

# Guía para pacientes y visitantes

Esta guía debe permanecer con usted durante su estadía en el hospital y debe incluirse en su carpeta de alta para llevarla a casa.





# Bienvenido



Bienvenido a NorthBay Health. Gracias por confiar en nosotros con su atención. Nos damos cuenta de que una estadía en el hospital puede ser estresante, pero estamos dedicados a proporcionar la mejor atención posible y la mejor comodidad durante su estadía.

Un equipo de enfermeras, pacientes y voluntarios colaboró para crear esta Guía para pacientes y visitantes, que esperamos que responda cualquier pregunta que pueda tener durante su estadía. Si no encuentra la respuesta que busca, pídele. Estamos aquí para servir.

NorthBay Health abrió nuestras puertas por primera vez en 1960 como un centro de 32 camas llamado intercommunity Memorial Hospital. Hoy en día, nos hemos convertido en un sistema de dos hospitales con numerosos expertos en atención primaria y especializada en consultorios médicos convenientemente ubicados en el condado de Solano y más allá. Ofrecemos el tipo de medicina avanzada que podría no esperar encontrar en una organización de atención médica con base en la comunidad de nuestro tamaño, desde cirugía cerebral y atención cardiovascular integral hasta cirugía asistida por robot, tratamientos avanzados contra el cáncer y atención ortopédica de primer nivel.

Durante su estadía aquí, sepa que nuestros equipos están comprometidos a brindarle la más alta calidad de atención compasiva, medicina avanzada, cerca de su hogar.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mark Behl', with a stylized flourish at the end.

Mark Behl  
Presidente y Director Ejecutivo  
NorthBay Health



# Índice

## Section

<b>1</b>	<b>Lo que necesita saber</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Otra información importante</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Su habitación, su comodidad</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Visitas</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Reconocer a su equipo de atención</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Protegerlo</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Prepararse para salir del hospital</b>	<b>32</b>
<b>8</b>	<b>Quién toma decisiones en su nombre</b>	<b>34</b>
<b>9</b>	<b>Understanding the Bill</b>	<b>35</b>
<b>10</b>	<b>Portal del paciente y su expediente médico</b>	<b>36</b>
<b>11</b>	<b>Derechos y responsabilidades</b>	<b>37</b>
<b>12</b>	<b>Acerca de NorthBay Health</b>	<b>42</b>
<b>13</b>	<b>NorthBay Health y Mayo Clinic Sección</b>	<b>43</b>

# 1

## Lo que necesita saber

### Su habitación

Nuestros hospitales ofrecen varios niveles de atención, cada uno de ellos requiere características únicas de la habitación. Todas las habitaciones de pacientes cuentan con el equipo médico necesario para su atención, así como televisores, teléfonos y baños.

### Necesidad de atención inmediata

Nuestros enfermeros llevan teléfonos con números de cuatro o cinco dígitos. Los números de contacto de su equipo de atención están escritos en el tablero de comunicación de la atención en su habitación. Deberá marcar # antes del número de cinco dígitos. Esto hace que la comunicación con su equipo de atención sea rápida y usted sabrá que su mensaje llega a la persona correcta. Su enfermera también puede darle información en tiempo real sobre cuándo puede esperar ayuda para llegar. Nuestros pacientes son nuestra prioridad.

### Servicio de Comidas para el Paciente

Su médico hará una orden de atención nutricional en función de su afección médica, y sus opciones de menú se ofrecerán en función de esta orden. Los Servicios de Nutrición hacen todo lo posible para visitar y ayudar con la selección de comidas que funcionan con su dieta ordenada por el médico. Asegúrese de alertarnos si tiene alguna necesidad o inquietud nutricional especial relacionada con sus comidas.

### Horarios de servicios de comida a pacientes

Desayuno: 7 a.m.

Almuerzo: mediodía

Cena: 5 p. m.

Los plazos de entrega varían según la unidad

### Alimentos del hogar

Por favor, informe a su enfermera sobre cualquier alimento o bebida que traiga de casa. La comida de su casa debe cumplir con su orden de dieta. Si no puede consumir sus artículos de inmediato, pídale al enfermero que le den artículos perecederos colocados en la refrigeración. Por su seguridad, no podemos recalentar alimentos de casa. Los artículos alimenticios colocados en los refrigeradores de alimentación del paciente se etiquetarán y desecharán después de 48 horas.



### Comidas para visitantes

Los visitantes pueden cenar con usted en su habitación. Hay bandejas disponibles para comprar y se sirven durante el servicio de comidas para pacientes. Además, los visitantes pueden elegir comprar comida de la cafetería y llevarla a la habitación.

Pase por la oficina de admisión para comprar su bandeja al menos dos horas antes del servicio de comidas, y luego entregue a la enfermera su recibo para que pueda hacer un pedido.

### Cafeterías del hospital

Las cafeterías del hospital están ubicadas en el primer piso de cada hospital. Aceptamos efectivo y la mayoría de las tarjetas de crédito, pero no podemos aceptar cheques personales o facturas de más de \$20.

### Horario

**NorthBay Health Medical Center  
Hospital**

**Cotidiano**

7:30 a.m. – 3:30 p.m.

*(Estos horarios pueden variar para días festivos).*

**VacaValley  
Hospital**

**De lunes a viernes**

7:30 a.m. – 3:30 p.m.

### Máquinas expendedoras

Hay máquinas expendedoras disponibles las 24 horas del día. En NorthBay Health VacaValley Hospital, las máquinas expendedoras están en la alcoba de la cafetería. En NorthBay Health Medical Center, están en el pasillo del ala este cerca de administración.

### Horarios de visita

NorthBay Health se complace en permitir visitantes en nuestras instalaciones con ciertas limitaciones. Se necesitará una identificación con foto.

Horarios para NorthBay Health Medical Center y NorthBay Health:

VacaValley Hospital:

7 a.m. – 9 p.m. todos los días

### **Circunstancias especiales**

Los visitantes son bienvenidos a Trabajo de parto y parto durante el trabajo de parto, pero solo se permiten cinco visitantes a la vez.

Hay una sala de espera quirúrgica disponible para las familias de los pacientes que se someten a cirugía. Nuestra Unidad de



Cuidados Intensivos Neonatales permite dos personas de apoyo designadas al mismo tiempo.

Para obtener más información sobre las visitas, [NorthBay.org/patients-visitors/visiting.cfm](http://NorthBay.org/patients-visitors/visiting.cfm)

### **Wi-Fi gratis**

Los hospitales de NorthBay ofrecen acceso gratuito a Internet inalámbrico de alta velocidad para nuestros pacientes y sus huéspedes. Este servicio está disponible al conectarse a nuestra red abierta y hacer clic para aceptar términos. Pida ayuda a su equipo de enfermería.

### **Servicios de interpretación**

Como paciente, usted tiene derecho a recibir información de una manera que entienda. Usted tiene acceso a servicios de interpretación las 24 horas del día a través de los servicios de interpretación de idiomas proporcionados por el hospital.

También ofrece servicios de lenguaje de señas estadounidense.

Hable con su enfermera si desea utilizar nuestros servicios de interpretación.

# 2

## Otra información importante

### Objetos de valor y pertenencias personales

La principal preocupación de NorthBay Health es su salud y seguridad. Como paciente, usted conserva la propiedad de sus pertenencias personales. **NorthBay Health no es responsable por propiedad personal perdida o robada.** Le recomendamos encarecidamente que envíe dinero en efectivo, objetos de valor y propiedades personales, incluyendo joyas y dispositivos electrónicos, a casa. Si no es posible enviarlos a casa, pregúntele a su enfermero si podría colocar los artículos en un lugar seguro en el hospital.

Si decide conservar cualquier propiedad personal, incluidos objetos de valor o dispositivos electrónicos, en su habitación, lo hace bajo su propio riesgo. A menos que se depositen en la caja fuerte del hospital, NorthBay Health no será responsable por la pérdida o daño a estos artículos. Cuando se esté preparando para irse a casa, asegúrese de tener todas sus pertenencias contabilizadas.

