



Guía del paciente

Información importante
para su estadía

Wellstar Douglas Medical Center

8954 Hospital Drive, Douglasville, GA 30134

Índice

Bienvenida	2
Portal del paciente MyChart.....	3
Directorio telefónico	4
Sobre su estadía	5
Canales de televisión.....	7
Mapa del hospital.....	8
Nuestro compromiso con su atención.....	9
Derechos y responsabilidades.....	10
Preguntas importantes para hacerle a su médico	13
Cinco formas de combatir las infecciones.....	14
Su estadía en el hospital	15
Su privacidad nos importa	19
Explicación de su facturación.....	21
Voluntades anticipadas.....	23
Conviértase en voluntario de Wellstar	24
Cuidador de primera clase Wellstar Foundation	25
Reconozca a un cuidador excepcional	26



Bienvenida

En Wellstar Douglas Medical Center, no solo atendemos a pacientes, atendemos a personas que son miembros, vecinos y amigos de la comunidad de Douglas.

Sea cual sea el motivo de su visita de hoy, nuestro equipo está dedicado a brindar una atención de máxima calidad y seguridad. En Wellstar Douglas Medical Center, hacemos todo lo posible por crear una excelente experiencia para usted. Esta es la frase que nos rige todos los días y que nos lleva a preguntarnos qué podemos hacer para que su experiencia como paciente sea excepcional en todos los sentidos. Háganos saber si podemos ayudarlo. No dude en comunicarse con nuestro equipo de Experiencia del Paciente al (470) 644-6174. Yo también estoy a su servicio para escucharlo.

Gracias por confiarnos su atención. Es un verdadero honor atenderlos a usted y a su familia.

Sinceramente,
Heath King
Vicepresidente sénior y presidente del hospital
Wellstar Douglas Medical Center

Manténgase conectado con su salud a través del portal para pacientes MyChart .

Atención médica a su alcance y en el momento que desee

Regístrese en MyChart hoy mismo.

Acceda a su historia clínica en cualquier momento y en cualquier lugar. Ya sea que esté en casa o sobre la marcha, nuestro portal para pacientes MyChart almacena su información médica de forma segura y la pone a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. MyChart incluso permite a su equipo de atención médica de Wellstar acceder rápidamente a información vital en cualquier momento para ayudarle a mantener un buen estado de salud.



Beneficios y capacidades del portal para pacientes MyChart:

- Resguardar información médica
- Gestionar sus citas
- Solicitar reabastecimiento de recetas
- Ver los resultados de sus pruebas
- Comunicarse con su médico
- Ver estados de cuenta y pagar facturas
- Agilizar el registro
- Almacenar información en tiempo real
- Participar en Share Everywhere

Cómo empezar:

Puede registrarse para crear una cuenta Wellstar MyChart en cualquiera de nuestras instalaciones de Wellstar o registrarse en línea en mychart.wellstar.org.

- Si se le ha asignado un código de activación, seleccione “Registrarse (tengo un código).”
- Si no tiene un código, seleccione «Registrarse (no tengo un código)» y solicite un código de activación. Revise su correo electrónico para obtener su código de activación de MyChart



Descargue la aplicación MyChart de la App Store o Google Play.

Para más información sobre MyChart, llame al soporte técnico de MyChart al (470) 644-0419.

Acceso rápido a su historia clínica y resultados

Wellstar ahora ofrece un acceso aún más amplio a su información médica y un acceso electrónico más fácil a su historia clínica. En lugar de esperar a que los proveedores de salud revisen la información antes de ponerla a su disposición, todos los resultados de las pruebas (excepto los de VIH y genética) y las notas de los proveedores se publicarán a través del portal para pacientes MyChart de Wellstar apenas estén disponibles. Si aún no utiliza MyChart, regístrese hoy mismo en mychart.wellstar.org.

Dado que recibirá sus resultados al mismo tiempo que su proveedor de salud, es posible que no haya una explicación disponible de inmediato. En algunos casos, sabemos que esta demora puede causar inquietud o confusión. Por ello, nuestros equipos clínicos se comprometen a proporcionarle más información sobre cualquier resultado anormal lo antes posible. Esto generalmente ocurre dentro de los dos días hábiles posteriores a su publicación, tiempo en el cual nuestros equipos clínicos han tenido la oportunidad de revisar sus resultados y están completamente informados antes de entablar una conversación con usted sobre su atención.

Directorio telefónico

¿Está llamando desde dentro del hospital? Marque solo los ÚLTIMOS CINCO DIGITOS.

Números clave:

Número principal	(470) 644-6000
Tienda de regalos	(470) 644-6785
Salud Espiritual	(470) 644-4714
Experiencia del Paciente	(470) 644-6174
Servicio a la habitación/Servicios de alimentación y nutrición	Ext. 45121

Otros servicios hospitalarios:

Administración	(470) 644-6370
Oficina comercial	(470) 644-6340
Administración de atención médica al paciente	(470) 644-6793
Gestión de información de salud	(470) 644-6380
Limpieza	(470) 245-3119
Administración de enfermería	(470) 644-6370
Operador/Información del paciente	0
Cirugía ambulatoria	(470) 644-6375
Farmacia	(470) 644-6290
Servicios de seguridad	(470) 644-6261
Servicios de voluntariado	(470) 644-6406

Wellstar MyChart Bedside

Pregúntele a su equipo de atención médica sobre MyChart Bedside (MyChart junto a la cama del paciente). Esta tableta con pantalla táctil está diseñada específicamente para mantenerlo conectado con casi todos los aspectos de su plan de atención hospitalaria. Como paciente del hospital Wellstar, podrá conservar esta tableta segura y fácil de usar durante toda su estadía.

