

Bon Secours Community Hospital

Guía del paciente



Bon Secours 
Community Hospital

Westchester Medical Center Health Network

Bienvenidos

Estimado paciente:

Bienvenidos a Bon Secours Community Hospital, miembro de la Red de Salud de WMCHHealth. Nos esforzamos por brindarle la mejor atención posible.

La información proporcionada en esta guía está diseñada para ayudarle a usted y a sus cuidadores durante su estancia y su alta. Se le anima a participar de manera activa en su tratamiento y proceso de recuperación como también a hacer preguntas cuando necesite información. Estamos aquí para hacer que su experiencia sea lo más cómoda posible. Por favor, háganos saber cómo podemos ayudarle.

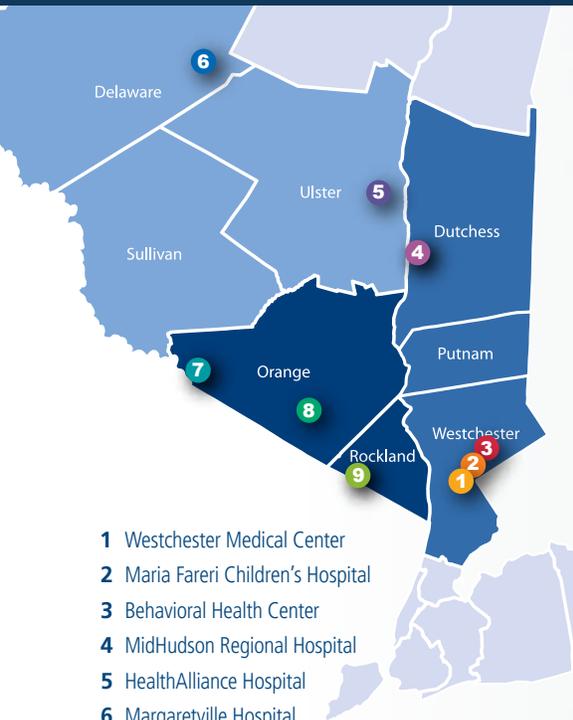
¡Gracias por confiarnos su cuidado!

Andrew T. Pickens

Andrew T. Pickens, MD, JD, MBA
Director Ejecutivo Interino, SVP, Director Médico
Bon Secours Charity Health System

Aviso especial sobre COVID-19

Un entorno de atención seguro y eficaz es nuestra mayor prioridad. Los hospitales y consultorios médicos de la Red de Salud de WMCHHealth han tomado las medidas necesarias para proteger a nuestros pacientes y a nuestra fuerza laboral.



- 1 Westchester Medical Center
- 2 Maria Fareri Children's Hospital
- 3 Behavioral Health Center
- 4 MidHudson Regional Hospital
- 5 HealthAlliance Hospital
- 6 Margaretville Hospital
- 7 Bon Secours Community Hospital
- 8 St. Anthony Community Hospital
- 9 Good Samaritan Hospital

Acerca de WMCHHealth

Con sede en Valhalla, Nueva York, la Red de Salud de WMCHHealth es un sistema de atención sanitaria con 1,800 camas, formado por 9 hospitales en 7 campus, que se extienden a lo largo de 6,200 millas cuadradas en el Valle del Hudson. WMCHHealth tiene una fuerza laboral de más de 12,000 personas y cuenta con casi 3,000 médicos que atienden a más de 381,000 pacientes al año. Aproximadamente 600 de nuestros proveedores están empleados en uno de nuestros dos grupos médicos, que conforman WMCHHealth Physicians.

La red incluye centros de traumatología pediátrica y para adultos de nivel I y un centro de traumatología de nivel II; un centro especializado en quemaduras; el único hospital infantil de atención avanzada de la región, un centro médico académico; un nuevo centro de atención ambulatoria de alta tecnología que da prioridad a los pacientes; varios hospitales comunitarios; docenas de institutos y centros especializados, incluidos los centros integrales y primarios de accidentes cerebrovasculares; instalaciones de enfermería especializada y de vida

asistida; servicios de atención domiciliaria y uno de los mayores sistemas de salud mental del estado de Nueva York, junto con un creciente programa de telemedicina que conecta a los residentes del Valle del Hudson con una atención inmediata y vital.

El entorno de WMCHHealth, centrado en el paciente y apoyado por la familia, celebra la diversidad y la inclusión. Se prohíbe la discriminación basada en la edad, la raza, el origen étnico, la religión, la cultura, el idioma, la discapacidad física o mental, la situación socioeconómica, el sexo, la orientación sexual o la identidad o expresión de género.

Misión del Bon Secours Charity Health System (BSCHS)

La misión de Bon Secours Charity Health System es visibilizar el amor de Dios y ayudar a quienes lo necesitan, especialmente a los pobres, a los vulnerables y a los moribundos. Como sistema de cuidadores, nos comprometemos a ayudar a las personas y las comunidades a tener salud y plenitud como parte del ministerio de sanación de Jesucristo y la Iglesia católica.

Índice

Bienvenidos	Portada interior
Acerca de WMCHHealth	Portada interior
La seguridad es lo primero	2
Nuestro compromiso con su cuidado	3
Su equipo de atención medica	4-5
Servicios para nuestros pacientes	
Comedor	6
Acceso a internet	6
Servicios de interpretación/asistencia auditiva y visual	6
Correo postal	6
Habitaciones para pacientes	6
Servicios de salud espiritual	7
Capilla de Bon Secours Community Hospital	
Televisión	7

Servicios para visitantes y cuidadores

Privacidad del paciente	8
Visitas virtuales	8
Cajero automático	8
Uso de teléfonos móvil	9
Cafetería	9
Máquinas expendedoras automáticas	9
Estacionamiento	9

Preparación para el alta	10
Continuar con su atención de WMCHHealth	10
Acceso a su historial médico	11
Como leer sus facturas médicas	12
Compartimos su gratitud	13
Lista de canales de televisión	14
Directorio telefónico	15
Guía de estudios de detección, pruebas y vacunas de salud preventiva	20-21



Escanee el Código QR para compartir esta guía con sus seres queridos y cuidadores

La seguridad es lo primero

Su seguridad es nuestro objetivo número uno. Siempre haremos nuestro mayor esfuerzo para trabajar juntos y asegurarnos de que reciba una atención segura y de alta calidad.

Estas son las formas en las que puede contribuir a su seguridad durante su estancia.



Prevención de caídas

Al ser admitido, su enfermera evaluará su riesgo de caídas. Si tiene riesgo de caídas, no intente levantarse de la cama sin ayuda. Su enfermera y el equipo de cuidados crearán un plan para mantenerlo seguro en el hospital.



Medicamentos

Comparta toda la información que conozca sobre los medicamentos que está tomando.