Si decide conservar cualquier propiedad personal, incluidos objetos de valor o dispositivos electrónicos, en su habitación, lo hace bajo su propio riesgo. A menos que se depositen en la caja fuerte del hospital, NorthBay Health no será responsable por la pérdida o daño a estos artículos. Cuando se esté preparando para irse a casa, asegúrese de tener todas sus pertenencias contabilizadas. Si descubre que falta algo, con gusto le ayudaremos a localizar el objeto. Comuníquese con su enfermera para completar un formulario de Objetos perdidos. También puede comunicarse con NorthBay Health Medical Center Security al (707) 646-5050 o NorthBay Health VacaValley Hospital Security al (707) 624-7070. Todos los objetos perdidos y encontrados se envían a Seguridad para su custodia.



### Tienda de regalos en línea: flores, globos y regalos

Nuestra tienda de regalos en línea permite que cualquiera pueda pedir desde un dispositivo móvil o computadora y está abierta 24/7. Sus amigos y familiares pueden enviarle flores, artículos de regalo y mucho más en <https://hospitalgiftshop.com/northbay-health-locations>



## Otra información importante *continuación*

Tenga en cuenta que: NO se permiten flores vivas/frescas en la UCI, para pacientes inmunocomprometidos o en unidades quirúrgicas posoperatorias.

Servicios para Voluntarios recibe una parte de cada venta, que se utiliza para becas locales y otros programas de voluntarios.

### **Materiales de lectura religiosos**

Se puede solicitar materiales religiosos de lectura. Pídale a su enfermera que se comunique con el trabajador social para que lo ayude. Además, si desea recibir apoyo espiritual durante su estadía, pídale a su enfermera que se comunique con el trabajador social para conectarlo con nuestro capellán voluntario o con el apoyo espiritual de la comunidad.

### **Estacionamiento**

Para NorthBay Medical Center, hay espacios de estacionamiento dedicados para pacientes cerca de la entrada principal en el Pabellón de Bienvenida y junto a la entrada a la Gateway Medical Plaza (edificio de ladrillo rojo de 3 pisos). Los pacientes también pueden estacionar en cualquier espacio no marcado.

Solano Diagnostics Center en NorthBay Health Plaza tiene su propio estacionamiento, al otro lado de la calle del NorthBay Medical Center.

En NorthBay Health VacaValley Hospital, el estacionamiento para pacientes y visitantes está en el estacionamiento principal del hospital, y todos los espacios dedicados para pacientes o espacios no marcados están destinados al uso del paciente.

# 3

## Su habitación, su comodidad

### Su cama

NorthBay Health ha mejorado las camas para pacientes con luces de última generación y controles remotos dobles para pacientes que le permiten ajustar su cama a su zona de confort. Los mandos a distancia también contienen su control de televisión y su botón de llamada para comunicarse con el empleado de la unidad de la Estación de Enfermeras, que enviará a la persona adecuada para sus necesidades. Su cama tiene un colchón de presión de aire alternativo para mantener su piel libre de lesiones y proporcionar el apoyo adecuado donde lo necesite. Su cama también incluye un puerto USB para cargar sus dispositivos electrónicos.

Por razones de seguridad, las camas tienen una alarma, que el personal puede encender si es necesario para que los pacientes que son riesgos de caídas les recuerden que no se levantarán de la cama sin ayuda.

### Panel de comunicación de la atención

En cada turno, su equipo de enfermería lo saludará y pondrá información importante en su tablero de comunicación de la atención, incluyendo el plan del día y quién será su médico. Su tablero de comunicaciones de atención también tiene su número de habitación y el número de teléfono de la Estación de enfermeras para que pueda entregar a familiares y amigos para que puedan comunicarse con usted durante su estadía. Además, le invitamos a compartir con nosotros un hecho divertido, que podemos publicar en la pizarra de atención.

Su equipo de enfermería compartirá su plan de atención, su plan de movilidad y la próxima hora programada para la administración de medicamentos analgésicos en la junta. Antes de que el equipo salga de su habitación, nos aseguraremos de que tenga su botón de llamada a su alcance y que todas sus necesidades hayan sido satisfechas. Llame a su equipo de atención de enfermería si necesita algo.



### Cambio de turno

Cuando cambien los turnos en el hospital, los equipos de atención pueden ir a su habitación para asegurarse de que la entrega se realice sin problemas.

### ¿Qué puede hacer en este momento?

- **Escuchar.** Usted es una parte esencial del equipo de atención médica, y queremos asegurarnos de que tenga toda la información necesaria de inmediato. Hablar. Infórmenos si tiene alguna pregunta o preocupación.
- **Hablar.** Infórmenos si tiene alguna pregunta o preocupación.
- **Hacer preguntas.** Infórmenos si algo no está claro o es confuso. Si los enfermeros o médicos usan terminología confusa o proporcionan información que no entienden, pídeles que lo aclaren.

### Canales de TV

Se proporciona una guía que le ayudará a localizar su canal de visualización preferido a través del control remoto de televisión conectado a su cama. La alineación del canal incluye un Canal para Pacientes que proporciona educación de salud, noticias locales y canales de cable básicos durante su estadía.

### Temperatura

Nuestro personal de ingeniería ajusta la temperatura interna del hospital en función del clima exterior. Si tiene demasiado frío, tenemos mantas abrigadas que podemos ofrecerle para mantenerse acogedor. Si está demasiado abrigado, podemos ofrecerle ventiladores personales para su comodidad.

### Ajustes de cama

Usted tiene el control de la altura de la cabeza de su cama, sujeto a su situación médica y a las órdenes de su médico. El médico podría requerir que el cabezal de la cama se mantenga más alto para facilitar la curación y seguridad respiratoria. Se discutirá con usted si es obligatorio.

### Wi-Fi gratuito

NorthBay Health ofrece acceso gratuito a Internet inalámbrico de alta velocidad a nuestros pacientes y sus invitados. Este servicio está disponible conectándose a nuestra red abierta. Solicite ayuda a su equipo de enfermería.

### Teléfonos y marcación externa

Cada habitación de pacientes tiene un teléfono. Está limitado a llamadas locales o llamadas gratuitas únicamente. Para hacer una llamada externa, marque "9" y, luego, el código y número de área.

### Participar en su recuperación

Nos gustaría que participara activamente en su atención y recuperación. Estas son algunas maneras en las que puede ayudar:

- Comunique cualquier cambio en su afección médica a su enfermero y médico.
- Manténgase informado. Asegúrese de entender la respuesta a tres preguntas clave:
  1. ¿Cuál es mi principal problema?
  2. ¿Qué necesito hacer?
  3. ¿Por qué es importante que haga esto?
- No dude en pedirle a su médico o enfermero que le explique su plan de tratamiento. Si está preocupado o tiene objeciones, comparta sus pensamientos.
- Participar activamente en su atención continua después de salir del hospital, mediante citas de seguimiento. Si no puede hacer una cita programada, llame a la línea de citas o al consultorio del médico para reprogramar.

# 4

## Visitas

### Horarios de visita

NorthBay Health se complace en permitir visitantes en nuestras instalaciones, con ciertas limitaciones:

- Se requiere una identificación con fotografía.
- Todos los visitantes deben registrarse en la recepción o en el podio de seguridad del hospital, donde tendrán que mostrar su identificación con foto y recibir una credencial de visitante. Cuando la entrada principal esté cerrada, utilice la entrada del Departamento de Emergencias.
- Las personas de apoyo y visitantes que estén enfermos de deben abstenerse de ingresar a cualquier ubicación de NorthBay Health, incluidas las salas de espera del Departamento de Emergencias, excepto cuando se visiten pacientes que terminen su vida. En esa situación, se debe usar una mascarilla quirúrgica o N-95.

Horarios de visita para NorthBay Health Medical Center y NorthBay Health VacaValley Hospital:

7 a.m. – 9 p.m. todos los días

### Circunstancias especiales

- Las visitas son bienvenidas en Trabajo de Parto y Parto durante el parto, pero sólo se permiten cinco visitas a la vez.
- En Trabajo de parto y parto y Madre-bebé, se permite que los niños visiten y deben tener a un adulto que no sea la madre y su persona de apoyo en el trabajo para supervisar su atención.
- Nuestra Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU) permite dos personas de apoyo designadas al mismo tiempo.
- Una sala de espera quirúrgica a disposición de los familiares de los pacientes operados.
- Para la Unidad de Cuidados Intensivos, las visitas son bienvenidos. Es posible que se le pida que espere o que se vaya según lo determine la afección del paciente y la necesidad de procedimientos o intervención a discreción del enfermero. Las visitas cortas con no más de dos visitantes a la vez ayudan a apoyar el proceso de sanación. Por consideraciones de seguridad, desalentamos a los visitantes a la UCI menores de 12 años.