Utilice MyChart Bedside para:

- Ver diagnósticos y medicamentos
- Ver su programa de tratamiento
- Acceder a exámenes de laboratorio y constantes vitales
- Conocer a los miembros de su equipo de atención hospitalaria
- Crear notas y recordatorios personales
- Ver los materiales educativos asignados



Sobre su estadía

Cafetería

Ubicada en la planta baja

Horas:

Desayuno: 6 AM – 9 AM

Almuerzo y cena: 11 AM – 7 PM

Tienda de regalos

Ubicada en el piso principal

Horas:

De lunes a viernes de: 9 AM – 5 PM

Cerrada sábado y domingo

Puede comunicarse con la tienda de regalos llamando a la extensión 46785. Se acepta efectivo y tarjetas de crédito.

Intérpretes y personas con discapacidades visuales/auditivas

Wellstar se compromete a proporcionar una comunicación clara y eficaz a todos los pacientes que atendemos. Informe a un miembro del equipo de Wellstar si necesita un dispositivo o servicio, como una lupa o un intérprete, durante su estadía. Además, puede llamar al Departamento de Interpretación Médica de Wellstar al (470) 793-6839 para coordinar estos servicios que son gratuitos.

Entorno libre de tabaco

Como parte de nuestra dedicación a garantizar un entorno seguro y saludable, Wellstar Douglas Medical Center mantiene una estricta política de no fumar. Está prohibido fumar, incluido el uso de cigarrillos electrónicos y tabaco de mascar, en todos los edificios y terrenos del recinto hospitalario, incluidos los estacionamientos. Esta política rige para todos los empleados, pacientes y visitantes.

Información para visitantes

Recomendamos recibir visitas, ya que son una parte clave del apoyo emocional y la ayuda en la recuperación de un paciente. Para conocer más detalles, visite Wellstar.org o escanee el código QR para obtener más información.

Estas son las normas más recientes para visitantes*

- Sea considerado con los demás pacientes y mantenga el ruido al mínimo.
- Absténgase de realizar visitas si tiene un resfriado, dolor de garganta o cualquier otra enfermedad contagiosa.
- Realice la higiene de manos al entrar y salir de la habitación del paciente.
- Observe los carteles de precaución antes de ingresar a la habitación. Consulte con el personal de enfermería antes de ingresar a la habitación.
- Salga de la habitación durante las pruebas o tratamientos, cuando se le solicite.
- Regístrese diariamente con seguridad para recibir un pase de visitante.

**Las normas están sujetas a cambios.*

Puede designar a un familiar o amigo para que actúe como persona de apoyo durante su estadía. Cuando lo solicite, Douglas Medical Center hará todo lo posible para facilitar visitas prolongadas de su persona de apoyo. Sin embargo, puede haber limitaciones según su estado de salud o las repercusiones en otros pacientes.

NORMAS DE VISITA



Apunte aquí
con la cámara
de su teléfono
para comenzar.

Visitas fuera del horario de atención

Todos los visitantes que ingresen a Wellstar Douglas Medical Center entre las 9:00 PM y las 5:30 AM o que planeen quedarse después de las 9:00 PM deben registrarse en el quiosco de control de visitantes ubicado en la entrada del Servicio de Urgencias.

Canales de televisión

- 2

WATC
- 3

WSB
- 4

WAGA
- 6

WXIA
- 7

Peachtree TV
- 8

WGTV PBS
- 9

WGCL CBS
- 10

WUPA CW
- 11

WHSB TBN
- 12

WPXA ION
- 13

WATL My TV Network
- 14

WUUG Univisión 34
- 15

Azteca American
- 16

WPBA PBS 30
- 17

SEC ESPN
- 19

Home Shopping Network
- 20

QVC
- 21

Ace Atlanta 21
- 22

D.C. Government
- 23

DCTV
- 24

No hay canal
- 26

ATLMC
- 28

SBN
- 29

Digital 29
- 30

C-SPAN
- 31

Jewelry TV
- 32

Weather Channel
- 33

Bloomberg
- 34

CNN
- 35

HLN
- 36

CNBC
- 37

Fox News
- 38

A&E
- 39

TBS
- 40

Discovery Channel
- 41

TNT
- 42

USA
- 43

FX
- 44

NBC Sports
- 45

CSS
- 46

ESPN
- 47

ESPN2
- 48

Fox Sports South
- 49

Golf Channel
- 50

MTV
- 51

VH1
- 52

History
- 53

Fox Sports Southeast
- 54

Freeform
- 55

Lifetime
- 56

E!
- 57

Food Network
- 58

truTV
- 59

HGTV
- 60

Travel Channel
- 61

Animal Planet
- 62

Cartoon Network
- 63

Nickelodeon
- 64

Disney Channel
- 65

TV Land
- 66

AMC
- 67

TLC
- 68

Comedy Central
- 69

No hay canal
- 70

Bravo
- 71

TV One
- 72

BET
- 74

Syfy
- 75

Fox Sports 1

Mapa del hospital



+

INGRESO A URGENCIAS PARA ADULTOS

+

INGRESO A URGENCIAS PEDIÁTRICAS

★

Ingreso al edificio

i

Información

P

Estacionamiento del hospital

P

Estacionamiento de urgencias

P

Estacionamiento del edificio médico

☺

ALIMENTOS/CAFETERÍA

🛍

Tienda de regalos

⬆️⬆️

Elevadores

🚻

Baños

🏧

Máquina expendedora (en el vestíbulo del segundo piso)