Pregúntele a su equipo de cuidados sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos.



Higiene de manos

Lávese las manos con agua y jabón durante 15 segundos después de ir al baño, antes de comer o después de tocar cualquier cosa que pueda estar sucia. El personal sanitario está obligado a lavarse o higienizarse las manos antes y después de ver a un paciente. Se anima a los pacientes y visitantes a que recuerden a los miembros del equipo de atención que se limpien las manos o que se pongan guantes si observan que no lo hacen.



Timbre de llamada

Cada cama tiene un timbre de llamada conectado al puesto de enfermería a través del cual se puede hablar con las enfermeras y los compañeros de cuidados. Utilice el timbre para solicitar ayuda. Nuestro personal se encargará de comprobar regularmente que se satisfacen todas sus necesidades personales.



Tubos, vías intravenosas y catéteres

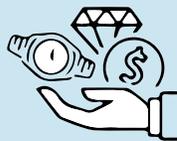
Por favor, no manipule, mueva o retire los tubos, las vías intravenosas o los catéteres que puedan estar conectados a usted.

No está permitido que el Personal no-clínico, pacientes y visitantes reconecten estos elementos y debe pedir ayuda al equipo de atención si es necesario.



Aparatos eléctricos

Los aparatos eléctricos no están permitidos en las habitaciones de los pacientes.



Objetos de valor

Le rogamos que no traiga objetos de valor y que limite el número de objetos personales que se guardan en su habitación. No nos hacemos responsables de sus objetos personales.



Equipo de intervención rápida

Si usted o su ser querido detectan un estado de salud que empeora de repente durante su hospitalización, le aconsejamos que avise a un miembro del equipo para que se active el Equipo de intervención rápida.

A continuación le indicamos las formas en que apoyaremos su seguridad durante su estancia.



Signos vitales

Es importante que revisemos regularmente sus signos vitales (temperatura, presión arterial y frecuencia cardíaca). Su nivel de atención requerido y las órdenes del médico determinan la frecuencia con la que comprobamos las constantes vitales; a veces incluso tenemos que comprobarlas durante la noche.



Identificación

Siempre comprobaremos su identidad chequeando su historial médico utilizando su pulsera, la que contiene su nombre y su fecha de nacimiento y verificaremos con usted estos datos.



Alarmas

Muchos equipos de su habitación tienen alarmas y a veces pueden sonar. Su equipo de atención al paciente conoce cada una de las alarmas que suenan y sabe cómo responder a ellas.



Seguridad y protección personal

WMCHHealth no tolera ningún acto o amenaza de violencia u otro comportamiento perturbador por parte de los pacientes, los visitantes o el personal. Comuníquese con Seguridad al x7010 o con cualquier miembro del personal si tiene alguna inquietud.



Nuestro compromiso con su atención

Durante su estancia

Su satisfacción es importante para nosotros

Siempre buscamos formas de mejorar nuestros servicios y agradecemos cualquier comentario e idea que pueda tener para ayudarnos a hacerlo. Por favor, hable con su enfermera o con la enfermera jefe de la unidad si tiene alguna pregunta o preocupación sobre su atención.

Si cree que sus preocupaciones no se han resuelto, puede ponerse en contacto con el departamento de Patient Experience llamando al x18877. El equipo de Patient Experience sirve de enlace entre los pacientes y el hospital, proporcionando información sobre los derechos de los pacientes, detalles sobre los servicios del hospital, resolución de quejas y soluciones a las solicitudes de necesidades especiales.

También tiene derecho a presentar una queja ante:

New York State Health Department Centralized Hospital Intake Program

Dirección postal: CA/DCS
Empire State Plaza
Albany, NY 12237
Teléfono: 800.804.5447

Acreditación de hospitales de TJC

Las quejas o las inquietudes se pueden enviar por correo a:

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Las quejas o las inquietudes también se pueden presentar en línea a través del siguiente enlace:

<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>

Después de su estancia

¡Agradecemos sus comentarios!

Cuando deje nuestro cuidado, puede recibir la encuesta de Evaluación de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (HCAHPS, por sus siglas en inglés) con un sobre de evolución con franqueo pagado.

Esta encuesta es una herramienta para medir e informar la satisfacción de los pacientes.

Incluye temas como: la comunicación con médicos y enfermeros, medicina, información sobre el alta, nivel de respuesta del personal y calidad general del hospital.

Si es seleccionado para recibir esta encuesta, le animamos a que se tome el tiempo de completarla. Los resultados nos ayudarán a saber qué estamos haciendo bien y dónde podemos mejorar.

Muchas Gracias.



Su equipo de atención médica

Estos son algunos de los profesionales que componen su equipo de atención médica y le brindan atención las 24 horas.

Enfermeros

El equipo de personal de enfermería, con conocimientos y dedicación, se encarga de proporcionarle una atención personalizada. Cada equipo de enfermería trabaja con un número asignado de pacientes. El equipo está formado por enfermeras tituladas y compañeros de cuidados. Además de las enfermeras de su unidad, otros profesionales de enfermería pueden participar activamente en su tratamiento. Algunos especialistas de enfermería ayudan en los quirófanos, trabajan en la administración del hospital y en la educación de los pacientes.

Médicos adjuntos

Son los médicos más experimentados de su equipo asistencial. Toman las decisiones finales relacionadas con las pruebas, los medicamentos, las necesidades alimentarias y otros factores de su atención y tratamiento mientras están en el hospital.

Médicos hospitalarios

Médicos con experiencia que se centran únicamente en el cuidado de los pacientes hospitalizados. Los hospitalarios pueden asumir la responsabilidad de su médico habitual cuando usted ingresa en el hospital y funcionar como su médico de cabecera.

Enfermeros profesionales (NP, por sus siglas en inglés) y asistentes médicos (PA, por sus siglas en inglés)

Son profesionales sanitarios avanzados que están acreditados para prestar asistencia bajo la supervisión de un médico de cabecera. Examinan, diagnostican y tratan a los pacientes, elaboran historias clínicas, recetan medicamentos y derivan a los pacientes a especialistas, según sea necesario.

Trabajadores sociales/ Gestores de casos

Lo ayudan a usted y a su familia con los ajustes personales relacionados con su enfermedad que pueden afectar a su recuperación. Tienen acceso a una variedad de recursos que pueden ayudarle a resolver problemas. Los trabajadores sociales/gestores de casos también están disponibles para ayudarlo a planificar los cuidados tras el alta del hospital, si es necesario. Si desea hablar con un trabajador social, pídale a su enfermera que llame al trabajador social asignado a su unidad o llame a x7080.

Fisioterapeutas (PT, por sus siglas en inglés)

Se especializan en el funcionamiento de las articulaciones y los músculos. Ayudan a desarrollar el tono muscular, la resistencia, el equilibrio y el movimiento.