- NorthBay Health reconoce que estar lejos de su bebé en la NICU es difícil. Con el fin de crear conexiones incluso cuando no está de visita, nos complace ofrecer un sistema de cámara que le permite ver a su bebé desde un sitio web seguro las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Pídale a la enfermera de su bebé el enlace.

### Uso de mascarilla

El uso de mascarilla es opcional en la mayoría de las situaciones. Las excepciones incluyen aquellos que están enfermos y visitando a un paciente que está por fin de su vida, o cuando es un requisito estándar basado en la condición del paciente (publicado fuera de la habitación del paciente). En ambos casos, se requiere una mascarilla quirúrgica o N95.

### Medidas de seguridad al visitante

Para garantizar la seguridad de nuestros pacientes, visitantes y personal, todos los visitantes deben registrarse en la recepción o en el podio de seguridad de nuestros hospitales y obtener una credencial de visitante. Se revisará una identificación con fotografía. Mantenga su credencial de identificación de visitante visible en todo momento y al nivel del pecho durante su estadía en el hospital. Se le pedirá que obtenga una nueva credencial de visitante diariamente.

### Seguridad de los visitantes

- Security is happy to escort you or your visitors to the parking lot after dusk. Just ask nursing or registration staff to page a security officer.
- Report any suspicious activities to the nursing staff.
- When an isolation or visitor restriction sign is posted, do not enter a patient room without first checking with a nurse.
- Do not leave children unattended in the waiting areas or in hallways.
- Do not leave electronic devices or valuables unattended.

### Responsabilidades del visitante

Se espera que los visitantes se comporten profesionalmente en lenguaje y comportamiento, apoyen nuestras medidas de prevención y seguridad de infecciones, y eviten traer alimentos que no apoyen las necesidades dietéticas del paciente. Las drogas y el alcohol están estrictamente prohibidos.

NorthBay Health puede alterar o reducir las visitas para satisfacer las necesidades de atención al paciente y proteger la salud y la seguridad de todos los pacientes. Le informaremos al paciente si es necesario limitar o restringir las visitas.

### **También pedimos que los visitantes:**

- Apoyar nuestros esfuerzos por mantener un ambiente tranquilo y curativo manteniendo los niveles de ruido bajos;
- Tener solo dos visitantes a la vez;
- Licencia si así lo solicita el enfermero; y
- Consulte con el enfermero antes de traerle alimentos o bebidas al paciente. Su ser querido puede estar con una dieta restringida al momento de la visita.

### **Voluntarios**

Nuestros voluntarios son una parte integral del equipo de NorthBay Health. Los verá en nuestros mostradores de información, acompañar a los visitantes a las áreas del hospital, saludar a los pacientes en ubicaciones de nuestra organización, distribuir café y sonrisas e incluso tomar mascotas certificadas por terapia para una visita amistosa a nuestros Departamentos de Emergencias. Los voluntarios se encuentran en ambos campus del hospital y también atienden a pacientes de cuidados paliativos. Fueron los voluntarios los que recaudaron fondos para dar inicio al primer hospital, que abrió en 1960 como Intercommunity Memorial Hospital y hoy es NorthBay Health Medical Center. Los voluntarios continúan recaudando fondos para apoyar a NorthBay Health, donando más de \$4 millones hasta la fecha.

### **Campus libre de humo**

NorthBay Health es una organización libre de tabaco y humo. No se permite el uso de todos los productos relacionados con el tabaco, incluidos los cigarrillos electrónicos, plumas de vapeo y productos herbales para fumar. Esto incluye el campus completo, incluyendo el interior de hospitales, edificios adyacentes, áreas de estacionamiento, césped, áreas ajardinadas y pasillos.

Hay una variedad de productos disponibles, incluidos parches de nicotina, pastillas y medicamentos recetados para ayudarle a dejar de fumar. Consulte a su proveedor de atención médica para obtener más detalles.

### **Recursos disponibles para ayudarle a dejar de fumar:**

**Programa Kick the Butts (Pate los glúteos)**  
(800)287-7357

**Línea de ayuda para fumadores de California:**  
Inglés (800)662-8887

**Sitios web:**  
[smokefree.gov](http://smokefree.gov)  
[lungusa.org](http://lungusa.org)

# 5

## Reconocer a su equipo de atención

### Relaciones con los Pacientes

Todos los departamentos del hospital se esfuerzan por proporcionar una excelente atención y servicio. Valoramos la oportunidad de abordar cualquier comentario que pueda tener. También queremos saber cuándo el personal ha excedido sus expectativas para que podamos reconocerlas.

Si usted está preocupado por algún aspecto de su atención o servicio que reciba durante su estadía o si tiene ideas para mejorar, tráigalos a la atención de un empleado del hospital o pregunte por el gerente clínico. Durante las horas vespertinas o de fin de semana, pida hablar con la enfermera a cargo.

Además, puede llamar al (707) 646-4282 o enviarnos un correo electrónico a: [feedback@NorthBay.org](mailto:feedback@NorthBay.org).

### Encuesta

Dentro de los pocos días de su alta, recibirá una llamada telefónica preguntándole sobre su experiencia. Esta encuesta es una herramienta importante: nos permite aprender acerca de dónde tenemos oportunidades de mejora y dónde estamos bien. ¡También utilizamos los comentarios para reconocer a los miembros del equipo de atención! Sus comentarios son muy apreciados.

### Nominaciones y premios de DAISY

El premio DAISY Award es un programa internacional que recompensa y celebra la habilidad clínica extraordinaria y la atención compasiva que proporcionan los enfermeros todos los días. NorthBay Health se enorgullece de ser un socio asociado del premio DAISY, reconociendo a una de nuestras enfermeras con este honor especial cada trimestre.



Para obtener más información sobre el programa, incluida la lista creciente de socios, visite [DAISYfoundation.org](http://DAISYfoundation.org).



El premio DAISY rinde homenaje a la notable experiencia del paciente de NorthBay Health. Para designar a un enfermero, solicite a su equipo de atención un formulario de nominación, envíe un correo electrónico a [DAISYAward@NorthBay.org](mailto:DAISYAward@NorthBay.org) o haga clic en [NorthBay.org/patients-visitors/daisy-nurse-award.cfm](http://NorthBay.org/patients-visitors/daisy-nurse-award.cfm).



### Prácticas de privacidad

NorthBay se compromete a proteger su información médica y garantizar la confidencialidad de sus expedientes médicos. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad describe detalladamente cómo NorthBay Health puede utilizar y compartir su información médica personal, así como cómo puede obtener acceso a esta información.



Para ver una versión completa del Aviso de prácticas de privacidad, [NorthBay.org/patientsvisitantes/privacy-policy.cfm](http://NorthBay.org/patientsvisitantes/privacy-policy.cfm)

Por favor, revise este aviso cuidadosamente.

Cumplimos plenamente con todos los requisitos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, "HIPAA") y limitamos el acceso a su información médica a los miembros de su equipo de atención para fines de tratamiento, así como de pago y operaciones hospitalarias. El acceso adecuado a su expediente médico nos permite brindarle la atención más completa disponible. Según lo permita la ley, también podemos compartir información sobre usted con otros proveedores de atención médica utilizando un intercambio de información médica basado en Internet (HIE). Un HIE permite el intercambio instantáneo de información de salud entre los consultorios médicos, hospitales, laboratorios y centros de radiología para ayudar a sus médicos a tomar decisiones sobre su atención. Usted puede optar por no participar, pero el HIE seguirá permitiendo que su médico vea los resultados.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos de privacidad, llame al (707) 646-3381 y pida hablar con el oficial de privacidad.