💰

Cajero electrónico

🏛

Capilla

①

Atención primaria

②

Centro de imagenología (Suite 120)

③

Imagenología

④

Centro quirúrgico

⑤

Laboratorio gastrointestinal

⑥

Servicio de Urgencias

⑦

Laboratorio del sueño

⑧

Recursos Humanos

⑨

Laboratorio para pacientes ambulatorios

⑩

Centro hiperbárico y de tratamiento de heridas

⑪

Rehabilitación cardíaca y fisioterapia ambulatoria

⑫

Centro de infusión para pacientes ambulatorios

Nuestro compromiso con su atención

Sus comentarios son muy valiosos para nosotros. Los motivamos a usted y a sus seres queridos a compartir su opinión sobre la atención que recibió durante su estadía en Wellstar Douglas Medical Center. Ya sea para ofrecer sugerencias o reconocer una atención excepcional, comuníquese con el personal de enfermería o con la Oficina de Experiencia del Paciente.

Durante su estadía

Oficina de Experiencia del Paciente

Estamos abocados a darle la bienvenida, atenderlo y ganarnos su confianza a través de una atención compasiva y de alta calidad. Reconocemos que cada experiencia de atención médica es única. Para garantizar resultados de salud superiores, priorizamos entablar conexiones significativas durante los momentos críticos tanto para usted como para sus seres queridos.

Nuestros defensores de pacientes sirven como enlaces entre pacientes, familias, miembros del equipo y médicos. Ya sea que esté aquí para una consulta en urgencias, una estadía corta o un plan de tratamiento más prolongado, un defensor del paciente lo ayudará. Nuestros defensores están capacitados para abordar inquietudes relacionadas con la atención y tratan a cada persona con cortesía y respeto. Escuchan sus inquietudes, responden preguntas, involucran a sus seres queridos y brindan atención con empatía y comprensión.

Hable con su enfermero o supervisor de enfermería si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención. Si aun así su problema no se resuelve, comuníquese con Experiencia del Paciente al (470) 644-6174 entre las 8:30 AM y las 5:00 PM o envíe un correo electrónico a DHPatientExperience@wellstar.org. También tiene derecho a presentar su queja ante:

Departamento de Salud Pública de Georgia

2 Peachtree St. NW, 15th Floor | Atlanta, GA 30303 | (404) 657-5726

Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente

The Joint Commission

One Renaissance Blvd. | Oakbrook Terrace, IL 60181 | Fax: (630) 792-5636 Sitio de jointcommission.org, haga clic en "Report a Patient Safety Event."

Medicare y Medicaid

Para presentar una queja a Medicare:

Vaya a es.medicare.gov, y haga clic en la pestaña de Reclamaciones, apelaciones y quejas para obtener más información.

Para presentar una queja a Medicaid:

Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente del Departamento de Salud Comunitaria de Georgia llamando al (404) 657-5726 o 5728.

¿Quiere saber cuál es nuestra calificación?

Puede revisar y comparar las calificaciones de calidad, atención y seguridad de diferentes hospitales en el servicio de comparación de hospitales de Medicare, que utiliza los resultados de la encuesta de evaluación de los usuarios de hospitales sobre los sistemas y proveedores de atención médica (HCAHPS, por sus siglas en inglés) y otros datos: es.medicare.gov/care-compare/?providerType=Hospital

También puede encontrar información sobre hospitales a través de estas organizaciones de acreditación:

- Programa de acreditación de centros de atención médica (HFAP, por sus siglas en inglés): hfap.org
- DNV GL Healthcare: dnvglhealthcare.com
- The Joint Commission: qualitycheck.org

Derechos y responsabilidades

Usted, como paciente, tiene derecho a ...

Acceso a la atención

Acceso imparcial al tratamiento o alojamiento hospitalarios que estén disponibles o médicamente indicados independientemente del color, edad, discapacidad, raza, credo, sexo, nacionalidad, orientación sexual e identidad o expresión de género.

Respeto y dignidad

Atención considerada y respetuosa en todo momento y en todas las circunstancias, incluidos los intentos razonables de respetar las creencias y prácticas espirituales, religiosas o culturales y hacer esfuerzos para adaptarse a ellas siempre que sea posible.

Privacidad y confidencialidad

Esperar que su información de salud personal esté protegida de acuerdo con los estándares legales y éticos relacionados con la privacidad, seguridad y confidencialidad.

Que las entrevistas, exámenes y tratamientos se hagan en un entorno diseñado para brindar una expectativa razonable de privacidad.

Esperar que su privacidad personal se respete cerrando puertas, cortinas y proporcionando cobertura / cortinas adecuadas para limitar la exposición del paciente, tocando la puerta o anunciándose antes de ingresar a la sala de tratamiento / área con cortinas.

Contar con la presencia de una persona de este género durante ciertas partes de un examen físico, tratamiento o procedimiento realizado por alguien del sexo opuesto.

(Atención domiciliaria: la atención al paciente se brinda en la privacidad del entorno del paciente. Se tiene en cuenta la privacidad y confidencialidad del paciente cuando se brinda la atención. Cuando el paciente lo solicite, se harán los esfuerzos necesarios para contratar personal del mismo género).

Esperar que las conversaciones / entrevistas relacionadas con su atención ocurran en un área diseñada para brindar privacidad e incluya solo a aquellos con una «necesidad de saber» específica. En caso de que la información sea de naturaleza confidencial o personal, se lleva al paciente a un área privada antes de comunicar / obtener dicha información.

