

Folleto

Informativo Para el Paciente

Contiene:

- Seguridad del Paciente
- Manejo del Dolor
- Sus Derechos y Responsabilidades

Bienvenidos a...

Saint Joseph Mercy Health System

Saint Joseph Mercy Health System ofrece los conocimientos médicos más avanzados y una atención médica más humana. Nos hemos ganado la reputación de ser un sistema de atención médica superior – y no solo por parte de los cientos de miles de pacientes–a los que hemos prestado nuestros servicios. Las principales publicaciones nacionales y regionales nos sitúan entre los servicios de Más Alta Calidad en materia de maternidad, infartos cardiacos, dolores de espalda, y reemplazo de la articulación de la rodilla. Y nuestros médicos son considerados entre los Mejor Calificados en especialidades que incluyen problemas cardiovasculares, ortopedia, oncología, neurociencias, gastroenterología y urología.

Nuestros aprestigiados doctores, enfermeras(os) y otros profesionales de la salud están siempre dispuestos a ofrecer una atención más humana, a la par con la más avanzada tecnología y tratamientos clínicos. Si tiene usted alguna inquietud durante su permanencia entre nosotros, por favor hable con su médico, enfermera(o) o con cualquiera de nuestros empleados.

Cordialmente,



A handwritten signature in blue ink that reads "Garry C. Faja".

Garry C. Faja
Presidente and
Director Ejecutivo
Saint Joseph Mercy Health System



A handwritten signature in blue ink that reads "Julie MacDonald".

Julie MacDonald
Vicepresidente y
Director Operativo
Saint Joseph Mercy Health System

Este Folleto Informativo Para el Paciente constituye su guía en cuanto a los servicios disponibles durante su permanencia en el Hospital. Si usted o sus familiares tienen alguna inquietud, por favor comuníquense con su proveedor de atención médica o llamen al departamento correspondiente de acuerdo con la lista que aparece en la página 2. Este folleto también incluye información sobre sus Derechos y Responsabilidades, Seguridad del Paciente y Manejo del Dolor.

Contenido

Instrucciones Médicas Anticipadas.....	3	Seguridad del Paciente	24
Formularios de Autorización	7	Información sobre la Salud Periódicos	18
Servicio de Cafetería	12	Servicios (Registros Médicos)	16
Páginas De Cuidado	7	Farmacia - Saint Joseph Mercy	
Capilla, Atención Espiritual y Consejería Pastoral	13	Farmacias (4) – Pacientes Externos	19
Clases y Programas	40	Fotografía	7
Ayuda para Comunicación	7	Cuartos Sanitarios	9
Cupones	39	Ejercicios de Seguridad	20
Salida del Hospital	11	Servicio de Transporte Expreso (Shuttle)	20
Donaciones	14	Áreas para Fumar	20
Servicios Ambientales (Conserjería)	14	Trabajo Social, Manejo de Casos y Servicios de Cuidado en el Hogar	20
Tienda de Regalos	14	Números Telefónicos	2
Biblioteca de Información sobre la Salud	20	Servicio Telefónico.	21
Cuentas de Cobro del Hospital	11	Servicio de Televisión	23
Autorización de Seguros y Beneficios	8	Entrega de Correo de los E.U	17
McAuley Inn en el Hospital St. Joseph Mercy	17	Visitantes/Política sobre Visitas	9
Registros Médicos (Ver Servicios de Información sobre la Salud)	18	Servicios Voluntarios.....	23
Dinero o Cajeros Automáticos (ATM)	18	Mientras Usted Está Con Nosotros	4
Manejo del Dolor	29	■ Banda de Identificación	4
Estacionamiento y Transporte Público	10	■ Aparatos Eléctricos	4
Educación del Paciente	15	■ Aparatos Electrónicos	5
Consejería Financiera para el Paciente	8	■ Artículos de Especial Valor	5
Comidas para el Paciente	12	Su Cuarto de Hospital	9
		Sus Derechos y Responsabilidades como Paciente	
		■ Sus Derechos como Paciente	32
		■ Quejas	37
		■ Sus Responsabilidades como Paciente	37

Números de Teléfonos

Dentro del hospital, marque solamente los últimos cinco dígitos. Desde fuera del hospital, debe marcar el número completo.

