sin embargo, no estamos obligados a aceptar su solicitud en todas circunstancias.

El derecho a pedir medios alternos de comunicación sobre su información de salud de su proveedor de atención de la salud.

Puede que usted quiera que su proveedor comparte información con usted de maneras diferentes o en locales diferentes. Esto puede incluir compartiendo información en un cuarto privado o llamándole al trabajo con información de seguimiento en vez de llamarle a su casa, etc.

El derecho a recibir una lista de la divulgación de su información de salud.

Para mayor información con relación a estos derechos, por favor comuníquese con la Oficina de Privacidad (Privacy Office).

Teléfono: (920) 568-5180

Divulgación de su información de salud

En muchos casos, una autorización escrita por el paciente es necesaria para poder divulgar su información de salud a otra persona. Sin embargo, las leyes estatales y federales permiten la exposición de información sin autorización en ciertas circunstancias tales como atención continuos, en urgencias médicas, para pagos de servicios médicos por una compañía de seguros o por orden de la corte. Para una lista más comprensiva de estas excepciones, por favor consulte nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. Si usted desea una copia, por favor pregunte a su enfermera o llame al Privacy Office.

Teléfono: (920) 568-5180

Programa “Alza la voz” (Speak Up)

Cada quien desempeña un papel importante para hacer que la atención de la salud sea una práctica segura. El programa “Alza la voz”, patrocinado por The Joint Commission, exhorta a los pacientes a involucrarse con su atención médica. Centers for Medicare y Medicaid Services apoyan tales esfuerzos para incrementar la conciencia y participación del consumidor.

Esta iniciativa proporciona simples consejos de cómo usted, como paciente, puede hacer una experiencia positiva de su asistencia médica.

Alce la voz, si tiene dudas o inquietudes, y si no entiende, pregunte de nuevo. Se trata de su cuerpo y tiene derecho a saber.

Ponga atención, a la atención que se le proporciona. Asegúrese de obtener los tratamientos y medicinas adecuados de los profesionales correctos. No dé nada por hecho.

Edúquese a sí mismo, acerca de su enfermedad, acerca de los estudios médicos que se le practican y de los planes para su tratamiento.

Pida, a un familiar o amigo de confianza que abogue por usted, que le dé consejo y apoyo.

Sepa, qué medicinas toma y para qué las toma. Los errores en el medicamento son los fallos más comunes en la atención médica de la salud.

Utilice, un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de salud que haya sido evaluado en sus instalaciones, que cuente con tecnología de punta y estándares de calidad y seguridad, tales como los provistos por The Joint Commission.

Participe, en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro de su equipo de salud.

Carta de los derechos del paciente (Patient Bill of Rights)

1. A nuestros pacientes

- Fort Memorial Hospital y Fort HealthCare creen que un paciente que entiende y participa en su atención médica de salud se beneficiará en un nivel más alto que aquel que no participa.
- La declaración que sigue es una expresión formal de nuestra promesa hacia usted y también para informarle a usted de sus responsabilidades en el proceso de la atención médica como paciente de Fort HealthCare. Por favor no dude en discutir cualquier inquietud relacionada con su hospitalización o

cualquier aspecto de su estadía en el hospital con miembros del personal médico o enfermería. Si usted siente que sus necesidades no están siendo atendidas adecuadamente, por favor comuníquese con el Presidente a la extensión 5401 o al 568-5401 y explique sus inquietudes.

- Los pacientes tienen el derecho fundamental de atención médica considerado que va a salvaguardar su dignidad personal y respeto a su cultura, valores espirituales y psicosociales. Estos valores a menudo influyen la percepción del paciente de la atención médica y las enfermedades. El entendimiento y el respeto de estos valores nos guían a alcanzar el cuidado de sus necesidades y preferencias. La meta de Fort HealthCare y su personal es de ayudar a mejorar los resultados del paciente y respetar los derechos de cada paciente y conducir relaciones de negocios con los pacientes y el público de una manera ética.

2. Paciente y doctor

- El equipo hospitalario le informará del nombre de su médico (normalmente un médico hospitalista) u otro facultativo quien es el responsable primario de la atención médica de su salud, tratamiento o servicios.
- Los doctores deben darles a los pacientes información completa y al corriente concerniente a sus diagnósticos, tratamientos, alternativas, riesgos y prognosis como se requiere por la obligación legal del doctor para exposición. Esta información debe ser en términos y lenguaje que se puede esperar que el paciente pueda entender. Los pacientes pueden ser acompañados por un miembro de la familia u otro representante que hayan escogido cuando esta información es presentada. Esta información debe incluir los supuestos resultados médicos o principales resultados psicológicos de tratamiento y sus alternativas. En casos donde es no es aconsejable, documentado en el historial médico por el doctor que asiste al paciente, la información debe ser dada al guardián del paciente u otra persona designada por el paciente como su representante. Los individuos tienen el derecho a rehusar esta información.