Esperar que su información médica protegida que se muestra o publica en áreas de acceso público se limite a la cantidad mínima necesaria para el propósito permitido (p. ej., limitar la información publicada fuera de la sala de tratamiento al nombre; limitar la información en los registros de inicio de sesión a la hora, nombre del paciente y nombre del médico).

Que su historia clínica sea consultada y estudiada solo por aquellos directamente involucrados en su atención, en el control de la calidad de la atención o por las personas designadas por el paciente.

Solicitar el derecho de acceso para revisar, examinar y obtener una copia de su información médica protegida y que le expliquen esta información, excepto cuando esté restringida por la ley estatal o federal.

Participación en las decisiones de tratamiento

Estar informado y participar en las decisiones relacionadas con su atención.

Recibir una explicación clara y comprensible de los procedimientos, incluida la razón por la que necesita el procedimiento, los riesgos y beneficios, la probabilidad de éxito y las posibles alternativas.

Llenar un documento de voluntades anticipadas para indicar sus preferencias de tratamiento en caso de que no pueda tomar sus propias decisiones en el futuro.

Rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley.

Contar con información sobre cualquier actividad de investigación que afecte su atención médica y optar por participar voluntariamente. La negativa a participar no comprometerá la atención médica.

Seguridad personal

Esperar seguridad relacionada con el hospital, consultorios y medioambiente.

Acceso a los servicios de protección comunitaria

Solicitar y recibir ayuda poniéndose en contacto con agencias de servicios de defensa o protección si es víctima de descuido o maltrato en su hogar y/o necesita apoyo externo.

Información

Recibir información sobre su enfermedad, los posibles tratamientos y el resultado probable.

Conocer los nombres y roles de los cuidadores.

Conocer la relación que el hospital y/o el médico tienen con terceros (como proveedores de atención médica o aseguradoras) que puedan influir en su tratamiento y atención.

Mantenerse informado sobre los resultados reales, incluidos los resultados imprevistos.

Control del dolor

Esperar una evaluación y control del dolor adecuados.

Estándares éticos

Esperar que se sigan altos estándares éticos al brindarle atención. Para cuando surjan conflictos, se ha establecido un mecanismo para ayudarlos a usted, su familia y sus cuidadores a resolver cualquier problema ético relacionado con la atención.

Transferencias y continuidad de la atención

Esperar que el médico y/o el hospital brinden los servicios de salud necesarios lo mejor que puedan. Si se recomienda un traslado, se le informará de los beneficios y las alternativas. No será transferido sin su consentimiento y hasta que la otra institución y/o médico estén de acuerdo en aceptarlo.

Entender los costos

Recibir una facturación justa por los servicios prestados.

Solicitar una factura detallada por los servicios prestados.

Hacer preguntas y recibir ayuda para comprender los costos y los métodos de pago.

Recibir una notificación oportuna antes de la terminación de la elegibilidad del reembolso por parte de cualquier tercero pagador del costo de la atención.

Entender las reglas y regulaciones

Conocer las reglas de Wellstar Health System que afectan su tratamiento.

Usted, como paciente, tiene la responsabilidad de ...

Brindar a los médicos información precisa y completa sobre su salud y transmitir que comprende lo que se espera respecto a su tratamiento.

Informar a los proveedores de atención médica sobre cualquier problema de seguridad que requiera atención.

Seguir las instrucciones de su plan de tratamiento. Si cree que no puede seguir adelante con el tratamiento, usted es responsable de informar a su médico.

Cumplir con las reglas y regulaciones de su hospital o consultorio.

Cumplir con sus obligaciones económicas lo antes posible.

Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal con respecto al control del ruido, el número de visitantes y el respeto a la propiedad.

Wellstar Health System le agradece que nos haya seleccionado como su proveedor de atención médica. Nos esforzamos por garantizar que su experiencia médica supere sus expectativas. Nuestro objetivo es brindarle atención médica de primera clase.

Preguntas importantes para hacerle a su médico

¿Cuál es la causa subyacente de mis síntomas? ¿Qué información tienen los médicos sobre la causa?

¿Qué tratamientos están disponibles para mí? ¿Cuáles son los objetivos de mi plan de tratamiento?

¿Cuáles son los posibles riesgos asociados al tratamiento y cuáles son los riesgos de optar por no recibir el tratamiento?

¿Cuánto tiempo se espera que permanezca hospitalizado?

¿Qué medicamentos se están administrando para tratar mi enfermedad? ¿Cuándo puedo comenzar a sentirme mejor?

¿Qué efectos secundarios puedo tener?

Después de que me den el alta, ¿con quién debo hacer seguimiento y cuándo?

¿Puede un familiar estar al teléfono para escuchar lo que se dice?

El hospital es un lugar al que viene para recuperarse, pero también puede entrar en contacto con gérmenes que pueden hacer que se sienta peor. Reduzca sus posibilidades de infección tomando estas precauciones de seguridad.

1. Lávese las manos.

- Después de tocar objetos o superficies en el hospital
- Antes de comer
- Después de usar el baño

2. Pídale al personal del hospital que se lave las manos.

Esta debe ser una práctica estándar, pero no tema recordarles si se olvidan o pedirles que usen guantes cuando lo toquen. ¡Pida a los visitantes que también se laven las manos!

3. Cúbrase si está enfermo.

Si contrae una infección, limite la propagación de gérmenes estornudando y tosiendo en los pañuelos que debe desechar de inmediato y evite tocar a otras personas. Pregunte al personal de atención si hay algo más que deba hacer, como usar una mascarilla quirúrgica, para prevenir la propagación de gérmenes.