Terapeutas ocupacionales (OT, por sus siglas en inglés)

Se especializan en ayudar a los pacientes a desarrollar o restaurar sus habilidades para realizar las tareas diarias de la vida.

Terapeutas del habla

Se especializan en los trastornos del habla y la deglución.

Terapeutas respiratorios

Se especializan en trastornos de la respiración y equipos respiratorios. Administran tratamientos respiratorios cuando los ordena el médico.

Usted es el centro del equipo de atención médica, y le animamos a tomar un papel activo en su cuidado.

Dietistas clínicos

Lo ayudan con sus necesidades dietéticas especiales durante su estancia en el hospital.

Personal de apoyo

Hay cientos de profesionales capacitados adicionales con los que usted podría o podría no encontrarse durante su estancia en el Bon Secours Community Hospital, incluyendo a técnicos de laboratorio y radiología, flebotomistas, farmacéuticos, y personal de transporte, de limpieza y de servicio de alimentos.



Asegúrese de conocer a su equipo de atención.

Pídales a las personas que se identifiquen y le expliquen lo que hacen. Exigimos a todos los miembros del equipo sanitario que lleven su tarjeta de identificación para ayudarle a reconocer mejor quién le atiende.

Asegúrese de que su equipo de atención lo conozca.

Todos los miembros del equipo de atención comprobar su pulsera de identificación antes de examinarlo y atenderlo.

Tome notas.

Anote los nombres de los miembros del equipo de atención médica que supervisan su atención. Haga una lista de preguntas o inquietudes que quiera abordar cuando lo visiten.

Asegúrese de que entiende por qué lo están tratando

Si no entiende un procedimiento o un término técnico, pídale a los miembros de su equipo de atención que lo expliquen.

Reciba la información sobre su atención en el idioma de su preferencia.

Existen servicios de traducción de idiomas. Pídale ayuda al personal de enfermería.

Entienda sus medicamentos.

Pregunte para qué los toma y qué efectos secundarios pueden tener.

No ignore el dolor.

Avísele a su equipo de atención cuando sienta dolor.

Pídale a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor.

Le animamos a que elija a una persona clave para que lo apoye y participe en las conversaciones con su equipo sanitario.

TODOS estamos aquí para servirle.

Todo lo que hacemos tiene como objetivo que su estancia con nosotros sea lo más agradable y positiva posible.

Servicios para nuestros pacientes

Comedor

Ofrecemos una variedad de selecciones de menú que se adaptan a su dieta ordenada por su médico. Un asistente de comedor para pacientes lo ayudará a elegir su menú. También puede solicitar ver a su dietista registrado si tiene más preguntas sobre su dieta. El servicio de comidas está programado por planta y se realiza entre los siguientes horarios:

Horario del servicio del desayuno 7:20 a.m. – 8:00 a.m.

Horario del servicio del almuerzo 11:30 a.m. – 12 p.m.

Horario del servicio de la cena 4:30 p.m. – 5:00 p.m.

Acceso a internet

Para recibir ayuda, llame al servicio de asistencia informática al 914.493.1543.

Servicios de interpretación/asistencia auditiva y visual

Hay asistencia gratuita de intérpretes para los pacientes con problemas de audición y para las personas que hablan un idioma distinto del inglés. La interpretación de idiomas está disponible por teléfono y por video a distancia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en más de 200 idiomas. Ofrecemos acceso a la interpretación en lengua de signos americana (ASL, por sus siglas en inglés) las 24 horas, los 7 días de la semana, mediante tecnología de video a distancia. Si se avisa con antelación, podemos organizar la traducción de ASL en persona sin costo alguno. Hay versiones en braille de varios documentos en el Departamento de Admisión, el Departamento de Urgencias y las Clínicas Ambulatorias.

Para acceder a estos servicios, pida ayuda a su enfermera o póngase en contacto con el departamento de Patient Experience llamando la extensión 7152.

Correo postal

Si desea recibir correo durante su estancia, hágalo de la siguiente manera:

Su nombre
Su número de habitación
Bon Secours Community Hospital
160 East Main Street
Port Jervis, NY 12771

Habitaciones para pacientes

La mayoría de las habitaciones de Bon Secours Community Hospital son semiprivadas, y cada una tiene su propio baño con ducha y controles de calefacción y aire acondicionado. Cada cama tiene controles a ambos lados que se pueden utilizar para bajar la cabeza o los pies de la cama. Cada cama tiene un “timbre de llamada”, un intercomunicador bidireccional conectado a la estación de enfermería a través del cual se puede hablar con la enfermera. La asignación de habitaciones se basa en el nivel de cuidados que se requiere. A medida que cambia el nivel de los requisitos de atención de un paciente, incluida la necesidad de aislamiento, la asignación de habitaciones también puede cambiar.





Servicios de salud espiritual

Nuestros capellanes del personal, certificados por la junta, y los internos y residentes de Educación Pastoral Clínica están capacitados profesional y clínicamente para servir como proveedores de salud espiritual, ofreciendo una presencia clínica, compasiva y sin prejuicios, que camina al lado de los pacientes, sus seres queridos y el personal durante las estaciones cambiantes de la vida. Los capellanes forman parte del equipo asistencial y ayudan a las personas a relacionar sus prácticas espirituales con sus vidas y con la toma de decisiones médicas para lograr la curación y la plenitud. Los capellanes están disponibles como recursos con preocupaciones éticas y religiosas específicas, para administrar los sacramentos o ayudar a llamar a su propio clero. No es necesario pertenecer a una tradición organizada, casa de culto o incluso considerarse religioso para hablar con un capellán. Puede llamar a Atención Espiritual al: (845) 858-7000 (extensión 6160 o 6161).

Capilla de Bon Secours Community Hospital

La capilla del Bon Secours Community Hospital se encuentra en el primer piso. Está abierta las 24 horas del día como un sitio silencioso de meditación y oración. La misa católica se celebra los domingos, los miércoles y los viernes a las 11:15 a. m. Estas misas pueden verse en las habitaciones de los pacientes en el canal 88.

Televisión

Ofrecemos el servicio de televisión local de manera gratuita a nuestros pacientes. Consulte el listado de canales en la página 14. Si tiene problemas técnicos con el televisor o el servicio telefónico, hable con su enfermero. Sea considerado con quienes lo rodean y mantenga el volumen del televisor al nivel más bajo posible, sobre todo por la noche.



Servicios para visitantes y cuidadores

Los visitantes forman parte importante del proceso de recuperación y son bienvenidos. Visite wmchealth.org/locations/bon-secours-community-hospital para ver el horario de visitas y las directrices actuales.