3. Manejo del dolor

- Los pacientes en Fort HealthCare tendrán valoraciones frecuentes de su dolor, con medidas incorporadas a su plan de atención médica para controlarlo.
- Se le aconseja a que toma un enfoque proactivo para el manejo de dolor, trabajando con su enfermera y su médico para identificar las técnicas y terapias apropiadas para el manejo de dolor.

4. Trato igualitario

- Los pacientes en del Fort HealthCare pueden esperar la misma atención, consideración, respeto y tratamiento sin importar la edad, raza, credo, color, religión, sexo, orientación sexual, incapacidades físicos o mentales, recurso de pago o estado socioeconómico. Los pacientes tienen derecho a ser tratados con cortesía y respeto por su individualidad por los empleados o personas proveyendo servicio en nuestras facilidades de atención médica de salud. Facilidades razonable se proporcionará a aquellos con impedimentos de comunicación, y aquellos quienes hablan otro lenguaje que no es inglés. Fort HealthCare tendrá en cuenta el derecho del paciente a recibir servicios espirituales y/o religiosas siempre y cuando no impidan la seguridad del paciente o plan de tratamiento.
- Los pacientes serán informados en el momento de la admisión, que tienen derechos legales para su protección durante su estancia en el hospital y durante el curso de su tratamiento y que estos están descritos en esta Carta de los Derechos del Paciente.

5. Confidencialidad del historial médico

- La información que usted comparte con su doctor y personal del hospital es confidencial. Su historial médico no será mostrado a nadie que no sea un asociado de Fort HealthCare sin su permiso a menos que sea ordenado por una corte de ley, o como lo requiere legislación especial. Si alguien más quiere información de su expediente médico, su permiso por escrito es necesario antes de ser expuesto. Este derecho no aplica a las investigaciones de quejas e inspecciones por el departamento de salud, donde información es requerido por contratos de pago por un tercero, o donde sea previsto por la ley.

6. Derecho a rehusar servicio médico

- Usted puede rehusar el tratamiento y tanto su doctor como el personal del hospital respetarán sus deseos. Usted puede escoger salir del Fort HealthCare en contra de la recomendación de su doctor. Sin embargo, su doctor y el Fort HealthCare no son responsables por cualquier daño que pueda surgir si usted rehúsa al tratamiento recomendado o sale del hospital en contra de la recomendación de su doctor. Usted debe discutir con su doctor cualquier decisión de salir y cuales son los riesgos que usted toma. No obstante, si usted ha sido dado de alta del Fort HealthCare y usted no siente que está listo para irse, por favor discuta sus razones con su médico.

7. Directivos por Adelantado

- A toda persona admitida en el Fort Memorial Hospital se le preguntará sobre un directivo por adelantado. Usted tiene el derecho de tener un directivo por adelantado, tales como un testamento vital o una carta otorgando el poder especial para su atención médica de salud, concerniente a preferencias de tratamiento y/o identificando un sustituto para tomar la decisión. El hospital cumplirá las reglas del directivo como sea permitido por la ley y la política del hospital, o puede asistirle en el desarrollo de un testamento vital o carta otorgando el poder especial para su atención médica de salud.

8. Traslado de hospital

- Usted puede ser trasladado a otro hospital cuando sea necesario y permisible. En este caso, a usted se le dará información y explicación completa concerniente a la necesidad, los riesgos, beneficios y alternativas para el traslado y de la institución a la cual usted será transferido.

9. Manejo o coordinación de su atención médica

- A usted se le informará de las alternativas disponibles cuando a la atención médica agudos del hospital ya no sean requeridos. El coordinador de la atención del paciente trabajará con usted, su familia y su doctor para determinar la continuidad de las necesidades de su atención médica de salud. Esos incluyen las necesidades antes y después del hospital.

10. Programas de investigación médica

- En ocasiones, se les pide a los pacientes que participen en programas de investigación médica. Usted no estará involucrado en un programa de investigación médica sin su conocimiento completo y consentimiento, y usted tiene el derecho absoluto de rehusarse a participar en cualquier programa de investigación médica.

11. Privacidad

- Los pacientes tendrán derecho al respeto y privacidad en relación a su programa de atención personal y de salud. La discusión de su caso, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y deben ser

conducidos discretamente. La privacidad será respetada durante el su examinación, tratamiento, arreglo personal, baño, u otras actividades de higiene personal, excepto cuando sea necesario para la seguridad o asistencia del paciente.

- Los pacientes deben tener el derecho a cada consideración de su privacidad, individualidad e identidad cultural como sea relacionada con su bienestar social, religioso y psicológico.
- Desde el momento de la admisión, al paciente, representante legal o tutor, se le debe dar la oportunidad de autorizar la divulgación de la presencia del paciente en las instalaciones del hospital, para personas que llamen o visitantes quienes busquen comunicarse con el paciente.
- Debido a que respetamos su confidencialidad, nosotros no nos comunicamos con familiares y amistades a menos que usted lo pida. Siéntase en libertad de comunicarse con sus familiares y amistades o nos dará mucho gusto hacerlo por usted.