### Animales de servicio

NorthBay Health da la bienvenida a su animal de servicio durante su visita como paciente hospitalizado o ambulatorio a cualquiera de nuestras instalaciones. Sin embargo, si el animal de servicio representa un riesgo para la salud, no está cerca de su casa o está fuera de control, es posible que le pidamos que haga otros arreglos. Para obtener información más detallada, llame a Seguridad al (707) 646-5050 para las ubicaciones de Fairfield y al (707) 624-7070 para las ubicaciones en Vacaville.

# 6

## Protegerlo

### Su salud y seguridad en NorthBay

Nuestra asociación en su viaje de atención médica comienza con el compromiso de cuidar su seguridad. Los estudios muestran que los pacientes que participan activamente en su cuidado tienden a recuperarse mejor. Al asociarse con su equipo de atención médica, usted desempeña un papel importante en reducir los posibles riesgos y garantizar una estadía segura.

#### Identificación del paciente

Mantenga su brazalete de identificación sujetado alrededor de su muñeca durante toda su estadía en el hospital. Esta es una de las muchas maneras en que garantizamos la seguridad del paciente.

#### Identificación del paciente de medicamentos y procedimientos

Al momento de la admisión, recibirá una pulsera de identificación del paciente que contiene su nombre, fecha de nacimiento y número de expediente médico. Es importante que utilice esta banda en todo momento durante su estadía en el hospital. Los miembros de nuestro personal verificarán constantemente su identidad verificando esta banda antes de cualquier administración, prueba o procedimiento de medicamentos. Ocasionalmente, pueden solicitar su nombre y fecha de nacimiento para más medidas de seguridad. Tenga la seguridad de que estos pasos están vigentes para protegerlo. Utilizamos tecnología de código de barras para comprobar doblemente que el medicamento correcto se da al paciente adecuado.

#### Ayudas médicas

Si tiene dentaduras postizas, audífonos o anteojos recetados, informe al personal. Se le entregará un recipiente especial para estos artículos. Cuando no está en uso, estos artículos deben almacenarse en estos recipientes para su custodia.

#### Medicamentos del hogar

Por favor, traiga una lista de sus medicamentos, pero no traiga sus medicamentos reales de casa. Si los trajo antes de conocer esta solicitud, pídale a un familiar o a un amigo que se los lleve a casa. Si eso no es posible, Northbay Health debe realizar un inventario de los medicamentos de su hogar y almacenarlos en nuestra farmacia hasta que sea dado de alta. Su hospitalista (médico hospitalizado) le recetará cualquier medicamento que necesite mientras esté en el hospital.



## **Prevención de infecciones**

### **Infecciones adquiridas en el hospital**

Las infecciones asociadas a la atención médica pueden ocurrir en orina, sangre, pulmones o sitios quirúrgicos y pueden causar daños importantes. Estas infecciones a menudo se pueden prevenir al reducir el uso de catéteres en orina y líneas intravenosas, eliminándolos cuando ya no sea necesario. Proteger a nuestros pacientes, visitantes y personal es una prioridad en NorthBay Health, y nuestro objetivo es que no haya cero infecciones asociadas a la atención médica. Tomamos varias precauciones para asegurarnos de que hacemos todo lo posible para prevenir infecciones en los pacientes, el personal y los visitantes. Le invitamos a colaborar con nosotros y participar en estos esfuerzos de prevención.

### **Higiene de las manos**

La forma más importante de prevenir infecciones es limpiándonos las manos. Los trabajadores de la salud y los visitantes deben lavarse las manos al entrar y después de salir de la habitación del paciente. La higiene de manos puede hacerse con alcohol para frotar las manos o agua y jabón antibacterial; ambos son aceptables.

### **Lavado de manos para pacientes y visitantes**

Usted y sus visitantes desempeñan un papel importante en la prevención de la propagación de gérmenes. Limpiarse las manos es la mejor manera de matar gérmenes y detener la propagación de infecciones. Deberá lavarse las manos después de ir al baño, después de tocar una herida o vendaje y antes de comer. Sus visitantes también deben lavarse las manos antes de entrar y después de salir de su habitación. Si usted está tomando precauciones de aislamiento por "gotitas" o "mediante el aire", informe a sus visitantes que sigan las instrucciones que se publican en su puerta acerca del uso de una mascarilla quirúrgica o una mascarilla de respirador especial (N95). Pregúntele a su enfermera o médico si tiene alguna pregunta.

- Puede usar alcohol para frotar las manos o jabón y agua. El lavado de manos con alcohol es muy efectivo para lavarse las manos y debe frotarse hasta que las manos estén secas.
- Lo mejor es con jabón y agua cuando sus manos estén visiblemente sucias o si tiene diarrea de *C. difficile* (*C. diff*).
- Cuando se lave las manos con agua y jabón, frótelas durante 20 segundos, asegurándose de lavarse las manos y entre los dedos.

### Otras medidas de prevención

La flora de la piel con bacterias como *Staphylococcus aureus* (Estafilococo) o *Staphylococcus aureus* resistente a meticilina (conocido como MRSA) viven en nuestra piel. Para proteger a los pacientes contra infecciones, aplicamos un tratamiento de baño de limpieza (Gluconato de clorhexidina, también conocido como CHG) en la piel y en los dispositivos diariamente a los pacientes apropiados.

### Precauciones de aislamiento

Para algunos síntomas o infecciones, nuestros trabajadores de atención médica usarán batas, guantes o máscaras cuando ingresen a las habitaciones para ayudar a detener la propagación de gérmenes. Los pacientes con una infección o síntomas específicos tendrán un letrero en la puerta para que los trabajadores de atención médica usen una "precaución de aislamiento" especial. Si tiene una infección específica, su equipo se lo explicará. Es posible que sus visitantes también deban usar estas precauciones. Los cuatro tipos principales de precauciones de aislamiento incluyen:

- Aislamiento de contacto: Guantes y batas
- Aislamiento entérico: Guantes y batas
- Aislamiento de gotitas: Mascarilla quirúrgica
- Aislamiento de transmisión por aire: Mascarilla de respirador especial (N95)

### Dispositivos invasivos

El equipo de NorthBay Health toma precauciones especiales para mantener sus catéteres libres de infecciones. Si necesita un catéter sanguíneo urinario, IV o de la línea central, estos dispositivos cuentan con procedimientos especiales para colocarlo y mantenerlo. Su equipo evaluará con frecuencia el lugar del catéter para detectar síntomas de infección y lo retirará tan pronto como sea posible. Si tienes preguntas sobre cuánto tiempo necesitarás estos dispositivos, pregunta a tu equipo.

### Su entorno

Para mantenerlo a salvo de los gérmenes que viven en el ambiente, incluido el equipo del hospital, nuestros trabajadores de Servicios Ambientales limpiarán su habitación todos los días, siempre que su condición médica lo permita. En ocasiones, utilizan luz ultravioleta (UV) para desinfectar las habitaciones después de que los pacientes salgan del hospital.

### **Evitar que se caiga**

Para su seguridad durante su estadía, nuestro equipo de enfermería evaluará su riesgo de caídas. Pueden implementar ciertas precauciones:

- Que proporcionan calcetines amarillos antideslizantes;
- Educarlo sobre cómo usar el botón de llamada para obtener ayuda;
- Utilizar una alarma de caída, si es necesario;
- Asistencia con el uso del baño; y
- Hablar de su riesgo de caída durante el cambio de cama.

### **Usted puede ayudar a prevenir caídas:**

- Use el botón de llamada cuando necesite ayuda para moverse;
- Mantenga los artículos esenciales, como su teléfono y el botón de llamada, a su alcance;
- Si nota un derrame, informe a un miembro de su equipo de atención; y
- Utilice los dispositivos de asistencia recomendados según sea necesario.

Además, su equipo de enfermería realizará controles regulares de su bienestar a través de un recorrido por hora decidido para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades de atención.

### **Ayudarle a manejar el dolor**

Creemos que nuestros pacientes son los expertos cuando se trata de su dolor, ya sea físico, emocional, psicológico o espiritual. La siguiente información es sobre el dolor físico. Para otros tipos de dolor, hable con su médico o enfermero.