Privacidad de pacientes

Para proteger la privacidad de nuestros pacientes, se les puede pedir a los visitantes que salgan de la habitación del paciente cuando reciba atención directa, que incluye los cuidados personales y las intervenciones médicas, las conversaciones con proveedores y al brindar consejo espiritual o emocional. En una habitación compartida, también es necesario tomar en cuenta las necesidades de su compañero de habitación. Por favor limite el ruido durante sus visitas.



Visitas virtuales

WMCHHealth apoya el uso de la tecnología para conectarse con sus seres queridos a través de opciones virtuales. Los pacientes que tienen dispositivos pueden usarlos para comunicarse con sus familiares y seres queridos fuera del hospital. El equipo de atención puede ayudar a los pacientes que no tienen un dispositivo.

Los dispositivos que permiten la transmisión continua de video y audio solo deben utilizarse en las habitaciones de los pacientes y no pueden desplazarse por el hospital, por ejemplo, a los quirófanos, los espacios públicos o cualquier otro lugar. Además, los dispositivos deben estar apagados durante la atención directa al paciente, así como en los momentos de silencio.



Se prohíbe la grabación de video y audio del personal, de otros pacientes o de procedimientos clínicos sin autorización previa por escrito. Se prohíbe el uso de los dispositivos para divulgar cualquier información protegida por la HIPAA sobre otros pacientes en los medios sociales u otros lugares sin su consentimiento.

WMCHHealth se reserva el derecho de prohibir el uso de dispositivos electrónicos según cada caso para minimizar la interrupción de la atención al paciente, garantizar los derechos de privacidad y confidencialidad del paciente, si el uso de los dispositivos compromete o puede comprometer la seguridad o los sistemas de TI de WMCHHealth o cuando lo exija la ley.





Cajero automático

Hay un cajero automático en la cafetería del primer piso del hospital.

Uso de teléfono móvil

Los teléfonos móviles pueden utilizarse en zonas públicas no destinadas a la atención de pacientes, como vestíbulos, cafeterías y salas de espera (a menos que estén restringidos). Los teléfonos móviles no pueden utilizarse en las áreas de atención al paciente ni en las áreas de procedimiento o diagnóstico. Por favor, sea considerado con los pacientes, otros visitantes y el personal cuando utilice los teléfonos móviles.

Comedor

Cafetería

Situada en el primer piso del hospital, la cafetería ofrece una selección de platillos calientes y fríos, tanto gourmet como tradicionales. También hay alimentos populares para llevar.



Horario de funcionamiento

Días de la semana

Desayuno 7:00 a.m. – 10:45 a.m.

Almuerzo 11:30 a.m. – 1:30 p.m.

Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras se encuentran en el nivel del vestíbulo, junto al elevador, y en el primer piso, en el atrio.



Estacionamiento

Contamos con estacionamiento libre y gratuito en el estacionamiento para visitas frente al hospital.

Tarjetas electrónicas de felicitaciones

Los amigos y familiares pueden enviar un saludo electrónico gratuito a sus seres queridos. Se puede acceder a las tarjetas electrónicas de felicitaciones en westchestermedicalcenter.org/patient-greeting-card. Los mensajes se entregan todos los días en la habitación del paciente.





Preparación para el alta

En la preparación de su alta, su trabajador social/gestor de casos le ayudará a coordinar los cuidados de seguimiento, como la rehabilitación, la visita de una enfermera, la atención médica a domicilio o el equipo especial para ayudarlo a recuperarse. El día del alta, tras recibir el visto bueno de su médico, su enfermera le dará un resumen del alta y le informará sobre las instrucciones de cuidado, la dieta, la medicación y las citas de seguimiento. Por favor, comente con su enfermera cualquier pregunta que usted o su(s) cuidador(es) pueda(n) tener durante esta revisión y obtenga un número de teléfono para llamar si tiene preguntas después de salir del hospital. Revise su habitación, el baño y el armario en busca de objetos personales, para no dejar nada.

que lo ayude con sus medicamentos, le proporcionaremos esa información. Es importante que averigüe exactamente cuándo debe tomar sus medicamentos por primera vez en casa, después de recibir el alta. Asegúrese de anotarlo. Además, asegúrese de que su médico de cabecera esté informado de cualquier cambio o nuevo medicamento. Si no está seguro de cuándo debe tomar los medicamentos en casa, pida a su enfermera que se los repase de nuevo. Asegúrese de anotar la información.

Al momento del alta:



Debe saber cuál es su turno para su seguimiento.



Debe conocer todos sus medicamentos y sus efectos secundarios.

Conocer sus medicamentos

Cuanto más conozca y comprenda los medicamentos que toma, más fácil le resultará tomarlos correctamente, lo que lo pondrá en el camino de la recuperación. Si tiene un familiar u otra persona



Más de 600 médicos están disponibles para brindarle atención.

Continuidad de su atención en WMCHHealth

WMCHHealth Physicians incluye las prácticas médicas de Advanced Physicians Services y Bon Secours Medical Group. El grupo está formado por más de 600 médicos que proporcionan atención en más de 150 consultorios en todo el Valle del Hudson. Las personas que no están establecidas con un proveedor de WMCHHealth, o que necesitan un nuevo proveedor por cualquier razón, pueden llamar al 833.329.0095 para una conexión conveniente con una práctica médica del área.



WMCHHealth Physicians
Advanced Physician Services
Westchester Medical Center Health Network



Bon Secours Medical Group
Westchester Medical Center Health Network

Más información sobre las prácticas en wmchealth.org

Acceso a sus historial médicos

myCare

myCare, el Portal del Paciente de WMCHHealth, es un sitio web seguro que le da acceso conveniente las 24 horas a su información médica personal. Puede inscribirse en myCare en wmchealth.org/patient-portal.

Una vez que se haya inscrito, le enviarán por correo electrónico las instrucciones para crear su cuenta en el portal del paciente. Cuando acceda a su cuenta, podrá ver, descargar y compartir su historial médico con los profesionales de la salud. Si desea acceder a su información médica a través de una aplicación de terceros, como una "app" utilizada en teléfonos inteligentes o rastreadores de fitness, póngase en contacto con el equipo de atención al cliente llamando al 877.621.8014.

Si tiene algún problema técnico para conectarse al portal myCare, póngase en contacto con el equipo de atención al cliente llamando al 877.621.8014. Están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana. Por favor, hágalos saber que usted es un paciente de WMCHHealth.

Solicite copias de los registros médicos

Puede solicitar una copia de sus registros médicos de dos maneras.