Departamento	Saint Joseph Mercy Livingston Hospital	Saint Joseph Mercy Saline Hospital	St. Joseph Mercy Hospital
Información General/ Operador(a) del Hospital	517-545-6000	734-429-1500	734-712-3456
Capellanes	517-545-6368	734-712-3800	734-712-3800
Desarrollo (<i>Donaciones</i>)	734-712-8662	734-429-1582	734-712-4040
Servicios Ambientales – (<i>Conserjería</i>) Noches	517-545-6030 Marque "0"	734-429-1542 Marque "0"	734-712-3355
Comité de Ética	517-545-6275	734-429-1609	734-712-5874
Alimentos y Nutrición (<i>Dieta</i>)	517-545-6346	734-429-1616	734-712-4000
Tienda de Regalos	517-545-6379	734-429-1669	734-712-3445
Biblioteca de Información sobre la Salud	--	--	734-712-5177
Servicios de Información sobre la Salud (<i>Registros Médicos</i>)	517-545-6271	734-429-1567	734-712-3526
Administración del Hospital	517-545-6563	734-429-1609	734-712-3791
Artículos Perdidos y Encontrados (<i>Seguridad</i>)	517-545-6306	734-429-1542	734-712-3344
McAuley Inn	--	--	734-712-2600
Servicios Financieros para el Paciente (<i>Servicio al Cliente, Cuentas de Cobro, Averiguaciones, Pagos</i>)	734-712-3700 or 800-676-0437	734-712-3700 or 800-676-0437	734-712-3700 or 800-676-0437
Información al Paciente	517-545-6000	734-429-1500	734-712-3773
Relaciones con el Paciente (<i>Preocupaciones y Preguntas</i>)	517-545-6000 or 734-712-2700	734-429-1609 or 734-712-2700	734-712-2700
Farmacia – Paciente Interno	517-545-6287	734-429-1650	734-712-5709
Farmacia – Paciente Externo	517-545-6666	734-429-1666	734-712-2222 (Reichert) 734-712-3333 (Towers)
Referido Médicas	800-231-2211	800-231-2211	800-231-2211
Centro de Preparación Quirúrgica	--	--	734-712-3622
Protección y Seguridad Noches	517-545-6306	734-429-1542 Marque "0"	734-712-3344
Trabajo Social y Manejo de Casos	517-545-6281 or 517-545-6370	734-429-1527	734-712-2671
Atención Espiritual y Pastoral	517-545-6368	734-429-1588	734-712-3800
TDD (<i>Dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos</i>)	517-545-6110	734-429-1552	734-712-5333
Servicio de Teléfono y Televisión	--	--	734-712-2144
Servicios Voluntarios	517-545-6296	734-429-1581	734-712-4159

Instrucciones *Médicas Anticipadas*

Existe la posibilidad de que en algún momento de su permanencia en el hospital usted no esté en capacidad de dirigir su cuidado médico. Para asegurarse de que sus médicos y enfermeras comprenden sus deseos en todas las ocasiones, es posible que usted quiera preparar una instrucción médica anticipada. Una instrucción médica anticipada (instrucciones escritas sobre la manera en que usted desea recibir atención cuando se determine que usted es incapaz de tomar decisiones) puede ser un testamento o un poder duradero para el cuidado de su salud.

Es política nuestra reconocer su derecho a tomar decisiones concernientes a su cuidado médico. Esto incluye el derecho de aceptar o rehusarse a tratamiento quirúrgico y el derecho a formular instrucciones médicas anticipadas. Estas instrucciones pueden incluir la suspensión y el retiro de todas las formas de tratamiento médico como respiradores, alimentación, hidratación y suministro de antibióticos médicamente provistos. Las medidas tendientes al alivio del dolor y brindar comodidad siempre se suministrarán, aun si se ha adoptado la decisión de suspender o retirar otras formas de tratamiento médico. Las instrucciones médicas anticipadas brindan asimismo opciones de hacer todo lo posible y no suspender nada.