4. Vigile los vendajes o vendas.

Si un vendaje en una herida o una vía intravenosa se afloja o se moja, avísele al personal de enfermería. Además, si tiene un catéter, sonda o un tubo de drenaje, dígame a su enfermero si se afloja o se desprende.

5. Mantenga sus vacunas actualizadas.

Asegúrese de estar lo más protegido posible contra la propagación de una infección. Consulte con el personal del hospital si es seguro que reciba las vacunas que pueda necesitar.



Consejo de limpieza:

Use agua y jabón o desinfectante hidroalcohólico para las manos debajo de las uñas, entre los dedos y en la palma y el dorso de las manos. Frote durante 20 segundos (el tiempo que lleva cantar "Feliz cumpleaños" dos veces).

Para visitantes: Dígame a sus amigos y familiares que no lo visiten si están enfermos. Asegúrese de que todos sus visitantes se laven las manos cuando entren a su habitación.

Su estadía en el hospital

Su estadía en el hospital

Después del alta, es posible que reciba una encuesta por correo postal o electrónico. Tómese un momento para responder la encuesta, la cual nos permitirá mejorar continuamente. Nuestro objetivo es superar sus expectativas y brindar una atención excepcional a todos nuestros pacientes.

Su habitación

Un miembro del personal le presentará las instalaciones de su habitación, incluidos el teléfono, la televisión, el sistema de llamadas, los controles de la cama y el tablero de información específico para el paciente. Cada cama tiene un número de teléfono exclusivo para que su familia y amigos se comuniquen con usted directamente. Para llamadas locales fuera del hospital, marque «9» seguido del número de 10 dígitos. Para llamadas al departamento o al personal del hospital que figuran en su tablero, simplemente marque la extensión de cinco dígitos.

Cómo solicitar asistencia

Puede solicitar asistencia fácilmente utilizando los botones de llamada en las barandillas de su cama, el control remoto portátil conectado a la pared o los cordones de asistencia en el baño. Un coordinador de la unidad de salud transmitirá sus necesidades y coordinará la asistencia. La extensión telefónica de su enfermero se encuentra en el tablero de comunicación cerca de su cama.

Artículos personales y objetos de valor

Para artículos de tocador o necesidades de cuidado personal, solicite ayuda a su personal de enfermería. Proporcionamos artículos esenciales como cepillos de dientes, toallitas de baño, toallas, sábanas, batas de hospital y calcetines antideslizantes. Recomendamos dejar los objetos de valor como grandes sumas de dinero, llaves, joyas, documentos personales y tarjetas de crédito en casa. Si es necesario, puede solicitar al personal de seguridad que guarde estos artículos de forma segura.

Para mantener seguros los artículos personales:

- Guarde los anteojos y los audífonos en un estuche en el cajón superior de su mesita de noche o en un lugar seguro cuando no los use.
- Guarde las dentaduras postizas en un estuche para dentaduras en el cajón superior de su mesita de noche o en un lugar seguro lejos de su bandeja de comida o ropa de cama.
- Guarde la ropa en el armario de su habitación, en la mesita de noche o en la maleta.
- Guarde los teléfonos, tabletas y cargadores en un lugar seguro cuando no los use

Wellstar Douglas Medical Center no se hace responsable de ningún artículo perdido o robado durante su estadía en el hospital.

Servicios de limpieza

El servicio de limpieza hospitalario brinda servicios en todas las instalaciones. El personal de enfermería puede proporcionar ropa de cama, toallas y artículos de tocador adicionales si lo solicita. Si su habitación necesita atención o si se requiere una limpieza inesperada, los servicios están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando al 470-245-3119 y notificándoselo al personal de enfermería. Su habitación y baño se limpiarán todos los días durante su estadía.

Rondas e informe de enfermería

Los enfermeros visitan regularmente a los pacientes para evaluar su estado. Al final de cada turno de enfermería, se comparte información importante sobre la atención y el estado del paciente con el enfermero que ingresa. Esta información también puede comunicarse a otros miembros del equipo de atención médica. Este informe se realiza junto a la cama del paciente. Lo motivamos a participar y recomendamos que un familiar, amigo o defensor del paciente esté presente durante el informe, especialmente si lo ayudarán en su atención después del alta. Para respetar su privacidad el personal de enfermería pedirá a otras personas que abandonen la habitación antes de analizar su información médica.

Atención centrada en el paciente y la familia

Adoptamos la filosofía de la atención centrada en el paciente y la familia, centrándonos en la dignidad, el respeto, el intercambio de información, la participación en la toma de decisiones y la colaboración con los pacientes y las familias. Alentamos a todos los pacientes y sus seres queridos a participar activamente en su atención médica. No dude en expresar cualquier inquietud o pregunta que pueda tener.

Análisis

Durante su estadía en el hospital, su médico puede solicitar análisis de sangre diarios para controlar sus afecciones. Para garantizar resultados oportunos para las rondas de su médico, nuestro personal de laboratorio le extraerá sangre a primera hora de la mañana. Las pruebas se harán con mayor rapidez para facilitar un diagnóstico y decisiones terapéuticas inmediatas. Es posible que sea necesario realizar algunas pruebas en serie o en momentos específicos durante el día para el control continuo y las decisiones de tratamiento. Todas las pruebas se controlan meticulosamente para garantizar resultados precisos y confiables, lo que contribuye a la mejor atención posible para usted.

Control del dolor

Su equipo de atención da prioridad a su comodidad y bienestar, y entiende que el dolor varía de persona a persona. Como parte de su plan personalizado de control del dolor, le pediremos que describa su dolor y su nivel de intensidad. Puede calificar su dolor en una escala de “0 a 10” o elegir una expresión correspondiente en una escala de dolor.