- 1. Electrónicamente:** visite swellbox.com/wmchealth-wizard.html y llene el formulario en línea.
- 2. Por correo:** visite wmchealth.org/accessing-medical-records, descargue y complete el Formulario de Autorización para Divulgar Información de Salud Protegida, y envíe el formulario a:

Bon Secours Community Hospital
Attn: Medical Records
160 East Main Street
Port Jervis, NY 12771

Según se solicite, los registros pueden entregarse en un CD o una memoria USB, o enviarse electrónicamente por correo electrónico. Especifique el formato que prefiera en el formulario de autorización. Las solicitudes se procesan en un plazo de 5 a 10 días de su recepción. En el caso de registros enviados por correo, espere un tiempo razonable para la entrega. Usted o un representante designado por usted pueden recoger los registros médicos, y deben mostrar una identificación válida al momento de recogerlos.

La Ley de Salud Pública del Estado de Nueva York permite a WMCHHealth cobrar una tarifa razonable para recuperar los costos de copia, envío postal y suministros utilizados para satisfacer su solicitud. Los pacientes recibirán una factura previa o un aviso de pago con sus registros (se aplica un descuento significativo si se solicitan copias electrónicas). Sin embargo, no hay cargos si el registro se entrega a un médico o proveedor de atención médica.



Cómo entender sus facturas del hospital

La información contenida en esta sección le ayudará a entender los términos de seguros más utilizados, el proceso de facturación, los tipos de cobertura y a quién dirigirse para obtener ayuda.

Términos más utilizados

Coordinación de beneficios (COB): determina el pagador principal de los servicios cuando usted está cubierto por dos o más compañías de seguros, como Medicare y Comercial. Las COB evitan la duplicación de pagos. Se le pedirá que elija qué cobertura de seguro desea utilizar cuando sea admitido.

Copago: Es una cuota que usted paga por un servicio específico, que generalmente se debe pagar en el momento del servicio.

Coseguro: Es la parte de sus gastos médicos que usted debe pagar personalmente. Por ejemplo, su seguro puede cubrir el 80 por ciento de una factura, mientras que usted paga el 20 por ciento restante.

Deducible: Es la cantidad que usted debe cada año antes de que su seguro comience a realizar los pagos.

Explicación de beneficios (EOB): No son facturas. Muestran la cantidad facturada por su médico u hospital y cuánto cubre su seguro y cuánto usted debe.

Proceso de facturación

Las facturas del hospital incluyen los cargos por la habitación, las comidas, los cuidados de enfermería durante las 24 horas, los medicamentos, radiografías y pruebas de laboratorio. Recibirá las facturas de los médicos, cirujanos y especialistas por separado del hospital.

Tipos de cobertura

Bon Secours Charity Health System, miembro de Westchester Medical Center Health Network trabaja con muchas compañías de seguros comerciales, Medicare y Medicaid. Trabajaremos con su plan de seguro para determinar cómo se pagará su factura. Es importante que entienda los términos de su cobertura de seguro, ya que su plan puede tener requisitos especiales.

Medicare

Si tiene Medicare, llenará un formulario de pagador secundario de Medicare (MSP, por sus siglas en inglés) al momento de la admisión.

Esto garantiza que Medicare solo pague los servicios que no estén cubiertos por otro seguro que pueda tener.

Si tiene un seguro secundario, éste suele cubrir las franquicias de Medicare. Si no tiene un seguro secundario, deberá pagar estas cantidades usted mismo.

Medicaid

Si tiene preguntas sobre la elegibilidad para Medicaid, póngase en contacto con el Departamento de Asesoramiento Financiero llamando al 845.547.3888.

Proveedores de seguros comerciales

Si utiliza un proveedor de seguros comercial, el hospital remite su reclamación al proveedor de seguros.

Después de salir del hospital, recibirá una explicación de beneficios (EOB) de su proveedor de seguros. En ella se indica el importe que cubre su seguro y el que usted debe.

Pacientes que pagan por su cuenta y pagos

Si piensa pagar sus facturas sin ayuda de Medicare o de un seguro comercial, recibirá las facturas directamente del hospital. Cuando llegue la primera factura, llame al Departamento de Facturación del hospital al 844.419.2701 para establecer un plan de pagos.

Asistencia financiera

Si no entiende su factura, póngase en contacto con el Departamento de Facturación al 844.419.2701.

Si necesita ayuda para pagar su factura, póngase en contacto con el Departamento de Asesoramiento Financiero llamando al 845.547.3888. Un representante de pacientes puede trabajar con usted y guiarlo a los servicios que pueden ayudarle.





Compartimos su gratitud

Agradecemos y apreciamos las numerosas maneras en que pacientes y familias agradecidas apoyan nuestra misión de *Promover la atención*. Aquí.

Nomine a un Campeón de cuidados

El programa Care Champion es una forma de que los pacientes y las familias agradecidas reconozcan a cualquier miembro de nuestro personal que haya proporcionado una atención y un servicio extraordinario. Si desea reconocer los cuidados extraordinarios prestados, visite westchestermedicalcenter.org/champion para nominar a un Campeón del Cuidado.

Nomine a un enfermero para el Premio DAISY

El premio DAISY es un programa nacional que premia y celebra la extraordinaria destreza clínica y la atención compasiva que prestan las enfermeras cada día. Cada persona galardonada con el premio DAISY es reconocida en una ceremonia pública en su unidad y recibirá: un hermoso certificado, un pin del premio DAISY y una escultura de piedra tallada a mano titulada A Healer's Touch.

Si desea reconocer los cuidados extraordinarios prestados por su(s) enfermera(s), visite westchestermedicalcenter.org/daisy-award.

Nomine a un miembro del personal al Premio Iris

El Comité de Premios y Reconocimiento creó el Premio Iris, que reconoce a empleados que:

- Ejemplifican la misión de Bon Secours Charity Health System de ayudar a los necesitados.
- Son excepcionales brindando atención compasiva a nuestros pacientes y sus familias.
- Se destacan en proporcionar asistencia a sus compañeros.

Este premio permite a pacientes, familias y empleados reconocer a los miembros del personal que cumplen los requisitos descritos anteriormente, con excepción de personal de enfermería, que puede ser reconocido con el premio DAISY. Los ganadores se elegirán de forma trimestral. Las tarjetas de nominación están disponibles en todas las estaciones de enfermería y deben entregarse a Ann Maver en el primer piso.

Retribuir con filantropía

Las donaciones benéficas - de cualquier cantidad - apoyan la capacidad de Bon Secours para proporcionar una atención avanzada, de alta calidad y compasiva a todos los pacientes, independientemente de su capacidad de pago. A través de la filantropía, vecinos, pacientes y familias ayudan a fortalecer nuestras inversiones continuas en avances clínicos, instalaciones, equipos y tecnología. Para hacer una donación deducible de impuestos, visite wmchealthgiving.org o llame a nuestra fundación al (845) 368-5151. Si desea hablar con uno de nuestros encargados de desarrollo, conocer más sobre un área específica a la que le gustaría apoyar o acompañarnos en uno de nuestros eventos, llámenos o escríbanos a infobsch@wmchealth.org.