Un testamento permite que usted especifique los tratamientos que se le deben dar o retirar si usted llega a padecer de una enfermedad terminal y/o si es incapaz de tomar sus propias decisiones sobre su tratamiento. Los testamentos no se rigen específicamente por la ley de Michigan. No obstante, se aceptarán como una expresión de sus deseos y se cumplirán, si existe un consenso general entre los miembros de la familia y los encargados del cuidado de su salud en cuanto a que el testamento representa sus deseos y está de acuerdo con la práctica médica generalmente aceptada.

Un poder especial permanente para el cuidado de su salud designa a otra persona u otras personas para que tomen decisiones sobre su tratamiento si usted está permanentemente incapacitado de decidir acerca del cuidado de su salud.

Si usted ha diligenciado una instrucción médica anticipada, por favor infórmelo a un miembro de su equipo de cuidado de salud para que se pueda guardar una copia en su registro de información de salud (registro médico). Si quisiera tener más información acerca de este tópico, por favor hable con su médico, comuníquese con un(a) trabajador(a) social o llame a la Oficina de Ética Médica al 734-712-5874.

Mientras Usted Está **Con Nosotros**

Deseamos que su permanencia en el hospital sea lo más cómoda posible. Nuestro personal de enfermería incluye enfermeras registradas, técnicos en el cuidado del paciente y asistentes de atención al paciente. Juntos, ellos trabajarán con usted, su familia, su médico y otros encargados del cuidado de la salud, para planear y proporcionarle atención mientras usted esté en el hospital.

Los siguientes principios son nuestra guía en la planificación de su cuidado:

- Las necesidades y las preferencias del paciente son para nosotros muy importantes y son el centro de todas las decisiones.
- Los miembros del personal del hospital están en capacidad de satisfacer las más importantes necesidades identificadas por el paciente y por su familia..
- Al paciente y a los miembros de su familia se les trata con respeto, dignidad y buena voluntad.
- La curación se logra con el cuidado de la persona en su conjunto: cuerpo, mente y espíritu.
- Nos apoyamos mutuamente para satisfacer las necesidades del paciente y de su familia.



Banda de Identificación

Para su protección se coloca alrededor de su muñeca una banda plástica de identificación. Por favor, revise la información impresa en la banda para cerciorarse de que es correcta. Por favor, lleve siempre esta banda. Si tiene preguntas, hágalas a un miembro de nuestro personal en su unidad de enfermería.

Aparatos Eléctricos

Usted puede traer al hospital aparatos eléctricos personales para su arreglo personal (secadores de pelo, afeitadoras eléctricas, tenazas). No se permite ningún otro artículo eléctrico por el peligro de un choque eléctrico o un incendio, y debido al limitado espacio de almacenamiento.

Aparatos Electrónicos

En muchas áreas del hospital se prohíbe el empleo de teléfonos celulares porque pueden interferir con vitales equipos de cuidado de los pacientes. Por favor, pregunte al encargado de los servicios de salud en dónde usted o sus visitantes pueden utilizar su teléfono celular con la debida seguridad. En el hospital se permiten aparatos electrónicos personales como computadores portátiles o 'pagers', pero deben cumplir condiciones de seguridad durante su permanencia.

Artículos de Especial Valor

No debe traer al hospital ni guardar en él artículos de especial valor. Artículos de joyería, tarjetas de crédito e importantes sumas de dinero se deben enviar a su casa. Si esto no es posible, por favor pídale a su enfermera que le ayude a ponerlos en una caja fuerte del hospital. Sus artículos de especial valor le serán devueltos a usted o a alguien que usted haya designado por escrito. Las gafas, dentaduras y ayudas auditivas deben estar en estuches apropiados y deben guardarse en su mesa de noche. Se le recomienda que durante su permanencia en el hospital mantenga elementos como material de lectura, artículos personales de tocador, una libreta de direcciones y números telefónicos, una levantadora, zapatillas o pantuflas y una pequeña suma de dinero.