ESCALAS DE EVALUACIÓN DEL DOLOR

Elija el número del 0 al 10 que mejor describa su dolor.



Equipo médico

Mientras esté hospitalizado, lo pueden atender varios médicos. El especialista en medicina hospitalaria es el médico principal que supervisa su hospitalización y sus funciones incluyen emitir órdenes de alta y recetar medicamentos. La planificación del proceso de alta comienza cuando ingresa al hospital para asegurarnos de que esté seguro en su hogar o en otro entorno de atención. Factores como su enfermedad, situación de vivienda, sistemas de apoyo y cobertura de seguro influyen en su plan de atención posterior al hospital. Su equipo de atención médica multidisciplinario, dirigido por su médico, recomendará el nivel de atención y servicios que necesitará. Los coordinadores asistenciales los ayudarán a usted y a su familia a desarrollar el plan de alta más adecuado y seguro según sus necesidades individuales. El médico responsable completará la orden de alta, brindará instrucciones adicionales y recetará todos los medicamentos necesarios. La finalización de ciertos servicios puede afectar el momento de su alta. Agradecemos su paciencia durante este proceso.

Prevención de caídas

Los pacientes de todas las edades enfrentan posibles riesgos de caída durante las estadías en el hospital debido al entorno desconocido, enfermedades agudas, cirugía, reposo en cama y medicamentos. El personal de enfermería le explicará qué medicamentos pueden aumentar su riesgo de caerse. Las siguientes pautas le ayudarán a garantizar su seguridad:

- Exhorte a los miembros de su familia o a su persona de apoyo a que permanezcan con usted siempre que sea posible.
- Mantenga a su alcance los artículos esenciales, incluido el timbre de llamada al personal de enfermería.
- Cambie de posición lentamente y con cuidado para permitir que su cuerpo se adapte.
- Solicite ayuda antes de levantarse de la cama para usar el baño o inodoro portátil.
- Use calcetines o pantuflas antideslizantes (disponibles a través del personal de enfermería).

Alarmas

El equipo médico está equipado con alarmas para monitorear cuidadosamente su estado y facilitar un tratamiento óptimo. No intente silenciar las alarmas ni ajustar la configuración del equipo. Si suena una alarma, use la luz de llamada para notificar a su enfermero o comuníquese con la estación de enfermería de inmediato.

Dispositivos electrónicos

Puede usar teléfonos celulares en su habitación y en todo el hospital. Tenga en cuenta que hay áreas donde la recepción celular puede ser limitada debido al equipo médico. Mantenga su teléfono celular con usted o guárdelo en su mesa de noche. Wellstar Douglas Medical Center no se hace responsable de los objetos perdidos o robados durante su estadía. Contamos con servicio gratuito de Wi-Fi inalámbrico para pacientes y visitantes. Para acceder a la red inalámbrica desde su dispositivo móvil, seleccione WHS_Guest Wi-Fi.

Si ve algo, repórtelo

Exhortamos a nuestros pacientes a hablar. Las investigaciones demuestran que los pacientes que participan en las decisiones sobre su atención médica tienen probabilidades de mejorar más rápido. The Joint Commission, que proporciona servicios de acreditación a hospitales, patrocina la iniciativa «Si ve algo, repórtelo» (See Something Say Something) para ayudar a los pacientes a estar más informados sobre su atención.

S: Hable si tiene preguntas o inquietudes. Si aún no entiende, vuelva a preguntar. Es su cuerpo y tiene derecho a saber. No dude en hablar y pedirle a cualquier persona que ingrese a su habitación que se lave las manos si no lo vio hacerlo.

P: Preste atención a los cuidados que recibe. Asegúrese siempre de recibir los tratamientos y medicamentos correctos por parte de los profesionales de la salud adecuados. No suponga que todo está bien.

E: Infórmese sobre su enfermedad. Infórmese sobre las pruebas médicas que se realiza y su plan de tratamiento.

A: Pídale a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor (asesor o persona de apoyo).

K: Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores de medicamentos son los más comunes en el ámbito hospitalario.

U: Acuda a un hospital, una clínica, un centro quirúrgico u otro tipo de organización de atención médica cuya calidad de atención haya sido cuidadosamente revisada por organizaciones externas.

P: Participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención médica.

Su privacidad nos importa

Usted tiene derechos de privacidad bajo una ley federal que protege su información médica. Esta ley establece reglas y límites sobre quién puede ver y recibir su información médica. Es importante que usted conozca estos derechos.

¿Quién debe cumplir con esta ley?

La mayoría de los médicos, enfermeros, farmacias, hospitales, clínicas, hogares de ancianos y muchos otros profesionales de atención médica y sus proveedores.

Compañías de seguros médicos, seguros médicos cerrados (HMO, por sus siglas en inglés) y la mayoría de los planes de salud grupales de empleadores.

Ciertos programas gubernamentales que pagan por la atención médica, como Medicare y Medicaid.

¿Qué información está protegida?

La información que sus médicos, enfermeros y otros proveedores de atención médica incluyen en su historia clínica.

Las conversaciones que su médico tiene con enfermeros y otras personas con respecto a su atención o tratamiento.

Su información en el sistema informático de su aseguradora de salud.

Su información de facturación en su clínica.

La mayor parte de cualquier otra información médica sobre usted por parte de personas que deben cumplir con esta ley.

¿Qué derechos tiene usted sobre su información médica?

Los proveedores y las aseguradoras de salud deben cumplir con su derecho a:

Solicitar, ver y obtener una copia de su historia clínica.

Hacer que se agreguen correcciones a su información médica.