Voluntario

Los voluntarios proporcionan un apoyo social esencial a nuestros pacientes, sus familias y otros visitantes. Ya sea que esté interesado en recibir y dirigir a los visitantes o en ayudar con otras tareas, nuestro equipo de servicios de voluntariado puede encontrar la oportunidad adecuada para usted. Para obtener más información, visite wmchealthjobs.org o llame al teléfono 914.493.7850.

Consejo Asesor de Familias de Pacientes

El Consejo Consultivo de Familiares de Pacientes proporciona importantes comentarios sobre su experiencia como pacientes que nos ayudan a seguir mejorando nuestros servicios. Estos voluntarios se reúnen con los líderes del hospital para ofrecer ideas y recomendaciones basadas en su atención en Bon Secours Community Hospital.

Para ver más información, visite wmchealth.org/pfac.

Gracias por confiarnos su atención.



Lista de canales de televisión

4 Guide	22 Cartoon Network	38 Golf	54 USA
5 ABC	23 CNBC	39 HLN	55 NBC Sports
6 CBS	24 CNN	40 HGTV	56 Weather
7 CW	25 Comedy Central	41 History	58 TWCSF
9 NBC	26 Discovery	42 Lifetime	59 MSG
10 PBS	27 Disney HD	43 MSNBC	60 MSG+
11 Univision	28 E!	44 MTV	61 HBO
12 Telemundo	29 ESPN	45 National Geographic	62 HBO2
13 CSPAN	30 ESPN2	46 Nickelodeon	63 Showtime
14 A&E	31 ESPN Classic	47 Science	64 Showtime 2
15 ABC Family	32 ESPN News	48 FS1	65 NFL
16 AMC	33 ESPNU	49 SYFY	66 TRUTV
18 BBC America	34 Food Network	50 TBS	67 NFL Redzone
19 BET	35 Fox News	51 TLC	68 SNY
20 Bloomberg	36 YES	52 TNT	89 C.A.R.E.
21 Bravo	37 FX	53 Travel	

Canal 89 C.A.R.E.



Continuous Ambient Relaxation Environment*

El canal C.A.R.E. es la programación de relajación más efectivo disponible en la televisión para pacientes. Una herramienta terapéutica que reduce la ansiedad, alivia el dolor, ayuda a dormir y descansar y minimiza los efectos nocivos del ruido. El canal C.A.R.E. ayuda a los pacientes mientras atiende a otras personas.

Aspectos destacados del programa.

- El programa diurno presenta imágenes deslumbrantes de la naturaleza y música instrumental.
- El programa nocturno (de 10 p. m. a 6 a. m.) presenta una noche estrellada que acompaña el ritmo circadiano de los pacientes y los ayuda a dormir.
- Se ofrece sin cargo para los pacientes.
- La biblioteca ofrece gran variedad para estancias extendidas.

Directorio telefónico



¿Desea llamar desde el teléfono de su habitación?

Marque solo los 4 dígitos de la extensión.

¿Va a usar su teléfono celular? Llame al **845.858.7000**, y **presione los cuatro dígitos de la extensión.**

Para hacer una llamada al exterior desde el teléfono de su habitación, **marque 81 antes del código de área y el número.**

Admisión	7058
Servicio de Facturación y Cuentas	844.419.2701
Dieta	6093
Recepción/servicios de auxiliares	6082
Asesoramiento financiero	845.547.3888
Línea de atención de limpieza	845.327.8357
Servicio de asistencia informática	914.493.1543
Registros médicos (Administración de Información Médica)	7090
Operador	0
Defensa del paciente	7152
Información del paciente	0
Seguridad	7010
Trabajo social/Gestión de casos	7080
Servicios de salud espiritual	6160

Dos identificadores de pacientes



Confirmación de la identificación

Por su seguridad, su equipo de atención le solicitará que **confirme su nombre y fecha de nacimiento** durante toda su estancia con nosotros.

Esto incluye:

- Al llegar a áreas del hospital y de atención de enfermería
- Antes de la administración de medicamentos
- Al extraer sangre para análisis de laboratorio
- Cuando le realizan pruebas de diagnóstico como radiografías o TAC
- Cuando le realizan procedimientos o cirugías

90%
de posibles eventos
perjudiciales se
previnieron por el uso
de dos identificadores
de pacientes.



Bon Secours Community Hospital | Good Samaritan Hospital | St. Anthony Community Hospital

Miembros de la familia: Manténgase informado

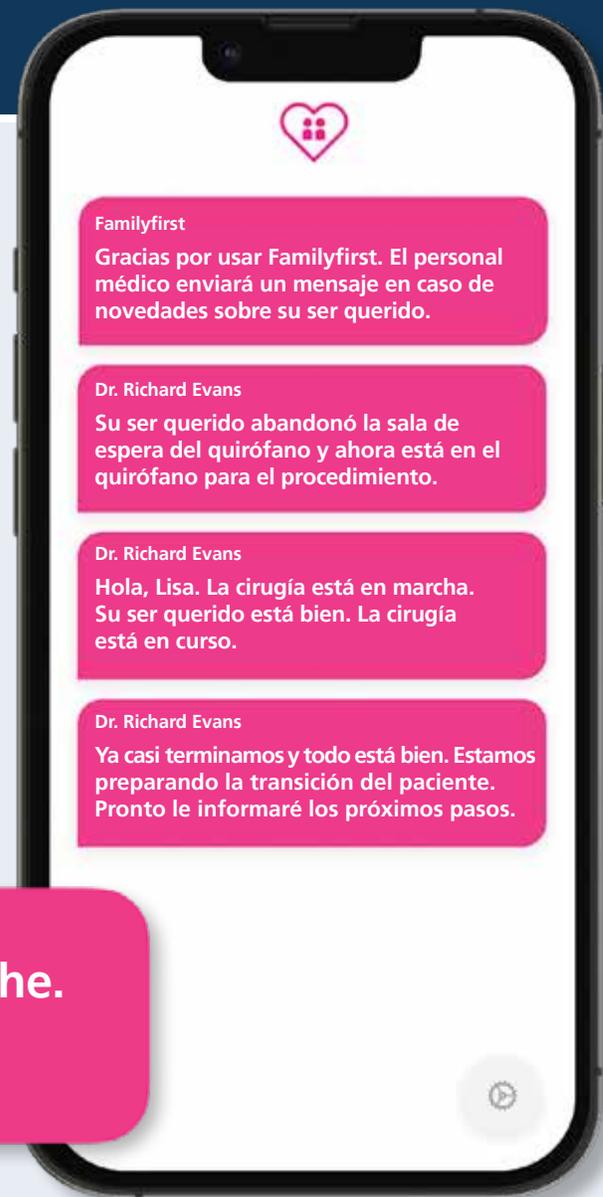
Nuestro personal médico utiliza Familyfirst para mantener informada y tranquila a la familia del paciente con novedades personales en tiempo real.