### **Algunos datos sobre el dolor**

Hable con su proveedor de atención médica acerca de formas de manejar su dolor que no impliquen opioides recetados. Algunas de estas opciones realmente pueden funcionar mejor y tienen menos riesgos y efectos secundarios.

Los opioides recetados se pueden usar para ayudar a aliviar el dolor de moderado a intenso y, a menudo, se recetan después de una cirugía o lesión, o para ciertas afecciones de salud. Estos medicamentos pueden ser una parte importante del tratamiento, pero también vienen con riesgos graves. Es importante trabajar con su proveedor de atención médica para asegurarse de que está recibiendo la atención más segura y efectiva.

Los bebés y niños sienten, y a veces recuerdan, dolor. El peso de un niño determina la cantidad de medicamento que recibe.

### Califique su dolor

Su equipo de atención médica le preguntará sobre el dolor durante su hospitalización y está comprometido a hacer todo lo posible para mantenerlo lo más cómodo posible. El siguiente diagrama es un ejemplo de una herramienta que podemos utilizar para evaluar su dolor, así como para evaluar qué tan bien están funcionando nuestras intervenciones. Se le pedirá que califique el dolor en una escala del 0 al 10.



Ninguno: **0**

Sin dolor

Leve: **1-2-3**

El dolor leve es notable, pero no lo distrae. Se puede controlar mediante el reposicionamiento, las compresas calientes o frías o medicamentos de venta libre.

Moderado: **4-5-6-7**

El dolor moderado le distrae lo suficiente como para que tenga dificultades para prestar atención. Se necesita un poco de medicación para el dolor.

Muy fuerte: **8-9-10**

El dolor intenso no le permite concentrarse. Este tipo de dolor a menudo requiere tipos adicionales o diferentes de medicamentos para el dolor.

### Protección contra el abuso, la negligencia y la explotación

*La ayuda está aquí*

Todos merecen estar libres de abuso, negligencia y explotación. Si usted es víctima de abuso, negligencia, explotación o si conoce a alguien que es víctima, pídale a su enfermera que se comunique con el trabajador social del hospital. Hay apoyo disponible. A continuación se presentan recursos de ayuda:

- Llame al 9-1-1 o al departamento de policía local si está

experimentando una emergencia en la que alguien está en peligro inmediato.

- Llame a Servicios de Bienestar Infantil del Condado de Solano al (800) 544-8696 si el abuso involucra a un niño menor de 18 años.
- Llame a Los Servicios de Protección para Adultos del
- Call Empowered Aging (previously Ombudsman) at (925) 685-2070 if the abuse or neglect occurred in a licensed facility.
- Call SafeQuest Solano at (866) 487-7233 or (707) 422-7345 for victims of domestic violence.
- Call the National Domestic Violence Hotline at (800) 799-7233.
- Call the National Center for Victims of Crime. The Information and Resource Line is (202) 467-8700.
- Call the National Human Trafficking Hotline at (888) 373-7888.

Si se siente triste, deprimido, tiene ganas de lastimarse o conoce a alguien que se siente de esta manera, pida ayuda. Dígale al médico, a su enfermero o a su terapeuta. El trabajador social del hospital está disponible para hablar con usted. No dude en llamar a una de estas organizaciones para pedir ayuda:

- Llame al 9-1-1 o al departamento de policía local si se encuentra en una situación de emergencia en la que alguien está en peligro inminente.
- Llame a la Línea directa de suicidio y crisis o envíe un mensaje de texto al 988.
- Llame a la Línea de acceso a salud mental del Condado de Solano al (800) 547-0495.
- Llame a la Unidad de Estabilización de Crisis (Crisis Stabilization Unit, CSU) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al (707) 428-1131.
- Llame a la Línea directa nacional de salud materna al (833) 943-5746.

## **Afecciones reportables**

El Estado de California requiere que informemos muchas afecciones y enfermedades a otras partes que no sean el paciente. Estos son los tipos más comunes de afecciones médicas que debemos reportar:

- Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA)
- Brotes de enfermedades
- Enfermedades transmitidas por los alimentos
- Hepatitis
- Influenza: nuevas cepas
- Enfermedad de Lyme
- Sarampión
- Meningitis
- Paperas
- Tos ferina
- Enfermedades de transmisión sexual (STDS)
- Tuberculosis (TB)
- Enfermedad de Alzheimer y afecciones relacionadas
- Cáncer
- Trastornos que implican despiste en la conciencia
- Cualquier enfermedad inusual

Otros eventos que requieren informar incluyen, pero no se limitan a:

- Certificados de nacimiento
- Trastornos prenatales/del recién nacido
- Certificados de defunción
- Enfermedades o lesiones relacionadas con pesticidas
- Sospecha de abuso, negligencia o explotación de un menor, adulto mayor o dependiente
- Seguimiento de dispositivos médicos
- Obtención de órganos
- Alta o escape de pacientes de salud mental o encarcelados
- Error de medicamento
- Lesión/enfermedad ocupacional
- Muerte fetal
- Revelación de menor a una persona que no sea el padre,

pariente o custodio legal

- Lesión por arma de fuego o conducta ofensiva/abusiva
- Declaración de paternidad

### **Cuidados paliativos**

Los cuidados paliativos son un término que se refiere a la atención enfocada en la calidad de vida, que se puede proporcionar al mismo tiempo que el paciente recibe tratamiento para sus condiciones médicas. En el caso de los pacientes que se están recuperando de una enfermedad grave durante su estadía en el hospital, el equipo médico puede consultar al equipo de cuidados paliativos para ayudar a los pacientes a "vivir el mayor tiempo posible de lo que sea posible".

Reconocemos que la hospitalización puede ser extremadamente estresante tanto para el paciente como para quienes los aman, y el equipo de cuidados paliativos está enfocado en aliviar la angustia. Algunas de las maneras en las que lo hacemos es mediante las siguientes:

- Prestar especial atención a los síntomas físicos del paciente;
- Actuar como socio para el paciente y la familia en la navegación por el sistema de atención médica;
- Conocer al paciente y sus valores únicos relacionados con las opciones de atención médica;
- Estar disponible directamente por teléfono o mensaje de texto para abordar problemas que interfieren con el bienestar del paciente o sus seres queridos durante la hospitalización.

Para los pacientes que se acercan al final de la vida, el equipo puede ayudar con la transición a la atención para comodidad mientras el paciente está en el hospital o planificar el alta en cuidados paliativos.

Conversaciones difíciles sobre el estado de salud actual del paciente y los valores personales, facilitadas por el equipo de cuidados paliativos, a veces pueden prevenir sufrimiento futuro y pueden garantizar que se proporcione la mejor atención médica posible al paciente de acuerdo con sus valores y deseos.

Animamos a los pacientes y familias a solicitar una consulta de cuidados paliativos cuando se necesite asistencia para tomar decisiones sobre la atención y el tratamiento de una enfermedad grave o para aprender más acerca de la atención y los servicios que están disponibles.

### **Atención para la comodidad**

Durante la hospitalización, a veces se hace una decisión de "atención para la comodidad" para centrarse en un enfoque holístico para el tratamiento si el tratamiento médico habitual ya no es útil o cuando el sufrimiento es prolongado y el final de la vida se está acercando. En ese punto, el tratamiento se centra en manejar síntomas molestos y ayudar a los pacientes y familias a tomar las mejores decisiones con respecto a la atención y el tratamiento en función de los deseos del paciente. El equipo de cuidados paliativos puede ayudar con el plan de tratamiento mientras el paciente está en el hospital y con la planificación del alta para los pacientes que califican para el nivel de atención de "cuidados paliativos".

### **Atención en un centro de cuidados paliativos**

La atención de un centro de cuidados paliativos es una opción de tratamiento, cubierta por Medicare y otras compañías de seguro médico, que proporciona atención holística de un equipo de enfermeras, médicos, trabajadores sociales, consejeros de atención espiritual y asistentes de salud en el hogar para el paciente, y proporciona apoyo al paciente y a sus seres queridos dondequiera que viva el paciente. Para calificar para el centro de cuidados paliativos, las personas con una enfermedad grave que tienen una expectativa de vida de 6 meses o menos eligen pasar su tiempo restante disfrutando de la vida tanto como sea posible en la comodidad de sus hogares. El personal de cuidados paliativos generalmente proporciona varias visitas por semana y está disponible las 24 horas del día si es necesario. El beneficio de cuidados paliativos cubre equipos, suministros y medicamentos diseñados para mantener al paciente cómodo. La atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana la familia, los cuidadores pagados o el hogar de cuidado donde vive el paciente.