Si se le pierde algún artículo mientras está en el hospital, por favor llame para pedir ayuda al Departamento de Seguridad:

- **Hospital Saint Joseph
Mercy Livingston**
Ext. 5-6306
- **Hospital Saint Joseph
Mercy Saline**
Ext. 9-1542
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Ext. 2-3344

La Sección de Artículos Perdidos y Encontrados está situada en la oficina de Seguridad, Cuarto 1406.

Relaciones con el *Paciente*

Usted y su familia son nuestros invitados especiales. El Departamento de Relaciones del Paciente está a su disposición para ayudarles a usted y a su familia o a sus invitados a resolver sus preocupaciones, a contestar sus preguntas y a transmitir sus sugerencias y sus cumplidos. El personal de Relaciones con el Paciente hará todo lo posible para ayudarle durante su permanencia. A muchos pacientes les agrada enviar al personal una nota de agradecimiento por la atención que les dispensaron en el hospital. Si usted necesita ayuda para dirigir una nota, el Departamento de Relaciones con el Paciente tendrá el agrado de ayudarle.

También acogemos las sugerencias que usted pudiera tener. Las sugerencias acerca de cómo hacer que la permanencia en el hospital sea más cómoda llevadera son importantes para nuestros esfuerzos de mejoramiento cualitativo. Nos gustaría saber si usted tiene sugerencias o si hay algo insatisfactorio en cuanto a su estadía. Por favor, siéntase en libertad de platicar con cualquier miembro del personal, o con el administrador de la unidad, o llame a Relaciones con el Paciente a la Ext. 2-2700.

Los pequeños problemas que se presentan mientras usted está en el hospital con frecuencia se pueden resolver durante su permanencia. Por favor, asegúrese de que su actual o su futura atención o su accesibilidad a la atención no se verán afectadas porque usted exponga una preocupación o una queja.

Realizaremos todos nuestros esfuerzos para manejar y resolver oportunamente sus preocupaciones. Usted puede también registrar su preocupación o su queja directamente en el Departamento de Servicios al Cliente y a la Industria de Michigan, Oficina de Sistemas de Salud, Recepción de Quejas (Michigan Department of Consumer and Industry Services, Bureau of Health Systems) Complaint Intake, P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909 o teléfono 800-882-6006.

Para expresar sus preocupaciones específicas sobre el hospital usted puede comunicarse también con

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**,
517-545-6000
Pregunte al operador por el administrador de turno.
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
734-429-1609
Pregunte al operador por el administrador de turno.
- **Hospital St. Joseph Mercy**
734-712-2700

La Oficina de Relaciones con el Paciente se halla abierta de lunes a viernes, de 8 am a 5 pm, y está situada fuera del corredor principal del hospital, en la, Suite1201F. Fuera de las horas normales, para preocupaciones relacionadas con un paciente interno actual, comuníquese con la unidad en que está el paciente y pida hablar con la enfermera encargada. También puede dejar un mensaje en nuestro correo de voz confidencial y su llamada será devuelta al siguiente día laboral.

Formularios de **Autorización**

Podemos pedirle que firme algunos formularios antes de su admisión o durante su permanencia en el hospital. Algunos ejemplos incluyen formularios de consentimiento para admisión, consentimiento para revelar registros médicos a otro hospital o a una compañía de seguros, y autorización de pago de beneficios de seguro directamente al hospital.

Permiso para **Fotografía**

Está prohibido tomar fotografías sin permiso. Se puede exigir permiso escrito. Por favor, averigüe los requisitos antes de tomar cualquier fotografía.

PáginasDeCuidado

La comunicación con sus seres queridos es más fácil en el Saint Joseph Mercy Health System. Nos complace brindarle una página de la Internet, gratuita y privada, llamada CarePage (PáginaDeCuidado), para ayudarle a que usted se comunique más fácilmente con sus amigos y su familia y para que reciba mensajes de apoyo. Es de uso extremadamente fácil: sencillamente vaya a www.sjmercyhealth.org para entrar a su CarePage. Creemos que proveer a sus necesidades emocionales y espirituales es una parte importante para procurar su salud.