Recibir un aviso que le indique cómo se puede usar y compartir su información médica.

Decidir si desea dar su permiso antes de que su información médica se pueda usar o compartir para ciertos fines, como para marketing.

Obtener un informe sobre cuándo y por qué se compartió su información médica para ciertos fines.

Presentar una queja.

¿Cuáles son las reglas y los límites sobre quién puede ver y recibir su información médica?

Para asegurarse de que su información médica esté protegida de una manera que no interfiera con su atención médica, su información puede usarse y compartirse:

Para su tratamiento y coordinación de atención.

Para pagar a los médicos y hospitales por su atención médica y ayudarles a administrar sus negocios.

Con su familia, parientes, amigos u otras personas que usted identifique que están involucradas en su atención o sus facturas médicas, a menos que usted se oponga.

Para asegurarse de que los médicos brinden una buena atención y los hogares de ancianos estén limpios y seguros.

Para proteger la salud pública, como informar cuando hay un brote de influenza en su área.

Para hacer los informes requeridos a la policía, como informar sobre heridas de bala.

Sin su permiso por escrito, su proveedor de salud no puede:

Dar su información médica a su empleador.

Usar o compartir su información médica para fines de marketing o publicidad.

Compartir notas privadas sobre sus sesiones de asesoramiento de salud mental.

Su información médica

Si cree que su información médica se ha compartido de manera inapropiada, comuníquese con la línea de ayuda de privacidad y seguridad de Wellstar al (470) 644-0444.

Derecho a presentar una queja

Si cree que se le están negando sus derechos o que su información médica no está siendo protegida, puede presentar una queja ante su proveedor de salud, su aseguradora médica o el Gobierno de los Estados Unidos en el sitio de internet ocrportal.hhs.gov/ocr.

Explicación de su facturación

Lo que necesita saber

Su factura refleja todos los servicios que recibió durante su estadía. Los cargos se dividen en dos categorías: una tarifa diaria básica, que incluye su habitación, comidas, atención de enfermería, limpieza, teléfono y televisión, y cargos por servicios especiales, que incluyen servicios que su médico le ordena, como radiografías, análisis de laboratorio y servicios quirúrgicos. Usted debe realizar el pago de un saldo estimado por cuenta propia en el momento en que se prestan los servicios de Wellstar. Si es paciente ambulatorio/en observación, revise con atención sus beneficios de Medicare y tenga en cuenta que difieren de los beneficios para pacientes hospitalizados.

Si tiene preguntas o desea hacer planes de pago, llame a la extensión 23724 y un representante de Acceso para Pacientes lo ayudará.

Si tiene seguro médico

Necesitaremos una copia de su tarjeta de identificación de seguro de salud. También es posible que le pidamos los formularios de seguro, que son proporcionados por su empleador o la compañía de seguro médico.

Si es miembro de un seguro médico cerrado (HMO, por sus siglas en inglés) o un seguro médico abierto (PPO, por sus siglas en inglés)

Su plan puede tener requisitos especiales, como una segunda opinión quirúrgica o una certificación previa para ciertas pruebas o procedimientos. Usted es totalmente responsable de garantizar que

se cumplan los requisitos de su plan de seguro. De lo contrario, es posible que deba asumir la responsabilidad económica del total o una parte mayor de los cargos relacionados con los servicios hospitalarios prestados.

Es posible que algunos médicos especialistas no participen en su plan de atención médica y sus servicios pueden no estar cubiertos. Los deducibles y copagos también son responsabilidad del paciente.

Si está cubierto por Medicaid

Necesitaremos una copia de su tarjeta de Medicaid. Medicaid también tiene limitaciones de pago para una serie de servicios y artículos. Medicaid no paga el costo de una habitación privada, a menos que sea médicamente necesario.

Si no tiene cobertura de seguro de salud

Si no puede presentar ninguna prueba de cobertura de seguro médico, asumirá la responsabilidad económica total por el pago de todos los cargos incurridos durante su estadía. Un representante del Departamento de Servicios de Acceso para Pacientes lo ayudará a establecer los arreglos económicos apropiados. En algunos casos, según la información proporcionada, los pacientes pueden solicitar otros tipos de programas de asistencia económica.

Servicios profesionales

Si se le realizan determinadas pruebas o tratamientos en el hospital, es posible que reciba facturas de médicos que no lo hayan visto en persona. Estas facturas corresponden a servicios profesionales solicitados por el médico que ordenó su ingreso, y que fueron prestados por estos médicos para diagnosticar e interpretar los resultados de las pruebas mientras usted era paciente. Los patólogos, radiólogos, cardiólogos, anestesiólogos y otros especialistas realizan estos servicios y deben presentar facturas por separado. Puede ocurrir que estos médicos no sean proveedores participantes en su plan de seguro. Es su responsabilidad buscar información sobre qué médicos pueden o no participar. Si tiene preguntas sobre estas facturas, llame al número impreso en el estado de cuenta que recibe.

Departamento de Servicio al Cliente de Wellstar

Comuníquese con nosotros para:

- Pago de su saldo
- Establecimiento de planes de pago
- Preguntas sobre los estados de cuenta

Comuníquese con nosotros por teléfono:

(470) 245-9998 or (470) 644-7113

Comuníquese con nosotros por correo electrónico:

online.account@wellstar.org

Los pagos de facturas en línea se pueden realizar en wellstar.org/billpay

Voluntades anticipadas

Una de las decisiones más importantes que puede tomar sobre su atención médica es completar un documento de voluntades anticipadas. Las voluntades anticipadas son documentos legales que permiten a su familia y proveedores de atención médica conocer sus deseos con respecto al tipo de atención que desea recibir, especialmente al final de la vida. Las voluntades anticipadas solo entran en vigor en el momento en que no pueda hablar por usted mismo.