### Hacer ejercicio

Durante su estadía en el hospital, es importante que se mantenga activa. Sus enfermeras lo alentarán a levantarse de la cama cada comida y pueden ayudarlo al baño si es necesario. Se le anima a caminar tanto como sea posible, utilizando el equipo médico y la asistencia del personal si es necesario. Otra excelente manera de mantenerse activo es participar en sus propias rutinas diarias, como lavarse la cara y cepillarse los dientes, y levantarse de la cama para usar el baño. Los pacientes tienen un mayor riesgo de caídas cuando están en el hospital, por lo que le pedimos ayuda si es necesario.



### Conozca a su equipo de atención

Your Care Team members perform different functions and their name and job role are part of their badge. Here are the different team members who are caring for you while you are here.

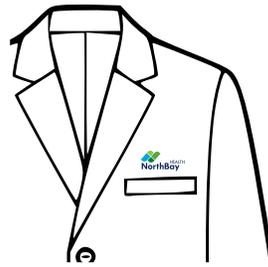
Uniform colors and what each team member does: At NorthBay Health, we would like you to easily identify your Care Team by distinct colors.

## Protegerlo *continuación*



### Hospitalistas

Estos médicos tienen una especialidad en el cuidado de pacientes que están en el hospital. A cada paciente se le asigna un hospitalista que permanece constante como su médico hospitalizado. Nuestros hospitalistas están en turno durante siete días, y luego durante siete, por lo que es posible que pueda tener más de un hospitalista durante su estadía.



### Proveedores de Salud Avanzada

#### Asistentes médicos/enfermeras practicantes (PA/NP)

Tanto los PHA como los NP son profesionales avanzados del título profesional que ejercen la medicina como parte de un equipo de atención médica con médicos supervisores y otros proveedores



### Enfermeras registradas (RN) y enfermeras vocacionales con licencia (LVN)

#### Batas grises

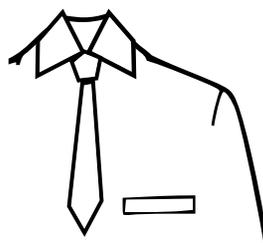
Las RN ayudan a coordinar su plan de atención, evaluar pacientes, administrar medicamentos, proporcionar tratamientos recetados y evaluar la efectividad de esos tratamientos. Las LVN trabajan con su RN para apoyar su atención de enfermería.



### Asistentes de Enfermería Certificados (CNA)

#### Batas verde azulado

Los CNA ayudan con sus actividades de la vida diaria como bañarse, vestirse, alimentarse e higiene necesidades



### Administradores de caso (CM)

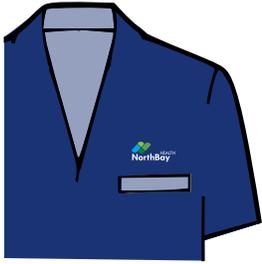
Los CM son enfermeros registrados asignados para ayudar a coordinar su atención después del alta, trabajando con sus preferencias y su cobertura de seguro para cualquier atención posterior a la hospitalización.



### Trabajadores sociales (SW)

Los SW proporcionan apoyo emocional, asesoramiento breve, resolución de problemas, defensa, recursos comunitarios y derivaciones, y asistencia con las Instrucciones anticipadas de atención médica. A menudo, su equipo de atención solicita un SW, pero también puede solicitar un SW si lo hace con su equipo de atención.

## Protegerlo *continuación*



### **Terapeutas respiratorios (RT)**

#### **Batas de color azul oscuro**

Un RT trabaja con pacientes que tienen trastornos pulmonares o respiratorios y proporciona terapia y tratamiento.



### **Servicios quirúrgicos (SS)**

#### **Batas de color azul claro**

El personal quirúrgico lo ayuda con la atención pre y postoperatoria, así como el equipo clínico del quirófano que ayuda y realiza su cirugía.



### **Servicios ambientales (EVS)**

#### **Chaqueta estampada en color gris/negro con pantalón negro**

Los miembros del equipo de EVS están en las áreas de atención de pacientes al menos diariamente y asegúrese de que su habitación esté refrescada y desinfectada.



### **Dietistas y técnicos dietistas (D/DT)**

#### **Batas blancas de laboratorio**

Uno de nuestros profesionales de nutrición clínica, el dietista registrado, está disponible para proporcionar educación, asesoramiento y recomendaciones de nutrición expertos para satisfacer sus necesidades nutricionales.

### **Participar en su recuperación:**

Su participación activa impulsará su atención y recuperación durante su hospitalización. Las formas en que puede contribuir a su atención incluyen:

- Comunicar los cambios en su afección médica al personal de enfermería y al médico;
- Asegurarse de que usted entiende el motivo de su hospitalización y plan de tratamiento; y
- Hacer preguntas y compartir sus inquietudes.

Después de salir del hospital, es muy importante continuar con su atención en casa y asistir a sus citas de seguimiento.

# 7

## Prepararse para salir del hospital

### Comprenda su información de alta

A medida que se prepara para salir del hospital, su enfermero repasará las instrucciones del alta con usted, incluidos sus medicamentos, el plan de atención posterior al hospital y las citas de seguimiento.

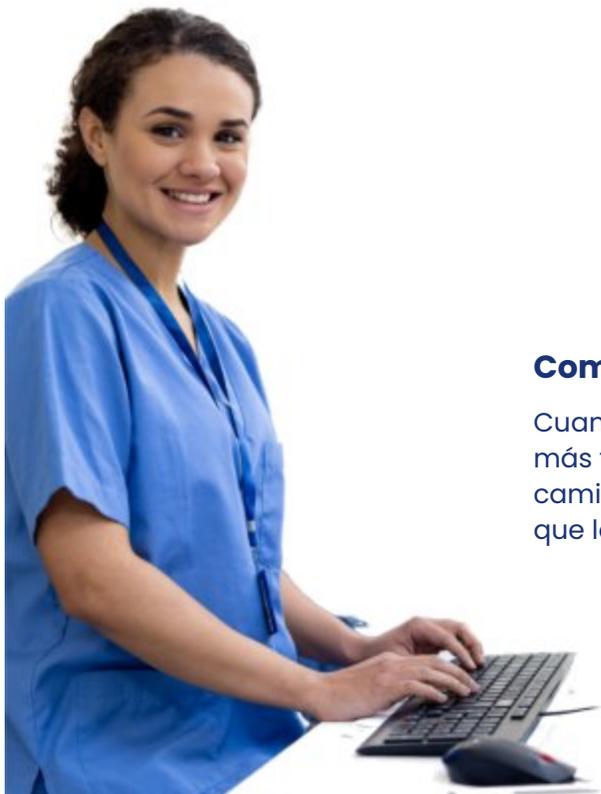
Queremos asegurarnos de que se aborden sus preferencias y las de su familia; hable con el enfermero durante esta revisión. Asegúrese de tener un número de teléfono al que llamar si tiene preguntas después de salir del hospital. Si necesita una enfermera visitante, atención médica en el hogar o equipo especial para ayudarlo a recuperarse, su administrador de casos puede ayudarlo

- Si su médico indica servicios de salud a domicilio, el nombre, la dirección y el número de teléfono de la agencia se indicarán en sus instrucciones de alta. Deben comunicarse con usted dentro de las siguientes 24 horas. Si eso no ocurre, comuníquese con ellos directamente, utilizando los datos de contacto de su documentación de alta. La agencia de salud en el hogar debe visitarlo en un plazo de 24 a 48 horas para su primera sesión.
- Si su médico ha ordenado cualquier equipo médico duradero (DME), la agencia de DME se indicará en sus instrucciones de alta. Comuníquese con ellos directamente al número de teléfono que aparece en sus instrucciones de alta para obtener actualizaciones en los equipos médicos. Dependiendo del tipo de equipo médico solicitado, puede tomar entre tres y 10 días hábiles procesarse. Tenga en cuenta que: este es un proceso impulsado por el seguro y todos los procesos basados en el seguro requieren una autorización y justificación médica de su médico.