Ayuda para **Comunicación**

El Hospital Saint Joseph Mercy Livingston, el Hospital Saint Joseph Mercy Saline y el Hospital St. Joseph Mercy ofrecen ayuda de comunicación para pacientes con necesidades especiales. La unidad que le está proveyendo cuidado o tratamiento le ayudará a identificar sus necesidades de comunicación y hará los arreglos especiales necesarios. Los servicios para pacientes con incapacidad auditiva incluyen intérpretes del lenguaje de señales y un Dispositivo de Telecomunicación para Sordos (TDD) disponible 24 horas al día para llamadas entrantes. Un altoparlante de almohada también está disponible para uso en su cuarto durante su permanencia en el hospital. Por favor, hable con el encargado del cuidado de su salud si usted necesita ayuda para comunicación.

Autorización de Seguro y Beneficios

Muchas compañías de seguros revisan y aprueban el plan de tratamiento antes de una admisión programada. Antes de la admisión, su médico y/o el personal del consultorio de su médico deben conseguir cualquier autorización necesaria previa a cualquier tratamiento programado. Para admisiones de emergencia, nosotros le ayudaremos a obtener autorización para su atención.

El Saint Joseph Mercy Health System acepta y participa en muchos planes de seguro. Las pólizas y los beneficios individuales pueden ser diferentes de acuerdo con contratos específicos celebrados con nuestros hospitales. Nosotros nos comunicaremos con sus compañías de seguros para verificar el estado de su afiliación y sus beneficios. Generalmente estamos en capacidad de suministrarle un presupuesto estimado de la porción de la cuenta de hospital que estará bajo su responsabilidad en el momento de su salida. Nosotros enviaremos los cobros a las compañías de seguros identificadas. Usted es responsable del pago cuando los servicios no están cubiertos o no son pagaderos por su asegurador.

Consejería Financiera para el Paciente

Hay un consejero financiero a disponibilidad del paciente, para ayudarle a manejar las responsabilidades financieras de su permanencia en el hospital. Su saldo (balance) debe ser pagado al ser dado de alta. Ocasionalmente se hacen arreglos especiales de pago en el momento de su salida. Usted puede pagar la porción de la cuenta que es de su responsabilidad en efectivo, con un cheque personal o con una tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, Discover y American Express).

Si no tiene seguro o si sus beneficios son limitados, un consejero financiero para los pacientes se comunicará con usted. Los consejeros pueden ayudar a determinar la elegibilidad y pueden ayudarle a solicitar otros programas (como Medicaid o McAuley Support) que podrían ayudarle a pagar sus cuentas de hospital y de su médico.



Su Cuarto de Hospital

Su cuarto de hospital le será asignado durante el proceso de admisión. Los cuartos privados no son cubiertos por todos los planes de seguro. Si usted solicita un cuarto privado y su seguro no cubre un cuarto privado, la diferencia le será cobrada a usted. La cantidad debe ser pagada a su salida.

Política de Visitantes y Visitas

Nosotros tenemos en cuenta que su familia y sus amigos cercanos juegan un papel muy importante para ayudarlo durante su estadía en el hospital. Para asegurar el bienestar y la salud de todos nuestros pacientes, le pedimos su ayuda con el cumplimiento de nuestras reglas de visitas.

Por favor, no deje niños desatendidos en el hospital. Es posible que a los visitantes se les pida que salgan del cuarto cuando llegue un médico a ver al paciente o cuando sean necesarios trabajos de enfermería o procedimientos especiales.

Las horas de visita en las unidades de cuidado general del paciente son usualmente de 9 a.m. a 9 p.m. Por favor, averigüe con el personal de enfermería la información sobre alguna visita específica. Se pueden efectuar ciertos arreglos especiales para personas que quieran tener ayuda de un amigo o un miembro de la familia.