12. Visitantes

- Los pacientes tienen el derecho a recibir visitas designados por el paciente, incluyendo, pero no limitado a un cónyuge, pareja de hecho (incluidas las del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo. Se incluye el derecho del paciente de retirar o negar la visita de cualquiera persona y/o en cualquier momento.

13. Reclamos/Quejas

- Los pacientes pueden expresar quejas y recomendar cambios libremente sin estar sujetos a la coerción, la discriminación, represalias, o interrupciones irrazonables en la atención médica.
- Fort HealthCare tiene un proceso formal para revisar las quejas de los pacientes y ayudarlos a resolver los conflictos. Este proceso incluye un plan para informarle a los pacientes y sus familiares de su derecho a hacer quejas y como hacer para que se resuelvan. Este proceso también involucre un consejero o representante del paciente quien recibe la queja y consulta con el personal apropiado (por ejemplo, enfermeras, personal médico, mantenimiento). Las problemas que no pueden ser resueltos en esta manera son referidos a la administración de Fort HealthCare para intervención.

14. La Sujeción física o inmovilización

- Cada paciente debe estar libre de la sujeción física o inmovilización, excepto en urgencias completamente documentadas por un periodo de tiempo específico y limitado, y solamente cuando es necesario para proteger al paciente de lastimarse a sí mismo o herir a otros. Aparatos de protección pueden ser utilizados solamente con la autorización de un médico.

15. Facturación de Fort HealthCare

- Usted tiene el derecho de examinar y recibir una explicación de su cuenta/factura del hospital sin importar la fuente de pago. Además, usted puede solicitar información relacionada con programas gubernamentales relacionadas con la asistencia financiera para cumplir con sus obligaciones al hospital. No se otorgarán facturas detalladas automáticamente debido a los costos. Usted está en todo su derecho de recibir una copia detallada por solicitud. Por favor llame a 568-6580 para solicitar una copia.

16. Su responsabilidad como paciente

Las responsabilidades de los pacientes generalmente incluyen por lo menos lo siguiente:

- Proveer información: Los pacientes y los familiares son responsables de proveer, a su leal saber y entender, información precisa y completa sobre quejas presentes, enfermedades pasadas,

hospitalizaciones, medicamentos, u otros problemas relacionados con la salud del paciente. Ellos son responsables por reportar cambios inesperados en la condición del paciente al practicante responsable.

- Hacer preguntas: El paciente y la familia son responsables de hacer preguntas cuando no entienden lo que se les ha dicho sobre la atención del paciente o lo que se espera que ellos hagan.
- Siguiendo instrucciones: El paciente y la familia son responsables por seguir el plan de tratamiento desarrollado por el doctor. Deben expresar cualquier inquietud que tengan sobre su capacidad para seguir el curso propuesto del tratamiento; el hospital, a cambio, hará cada esfuerzo para adaptar el tratamiento adecuadamente, incluyendo el manejo de dolor.
- Tomar la responsabilidad por su propia salud y bienestar.
- Aceptar las consecuencias por no seguir instrucciones: Si el paciente o familia rehúsa el tratamiento o deja de seguir las instrucciones del doctor, el paciente será responsable por los resultados.
- Seguir las reglas y regulaciones de Fort HealthCare: El paciente y familia son responsables de seguir las reglas y regulaciones de Fort HealthCare para aportar atención médica de calidad para los pacientes en un entorno seguro para todos las personas en el hospital.
- Actuar con consideración y respeto: Se espera que los pacientes y familiares sean considerados de otros pacientes y personal del hospital por no hacer ruidos innecesarios o fumar y hablar con lenguaje apropiada y conducirse con decencia al interactuarse. Pacientes y familiares son responsables por respetar la propiedad de otras personas y la de Fort HealthCare.
- Cumplir con las obligaciones financieras.

El ambiente del hospital puede ser confuso y nosotros podemos pasar por alto cosas que son importantes para usted. Las siguientes sugerencias pueden ser de ayuda para usted:

- Pida a todos aquellos involucrados en su atención médica a que se identifiquen para que los conoce.
- Si usted no desea ver visitantes, favor de solicitar que visitantes y otras personas no involucrados con su atención médica sean limitados.
- Su salud y comodidad son el interés primordial de nuestro personal médico y empleados.
- Pida a todos aquellos que le cuidan que sigan nuestros procedimientos de seguridad, incluyendo el lavarse las manos. Le invitamos a que “Alce la voz” con cualquier inquietud que usted tenga con respecto a su atención médica o tratamiento.

Usted tiene el derecho de reportar inquietudes o quejas a:

The WI Division of Quality Assurance

P.O. Box 2969

Madison, WI 53701-2969

Teléfono (800) 642-6552

www.dhs.wisconsin.gov/bqaconsumer/healthcarecomplaints.htm

o al:

The Joint Commission
1 Renaissance Blvd.
Office of Quality Monitoring
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono (800) 994-6610
www.jointcommission.com