### Comprender sus medicamentos

Cuanto más sepa y entienda sobre los medicamentos que toma, más fácil será tomarlos correctamente, lo que lo coloca en el camino hacia la recuperación. Si tiene un familiar u otra persona que lo ayude con sus medicamentos, le proporcionaremos esa información.

**Es importante averiguar exactamente cuándo tomar su medicamento por primera vez en casa, después de que le den de alta.** Pregúntele a su enfermera que dado de alta



## Prepararse para salir del hospital *continuación*

de su próxima dosis si no está seguro. Sus instrucciones para el alta le informarán sobre qué medicamentos debe comenzar y dejar de tomar. Por favor, asegúrese de que su médico de atención primaria esté informado de cualquier cambio o medicamentos nuevos. Le recomendamos que lleve sus instrucciones de alta a su primera cita de atención primaria después de su hospitalización.

***Si no está seguro de cuándo tomar sus medicamentos en casa, pídale al enfermero que los revise nuevamente con usted. Asegúrese de anotar la información.***

### **Atención de seguimiento después de salir del hospital**

Preferencia del paciente: Su médico puede recetarle servicios o equipos de atención en el hogar o en un centro para ayudarle en la transición del hospital al hogar. Si estos servicios son ordenados por su hospitalista (médico hospitalizado), organizaremos todas las remisiones para satisfacer sus necesidades de atención en el hogar o del centro, de acuerdo con sus preferencias. Según la ley federal, usted tiene derecho a seleccionar a sus proveedores de atención poshospitalaria NorthBay Health no hace representaciones en cuanto a la licencia o la calidad de la atención, ni recomendamos o respaldamos ninguna agencia.

- Su compañía de seguros puede tener servicios preferidos con quienes tienen contrato. **Si desea seleccionar un centro o servicio diferente, esto puede afectar sus gastos de desembolso directo. Por favor, comparta lo que es más importante para usted, que su seguro asuma más del gasto, O cubrir el costo adicional para elegir otra opción, incluso si fuera de la red.**
- Para programar una cita para servicios ambulatorios con el Centro de Atención Primaria de NorthBay, llame al (707) 646-5500 de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Contamos con oficinas en Vacaville, Fairfield, Green Valley y American Canyon.

Mantenemos una lista completa de las instalaciones y servicios del área y se la compartiremos para su revisión. Nuestra intención y deseo es proporcionarle una transición sin problemas y segura, así como una comprensión clara de su atención de seguimiento. Si tiene alguna pregunta, pregúntele a su hospitalista, enfermera, administrador de casos o trabajador social.

# 8

## Quién toma decisiones en su nombre

### Directivas anticipadas de atención

A menudo, la atención médica puede plantear problemas y opciones difíciles. ¿Ha pensado en la atención que desearía si se enfermase gravemente, estuviera en coma o no pudiera hacer cosas por sí mismo? ¿Ha pensado en sus deseos para reanimación, ventilación artificial (máquina de respiración), diálisis renal o transfusiones de sangre? ¿Quién hablaría por usted si no pudiera hacerlo por usted mismo? ¿Qué calidad de vida sería importante para usted?

Usted comunica una instrucción oral al médico y puede consistir en instrucciones específicas y/o la designación de un agente. La instrucción oral solo es válida para la hospitalización actual.

Le recomendamos que discuta sus deseos con sus seres queridos y sus médicos, designe a alguien que hable por usted y luego documente sus decisiones en una directiva de atención anticipada o una Orden médica para el tratamiento de mantenimiento de vida (POLST). Una directiva anticipada de atención médica le permite a su médico, familia y amigos conocer sus preferencias de atención médica, incluidos los tipos de tratamiento especial que desea o no desea al final de la vida, su deseo de pruebas de diagnóstico, procedimientos quirúrgicos, resucitación cardiopulmonar y donación de órganos.



Simplemente pídale a su enfermera o trabajador social una copia del formulario "Directiva anticipada de atención médica" de la Asociación de Atención Médica de California o <https://calhospital.org/> y buscar Instrucciones anticipadas.



# 9

## Comprender la factura

### Facturas del hospital

Si tiene preguntas relacionadas con su factura, llame al (707) 646-3400 o envíe un correo electrónico a [PatientFinancialServices@NorthBay.org](mailto:PatientFinancialServices@NorthBay.org)

### Sus derechos y protecciones contra las facturas médicas inesperadas

Su factura del hospital incluirá los cargos por pruebas y servicios proporcionados por el personal del hospital (tarifa del centro). Estos cargos no incluyen honorarios cobrados por los médicos que le acuden (honorarios del médico). Los cargos de los médicos se facturan por separado.

### Pagos hospitalarios y médicos

Envíe los pagos a la siguiente dirección:

NorthBay Health  
PO BOX 25376  
Pasadena, CA 91185

Los pagos también se pueden hacer por teléfono al (707) 646-3400 o en cualquier campus del hospital. La Oficina de Servicios Financieros al Paciente (Facturación) está abierta de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m. y está ubicada en NorthBay Health Administration Center en 4500 Business Center Drive en Green Valley.

### Asesoramiento financiero

Si no tiene seguro o necesita ayuda para manejar su factura del hospital, estamos aquí para ayudarle. Comuníquese con uno de nuestros asesores financieros al (707) 646-5637 para obtener ayuda para identificar programas para los cuales puede ser elegible.



# 10

## Portal del paciente y su expediente médico

### Portal del paciente/MyNorthBayDoc

El portal para pacientes de NorthBay Health, llamado MyNorthBayDoc, le permitirá conectarse en línea para ver parte de su información médica, como resultados de laboratorio, resurtidos de recetas y un resumen de medicamentos, alergias, vacunas y problemas médicos. También puede usar el sitio para solicitar una cita o comunicarse con su proveedor.

Los pacientes del hospital pueden inscribirse en cualquier momento durante su estadía. Simplemente pregúntele a su enfermera cómo puede registrarse. O puede inscribirse llamando al (707) 646-5500 o durante una visita a Atención Primaria. Siempre que elija inscribirse, deberá tener una identificación con foto con usted.



Enlace: [NorthBay.org/MyNorthBayDoc](http://NorthBay.org/MyNorthBayDoc)



# Derechos y responsabilidades

## Sus derechos y responsabilidades

Lo alentamos a hablar abiertamente con su equipo de atención médica, estar bien informado, participar en sus decisiones de atención y opciones de tratamiento, y ser un miembro activo de su equipo de atención médica mediante la revisión de los derechos y responsabilidades que se enumeran a continuación.

### Usted tiene derecho a:

1. Recibir atención considerada, respetuosa y compasiva sin tener en cuenta la edad, el sexo, el estado económico, la formación educativa, la raza, el color, la religión, la ascendencia, la nacionalidad de origen, el estado civil, la orientación sexual, la identidad y expresión de género o la fuente de pago por la atención.
2. Conocer el nombre del médico o médicos con la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y la relación profesional de otros médicos y personal que le atenderán.
3. Que se notifique de su ingreso en el hospital a un familiar (o representante de su elección) y a su propio médico.
4. Recibir información sobre su enfermedad, su curso de tratamiento y las perspectivas de recuperación en términos que pueda entender. Esto incluye asistencia de comunicación, como intérpretes de lengua de señas y otros idiomas, así como asistencia de la vista, del habla y la audición, que se proporciona de forma gratuita.
5. Recibir toda la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o rechazar un tratamiento. Salvo en caso de urgencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos importantes desde el punto de vista médico que conlleva, las alternativas de tratamiento o no tratamiento y los riesgos que conlleva cada una de ellas, así como saber quién llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o rechazar el tratamiento. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios considerados médicamente innecesarios o inadecuados.
7. Que se respeten su cultura y sus valores, creencias y deseos personales. Tener acceso a servicios espirituales.