CÓMO FUNCIONA:

- Disponible en dispositivos **iOS** y **Android**
- La **app** es proporcionada por Good Samaritan Hospital y unirse a ella **es simple y gratuito**
- El personal clínico del paciente enviará **actualizaciones personales** en tiempo real
- Lea los mensajes en el **idioma que prefiera**
- **Invite a varios seres queridos** a la conversación para que toda la familia esté informada

**¡Manténgase informado,
a cada paso del camino!**

**Su padre durmió bien anoche.
Hoy iremos a fisioterapia.**



**Para obtener más información, hable con un miembro
de su equipo de atención**

Para buscar ayuda y apoyo cerca de usted, visite:

findhelp.org

Busque asistencia en nuestro sitio de recursos en la comunidad, dedicado a conectar pacientes con recursos, apoyo y organizaciones comunitarias vitales para mejorar su proceso de atención médica.



Escanee este código QR para acceder a nuestro sitio web y compártalo con su familia y amigos.

De forma fácil y gratuita, puede obtener asistencia con:

- › Seguridad alimentaria
- › Estabilidad de vivienda
- › Asistencia de transporte
- › Apoyo financiero
- › Artículos personales
- › Atención y apoyo social
- › Asistencia educativa
- › Apoyo legal



Conéctese con grupos y recursos locales

1



A Mary recientemente le dieron el alta del hospital y vive en una vivienda insegura que tiene tuberías defectuosas.

2



Sarah, una orientadora, le hace algunas preguntas a Mary sobre su situación actual de vivienda, entre otras necesidades sociales relacionadas con la salud.

3



Después de obtener las respuestas, Sarah identifica recursos y grupos comunitarios en wmchealth.findhelp.com que podrían ayudar a Mary y su familia.

4



Además de los recursos que Sarah le proporciona a Mary, Sarah también usa wmchealth.findhelp.com para identificar y navegar a programas adicionales.

5



Sarah se conecta y se involucra directamente con grupos locales para brindar asistencia y apoyo, e informa a su equipo de atención médica.

Busque organizaciones y grupos comunitarios locales y conéctese con ellos de forma gratuita.

¡Agradecemos sus opiniones!

Puede recibir por correo la encuesta de Evaluación de Consumidores sobre Proveedores y Sistemas de Salud (HCAHPS, por sus siglas en inglés) después de su alta.

Le pedimos que se tome el tiempo para contestarla.

✔ ***Sus opiniones son muy importantes. Nos ayudan a entender mejor nuestras fortalezas y nuestras áreas de mejora.***

Gracias por confiarnos su cuidado.



**Bon Secours
Community Hospital**

Westchester Medical Center Health Network

GUÍA DE ESTUDIOS DE DETECCIÓN, PRUEBAS Y VACUNAS DE SALUD PREVENTIVA*

NACIMIENTO-18 AÑOS

Vacunas:

- **Vacuna COVID-19:** según los requisitos
- **Nacimiento:** Hepatitis B (HepB) – 1^ª dosis
- **2 meses de edad:** HepB – 2.^ª dosis, rotavirus (RV1 o RV5) – 1.^ª dosis, difteria, tétanos y tosferina acelular (DTaP) – 1.^ª dosis, Haemophilus influenzae tipo b (Hib) – 1.^ª dosis, neumocócica conjugada (PCV13), vacuna inactivada de poliovirus (IPV)
- **4 meses de edad:** RV1 o RV5 – 2.^ª dosis, DTaP – 2.^ª dosis, Hib – 2.^ª dosis, PCV13 – 2.^a dosis, IPV – 2.^ª dosis
- **6 meses de edad:** DTaP – 3.^ª dosis, Hib – 3.^ª dosis, PCV13 – 3.^ª dosis, IPV – 3.^ª dosis, vacuna antigripal- 1.^ª dosis, 2.^ª dosis dos semanas después de la 1.^ª
- **9 a 12 meses de edad:** HepB – 3.^ª dosis (si no se recibió a los 6 meses), IPV – 3.^ª dosis (si no se recibió a los 6 meses), Hib – 3.^ª dosis (si no se recibió a los 6 meses), PCV13 – 4.^ª dosis
- **12 a 15 meses de edad:** MMR – 1.^ª dosis, Varicela (VAR) – 1.^ª dosis, Hepatitis A (HepA) – 1.^ª dosis
- **18 meses de edad:** IPV – 3.^ª dosis, DTaP – 4.^ª dosis, HepA – 2.^ª dosis
- **4 a 6 años de edad:** IPV – 4.^ª dosis DTaP – 5.^ª dosis, vacuna antigripal, anual. MMR – 2.^ª dosis, VAR – 2.^ª dosis
- **11 a 15 años de edad:** Vacuna antigripal, anual. Tdap, refuerzo. HPV (Gardasil), Meningococo – 1.^ª dosis
- **13 a 15 años de edad:** Vacuna antigripal, anual
- **16 años de edad:** Meningococo – 2.^ª dosis, vacuna antigripal
- **17 a 18 años de edad:** Vacuna antigripal, anual

Exámenes físicos:

Durante el primer año del niño se programan consulta de rutina durante la primera y segunda semana de vida, y a los 2, 4, 6, 9 y 12 meses. La primera consulta del bebé con el pediatra puede ser desde los 2 a 3 días de edad. Los exámenes físicos son anuales después de cumplir 1 año de edad.

En cada consulta el pediatra le hará preguntas sobre el desarrollo de su hijo, que incluirán preguntas sobre su lenguaje, movimiento, pensamiento, conducta y emociones.

Se recomienda que las jóvenes se hagan su primer examen ginecológico entre los 13 y los 15 años de edad.

Estudios de detección:

Nacimiento: Audición

18 meses de edad: Trastorno del espectro autista (ASD)

24 meses de edad: ASD

19-39 AÑOS

Vacunas:

Vacuna contra la gripe, anualmente; vacuna contra el VPH de una sola vez (si no se recibe como adolescente, hombre y mujer); Vacuna COVID-19, según sea elegible

Exámenes físicos:

Anuales, incluyendo estatura, peso, presión arterial y análisis de sangre

Colesterol/Revisión de salud cardiaca: Anual si hay factores de riesgo conocidos, de lo contrario cada cinco años

Mujeres: Examen de mamas: mensual en el hogar; anual con el médico; examen ginecológico, anual

Hombres: Examen testicular: mensual en casa; anual con el médico

Estado general de salud: Anual, vista, visión y dental

Estudios de detección:

Piel: Anual para detectar lunares o lesiones de aspecto sospechoso

Historial de enfermedades: Anual para problemas médicos familiares como cáncer, enfermedad cardiaca, diabetes, etc.