Voluntades anticipadas para atención médica de Georgia

Las voluntades anticipadas para atención médica de Georgia es un documento con dos componentes: el testamento vital y el representante de atención médica.

La sección del testamento vital describe sus preferencias para los tratamientos médicos que desea o no desea recibir al final de su vida. Aquí puede incluir sus deseos sobre resucitación cardiopulmonar (si su corazón se detiene), respiración mecánica (si deja de respirar) y/o nutrición e hidratación artificiales (qué hacer si no puede comer o beber por la boca).

La sección del representante de atención médica le permite designar a alguien como su representante de atención médica (HCA, por sus siglas en inglés). Esta persona debe conocer sus deseos de atención médica y es alguien que usted elige para que tome decisiones médicas por usted, en caso de que usted no pueda hacerlo. Es importante que elija a alguien en quien confíe, ya sea un familiar o un amigo cercano.

Llene sus formularios

Lleve una copia de su documento de voluntades anticipadas el día de su procedimiento para que su información y deseos más actualizados estén archivados. No necesita un abogado para completarlo. Para obtener más información y para obtener una guía y documentos de voluntades anticipadas para la atención médica de Georgia, hable con cualquier miembro de su equipo de atención médica.

Recursos

Puede encontrar una copia de las voluntades anticipadas para la atención médica de Georgia y otros recursos útiles en el sitio de internet wellstar.org/advancecareplanning.

Si desea reunirse con un facilitador capacitado en la planificación de voluntades anticipadas o si tiene preguntas, llame al (470) 956-5812 o envíe un correo electrónico a acp@wellstar.org.

PLANIFICACIÓN DE VOLUNTADES ANTICIPADAS



Apunte aquí
con la cámara
de su teléfono
para comenzar.

Conviértase en voluntario de Wellstar



Voluntariado en Wellstar

Los voluntarios de Wellstar son miembros muy valiosos del equipo de atención de Wellstar. Esas personas donan generosamente su tiempo y talento en beneficio de las personas y comunidades que atendemos. Las oportunidades de voluntariado incluyen dar la bienvenida, orientar, visitar a los pacientes, realizar tareas administrativas, ayudar con el transporte y el alta de los pacientes, trabajar en la tienda de regalos, entre otros.

Para obtener más información o unirse a nuestro equipo de voluntarios, visite wellstar.org/volunteer.

Cuidador de primera clase



Decir “Gracias” puede tener un gran impacto.

Si está agradecido por la atención que usted o su ser querido reciben, puede brindar su reconocimiento a un miembro del equipo de Wellstar, médico, enfermero, personal de servicios de limpieza o cualquier persona con la que esté agradecido con un obsequio que lo reconozca como **Cuidador de primera clase**. Como organización sin fines de lucro, cada dólar donado a Wellstar Foundation por colaboradores como usted, fortalece nuestra misión, al mismo tiempo que reconoce a las personas que cuidan a nuestros pacientes y comunidades todos los días.

Reconozca a su cuidador hoy. Haga una donación virtual fácil y segura en [wellstar.org/wccg](https://www.wellstar.org/wccg) o escanee el código QR.



Apunte aquí con la cámara de su teléfono para comenzar.

Wellstar Foundation

Reconozca a un cuidador excepcional Hay cuatro formas sencillas de brindar reconocimiento

Si desea reconocer a un miembro del equipo, comuníquese con su equipo de Experiencia del Paciente al **(470) 644-6174**, envíe un correo electrónico a DHPatientExperience@wellstar.org o escanee los códigos QR que encontrará más adelante.



Nos esforzamos por marcar la diferencia todos los días, porque incluso la acción más pequeña puede tener un gran impacto en nuestra misión de mejorar la salud y el bienestar de cada persona que atendemos. Los miembros de nuestro equipo están comprometidos a brindarles a nuestros pacientes y sus familias atención y apoyo de primer nivel; en otras palabras, ¡nos hacen brillar! Servir a nuestras comunidades es un privilegio y queremos asegurarnos de que se reconozca la atención excepcional.

Consulte con un enfermero jefe si está interesado en nominar a un miembro del equipo de Wellstar para un reconocimiento especial.

El Premio DAISY

El Premio DAISY es un programa internacional que recompensa y celebra la extraordinaria competencia clínica y la atención compasiva que brindan los enfermeros todos los días. Wellstar se enorgullece de ser miembro del premio DAISY y reconoce trimestralmente a uno de nuestros enfermeros con este honor especial.



El Premio ROSE

El Premio de reconocimiento de la excelencia en el servicio (ROSE, por sus siglas en inglés) reconoce a un miembro destacado del equipo de apoyo. Los destinatarios se esfuerzan al máximo para brindar un servicio compasivo y promover la excelencia en la atención todos los días.



Escanee aquí para nominar a un miembro del equipo para el premio DAISY o ROSE



Apunte aquí con la cámara de su teléfono para comenzar.

Reconocimiento a proveedores de salud

Nuestros médicos y proveedores se esfuerzan al máximo para mantener la salud de las personas de nuestras comunidades. Este premio reconoce a los proveedores cuya dedicación, compasión y experiencia plasman los principios PeopleCare, brindando atención experta con un toque personal y animando a sus pacientes y a sus compañeros de equipo.





Wellstar

Wellstar Douglas Medical Center

8954 Hospital Drive, Douglasville, GA 30134
(470) 644-6000