## Derechos y responsabilidades *continuación*

8. Que se maneje su dolor.
9. Negarse a recibir atención incluso en contra de los consejos de los médicos.
10. Involucrar a su familia en las decisiones sobre la atención.
11. Participar en su plan de atención y plan de alta o solicitar una evaluación del plan de alta en cualquier momento.
12. Pedirle a un acompañante que lo acompañe durante exámenes, pruebas o procedimientos.
13. Formular directivas anticipadas de atención y hacer que el personal hospitalario y los profesionales que prestan asistencia en el hospital cumplan dichas voluntades.
14. Seleccionar a alguien que tome decisiones de atención médica por usted si en algún momento no puede tomar esas decisiones (y hacer que todos los derechos del paciente se apliquen a esa persona). Crear o cambiar una Directiva anticipada de atención médica (también conocido como testamento en vida o poder notarial duradero para atención médica).
15. Recibir una lista de los servicios de protección y defensa, cuando sea necesario. Estos servicios ayudan a ciertos pacientes (por ejemplo, niños, ancianos, discapacitados) a ejercer sus derechos y los protegen del abuso y la negligencia.
16. Poder elegir a su persona de apoyo y visitantes y cambiar de opinión acerca de quiénes pueden visitarlo.
17. Tener a alguien con usted para que le apoye emocionalmente, a menos que: (A) No se permitan visitas; (B) El centro determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad de un paciente, de un miembro del personal del centro de salud o de otro visitante del centro de salud, o podría perturbar significativamente el funcionamiento del centro; o (C) Usted haya indicado al personal del centro de salud que ya no desea que esta persona lo visite.
18. Que se conozcan y honren sus deseos de donación de órganos, si es posible.
19. Recibir información sobre cargos hospitalarios y médicos.
20. Recibir tratamiento y comunicación confidenciales y de privacidad sobre su atención.

## Derechos y responsabilidades *continuación*

21. Recibir una copia del Aviso de prácticas de privacidad de la HIPAA, que incluye información sobre cómo acceder a su expediente médico.
22. Recibir una copia de su expediente médico. Usted o su representante legal pueden solicitar una copia de su expediente médico. Hay una tarifa por copiar su expediente médico. Para solicitar una copia, complete una Autorización para la divulgación de información médica y devuélvala a la (Oficina de Divulgación de Información) de: 1000 Nut Tree Rd., Vacaville, CA 95687. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Administración de Información de Salud, de lunes a viernes, al (707) 624-7127.
23. Presentar una queja y hacer que se revise sin que afecte su atención. Si tiene un problema o una queja, puede hablar con su médico, enfermero gerente o un gerente del departamento. También puede comunicarse con Experiencia del Paciente al (707) 646-5470 o por correo electrónico [feedback@northbay.org](mailto:feedback@northbay.org).
24. Si su problema o queja no se resuelve a su satisfacción, agencias externas con las que puede comunicarse incluyen:

### Agencia estatal:

California Department of Public Health  
2170 Northpoint Parkway  
Santa Rosa, CA. 95407  
(707) 576-6775 or (866) 784-0703

### Accreditation Agency:

The Joint Commission  
Office of Quality and Patient Safety

One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Fax: 630-792-5636



[jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)

### **Para abordar los problemas de discriminación, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la**

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:



U. S. Department of Health and Human Services  
Office for Civil Rights  
200 Independence Ave., SW  
Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)  
OCRMail@hhs.gov

Los formularios de queja se encuentran

disponibles en:

[hhs.gov/ocr/office/file/](https://hhs.gov/ocr/office/file/)

### **Organización para la Mejora de la Calidad del Hospital (QIO) para decisiones de cobertura o para apelar un alta de los pacientes de Medicare**

Livanta/BFCC-QIO  
6830 W. Oquendo Rd., Ste 202  
Las Vegas, NV 89118  
Teléfono: (888) 396-4646

### **Responsabilidades del paciente**

Usted tiene la responsabilidad de:

1. Proporcionar información precisa y completa sobre usted, incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud, así como información personal que incluye dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento y otra información necesaria para la prestación de atención y responsabilidad financiera.
2. Ser respetuoso con su equipo del hospital, desde los médicos, enfermeros y técnicos hasta las personas que entregan sus comidas y limpian su habitación.
3. Abstenerse de abuso verbal o físico, agresión o violencia.
4. Cooperar con todo el personal del centro y hacer preguntas a su médico o enfermero si no entiende ninguna instrucción o procedimiento.

## Derechos y responsabilidades *continuación*

5. Informar cambios inesperados en su salud.
6. Ayudar a su médico, enfermeros y personal médico aliado en sus esfuerzos por devolverle a la salud siguiendo sus instrucciones y consejos médicos. Ser responsable de sus acciones y de las consecuencias de rechazar la atención o no seguir las instrucciones.
7. Conocer y seguir las reglas y regulaciones del centro.
8. Ser considerado con el idioma y la conducta de otras personas y propiedades, incluyendo ser consciente de los niveles de ruido, la privacidad y el número de visitantes.
9. Comprender que sus visitantes también deben cumplir con las políticas y los procedimientos diseñados para proteger la salud y seguridad de los demás, y para facilitar la operación segura y eficiente del centro.
10. Darnos una copia de su Directiva anticipada de atención médica.
11. Dejar los objetos de valor en casa y comprender que NorthBay Health no es responsable de su propiedad personal ni de sus objetos de valor.
12. Mantener en privado toda la información sobre el personal del hospital u otros pacientes.
13. No tomar fotos, videos o grabaciones sin el permiso del personal del hospital.
14. Pagar sus facturas o trabajar con nosotros para encontrar fondos para cumplir con sus obligaciones financieras. Proporcionar la información necesaria para el procesamiento del seguro y reconocer que usted, como paciente, es responsable de sus facturas hospitalarias y cualquier cargo adicional adeudado a otros proveedores de atención por sus servicios profesionales.
15. Avisar a su médico, enfermero a cargo o representante de Experiencia del Paciente sobre cualquier insatisfacción que pueda tener con su atención o servicios. Si tiene preguntas sobre alguno de sus derechos o responsabilidades, pregúntele a su médico, enfermera o a un representante de Experiencia del Paciente.

## Acerca de NorthBay Health

Con sede en Fairfield, California, NorthBay Health es una organización de atención médica sin fines de lucro con sede local que presta servicios en el condado de Solano desde 1960. Dos hospitales, NorthBay Health Medical Center en Fairfield y NorthBay Health VacaValley Hospital en Vacaville, ofrecen servicios de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, así como atención aguda. El sistema de NorthBay Health también incluye prácticas de atención primaria y especializada en American Canyon, Fairfield, Green Valley y Vacaville. NorthBay Health también tiene centros de atención de urgencia en Fairfield y Vacaville.

### Compassionate Care Drives Us

Es nuestro objetivo exudar calidez y cariñoso al reunirnos y saludar a los pacientes, familias y visitantes en nuestros hospitales y consultorios médicos. Nuestra dedicación a nuestros pacientes continúa durante todo su viaje de atención médica.

### Advanced Medicine Differentiates Us

NorthBay Health proporciona servicios sofisticados de atención médica que se ven rara vez en condados de este tamaño. Desde oncología hasta cirugía a corazón abierto, y desde el nacimiento hasta el final de la vida, NorthBay Health cuenta con equipos de expertos médicos listos para ayudarle en su atención.

### Close to Home Defines Us

NorthBay Health nació en el condado de Solano y seguimos comprometidos a entregar medicina avanzada a la comunidad a la que servimos. Es por eso que continuamos invirtiendo en la modernización y ampliación de nuestras instalaciones, la compra de equipos de vanguardia y el empuje de los límites de la tecnología junto a otros pioneros en atención médica, como la Mayo Clinic. Nuestra habilidad, capacidades y práctica para colaborar con algunas de las instituciones clínicas más avanzadas del país nos permiten manejar casos extremadamente complejos aquí.



# 13

## NorthBay Health y Mayo Clinic

**NorthBay Health es parte de Mayo Clinic Care Network,** un grupo selecto de sistemas de salud independientes examinados cuidadosamente por Mayo Clinic y que le dan acceso especial a su conocimiento, experiencia y recursos. Los médicos de NorthBay Health pueden consultar sobre casos complejos con los especialistas de clase mundial de Mayo Clinic y brindarle tranquilidad, sabiendo que obtiene la experiencia y la atención que necesita, cerca de su casa.