Diabetes: Anual si existen factores de riesgo; semestral si el IMC es de 25/27 o más

Depresión/Salud mental: Anual

Infecciones de transmisión sexual: Depende de los factores de riesgo, o a solicitud del paciente

Mujeres: Cáncer de cuello uterino Examen de Papanicolaou cada 3 años

* Solo como lineamiento general; consulte a su médico para recibir recomendaciones específicas.

40-60 AÑOS

Vacunas:

Vacuna contra la gripe, anualmente; una vacuna contra el herpes zóster de 2 dosis: 50+; Vacuna COVID-19, según sea elegible

Exámenes físicos:

Anuales, incluyendo estatura, peso, presión arterial y análisis de sangre

Estudios de detección:

Piel: Anual para detectar lunares o lesiones de aspecto sospechoso

Colorrectal: Anual a partir de los 45 años, a menos que haya factores de riesgo; 10 años antes de la aparición de cáncer colorrectal en un familiar en primer grado

Cáncer de pulmón (estudio de TC): Anual de los 55 a los 80 años para quienes tienen antecedentes de consumo abundante de tabaco, que fumen actualmente o lo hayan dejado en los últimos 15 años

Depresión/Salud mental: Anual

Infecciones de transmisión sexual: Depende de los factores de riesgo, o a solicitud del paciente

Detección de hepatitis C: Al menos una vez en la vida para todos los adultos de 18 años de edad, excepto en entorno en los que la prevalencia de infecciones por VHC (resultados positivos-ARN de VHC) es menor a 0.1%

Mujeres: Mamografía: anual, dependiendo de los factores de riesgo; estudio de Papanicolaou cada 3 años (o más frecuente si hay factores de riesgo)

Hombres: Examen de próstata: 40 - 50 años o más, anual, a menos que haya factores de riesgo; prueba de nivel de PSA: 40 - 50 años o más, anual, a menos que haya factores de riesgo

Reduzca su riesgo de infecciones virales: COVID-19 y otros

- Use una mascarilla
- Lávese las manos y use desinfectante de manos con frecuencia
- Evite tocarse la cara y los ojos
- Limite sus interacciones personales con personas que no vivan en su hogar y evite las aglomeraciones
- Mantenga el distanciamiento social (6 pies) de otras personas
- Póngase en cuarentena si es expuesto
- Llame a su médico si tiene tos, fiebre, pérdida del gusto o el olfato, irritación de garganta, náuseas, vómito o diarrea



65 AÑOS O MÁS

Vacunas:

Vacuna contra la influenza de dosis alta, anualmente; Vacuna contra la neumonía neumocócica: serie única de 2 dosis (65+); una vacuna contra el herpes zóster de 2 dosis: 50+; Vacuna COVID-19, según sea elegible

Exámenes físicos:

Anuales, incluyendo estatura, peso, presión arterial y análisis de sangre

Si ha tenido Medicare Parte B (seguro médico) por más de 12 meses, puede acudir a una consulta anual "de bienestar" cada 12 meses. En esa consulta elaborará o actualizará un plan personalizado de prevención para ayudar a prevenir enfermedades y discapacidades, basado en su estado de salud y sus factores de riesgo presentes. Su proveedor también puede hacerle una evaluación de deterioro cognitivo.

Estudios de detección:

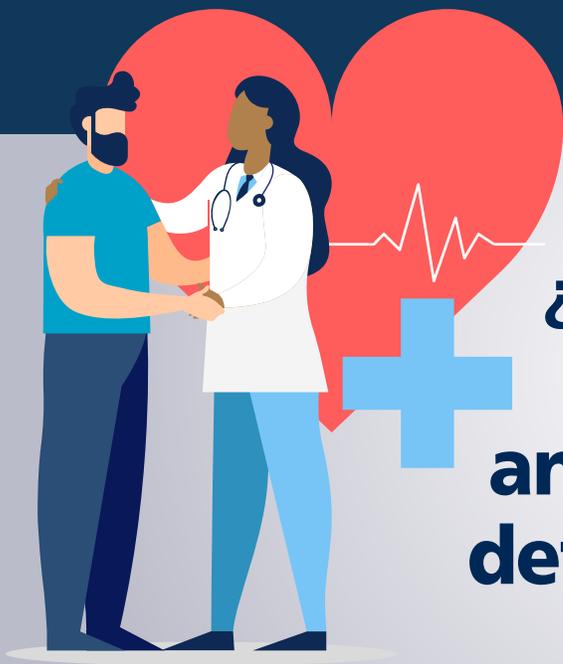
Piel: Anual para detectar lunares o lesiones de aspecto sospechoso

Osteoporosis (densidad ósea): Cada 2 años de los 65 años en adelante (o antes, si es posmenopáusica y con factores de riesgo)

Prevención de caídas: Basal, y después según lo recomendado

Hombres: Ultrasonido abdominal en una ocasión: entre los 65 y los 75 años para fumadores o exfumadores, o para personas que nunca han fumado y que tengan un familiar en primer grado que se haya sometido a una reparación de un aneurisma aórtico abdominal (AAA) o haya sufrido un AAA mortal





¿Está usted al día con los exámenes físicos anuales, las pruebas de detección y las vacunas?

Estar al día con la atención médica de rutina es una forma importante de proteger nuestra salud. Los exámenes físicos y las pruebas de detección son herramientas importantes para prevenir problemas de salud y para evitar que nuevos problemas se conviertan en desafíos. Un examen físico anual está cubierto por la mayoría de los seguros, incluyendo Medicare y Medicaid. Las pruebas de detección son a menudo cubiertas por los seguros y podemos ayudar a saber, si es elegible para las pruebas de detección en función de la edad, el sexo y los factores de riesgo.

Disponemos de una guía de referencia sobre los cuidados rutinarios para todas las edades y está disponible en [WMCHHealth.org/guide](https://www.WMCHHealth.org/guide).

Si usted o un miembro de su familia se han en la realización de un examen físico, una vacuna o una prueba de detección, **no demore la programación.**

Las personas que no están establecidas con un proveedor o que necesitan ver a un nuevo proveedor por cualquier razón, pueden llamar a WMCHHealth Physicians al 1.833.329.0095 para una conexión conveniente con una práctica médica del área.



Lo invitamos a escanear este código QR para compartir esta guía con sus seres queridos y cuidadores.



Advancing Care. Here.

**Bon Secours
Community Hospital**
160 East Main Street
Port Jervis, NY 12771
845.858.7000