Por favor, averigüe con el personal de enfermería lo relativo a horas de visita específicas en las unidades de Obstetricia y Pediatría y en todas las unidades de Cuidados Intensivos y de Salud Mental.

Cuartos sanitarios

Por razones de salud y seguridad, los cuartos sanitarios situados en los cuartos de los pacientes son para el uso exclusivo de los pacientes. Los visitantes deben utilizar los cuartos sanitarios públicos localizados en diferentes lugares de los hospitales.

Estacionamiento y Transporte Público

En ninguno de los hospitales del Saint Joseph Mercy Health System se cobra el estacionamiento de vehículos. Cada hospital cuenta con áreas para el estacionamiento de pacientes y visitantes. Por favor, no estacione en áreas reservadas para los bomberos o en áreas de estacionamiento para impedidos, a menos que usted tenga un permiso de estacionamiento para impedidos. Las áreas de estacionamiento son monitoreadas periódicamente por los encargados de la seguridad del hospital y por los agentes locales a cargo del cumplimiento de la ley. En los mostradores de información del vestíbulo principal hay mapas disponibles del área alrededor de los hospitales, así como mapas del interior de los hospitales.

Hospital St. Joseph Mercy

En el Hospital St. Joseph Mercy, cada edificio del campus cuenta con su propia área de estacionamiento adyacente. Para encontrar el edificio que usted necesita, por favor mire un mapa del campus del hospital o siga los avisos que hay en el campus. Para localizar los pacientes del hospital, siga los avisos de "Hospital" y de "Visitor Parking" ("Estacionamiento para Visitantes").

Para quienes utilicen los autobuses de la Ann Arbor Transportation Authority (AATA), la ruta # 3 del autobús del Huron River y la ruta #6, ambas tienen parada en la entrada principal del Hospital St. Joseph Mercy. Para información adicional sobre otras rutas, llame a la AATA, al 734-996-0400.



Salida del Hospital

El día en que usted sea dado de alta del hospital, por favor esté preparado para salir tan pronto como su médico le dé la salida y se hayan hecho los arreglos para que alguien lo recoja. Una vez que usted esté en el vestíbulo listo para irse, pídale a la persona que lo va a recoger que se acerque a la entrada. Esta área es especial para pacientes que, como usted, están esperando que los recojan. *No es un área de estacionamiento.*

Los vehículos que se dejen desatendidos en los espacios para bomberos quedan sujetos a la imposición de multas. Nuestro personal gustosamente le ayudará a cargar sus pertenencias personales y su equipo médico para dejarlos en su vehículo.

Cuando se le dé de alta del hospital, por favor recuerde llevar consigo todas sus pertenencias personales. Si algo se le olvida, por favor pida ayuda llamando a los siguientes departamentos:

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
Seguridad – 517-545-6306
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
Conmutador – 734-429-1542
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Seguridad - 734-712-3344

Cuenta de Cobro del *Hospital*

Para efectuar un pago antes de salir del hospital, por favor llame al número que aparece en la página 2 de este folleto. Nosotros podemos darle un estimado de su cuenta antes de que usted salga del hospital. Un consejero de finanzas recibirá el pago por teléfono o hará los arreglos del caso para reunirse con usted. Para pagar su porción de la cuenta del hospital, puede hacerlo con cheques personales, dinero en efectivo o tarjeta de crédito. Aceptamos Visa, MasterCard, Discover, y American Express.

Si debe un saldo, su cuenta de hospital le será enviada por correo después de su salida. Es posible que reciba cuentas separadas de su médico, su radiólogo, su anesthesiólogo u otros médicos que hayan estado involucrados en su atención. Si usted tiene cualquier pregunta en relación con su cuenta, por favor llame al 734-712-3700 o a la línea gratis 800-676-0437. El número TDD para ayuda a discapacitados auditivos es el 734-827-9336.

Nosotros le enviaremos la cuenta de cobro a su compañía de seguros por los servicios hospitalarios. Usted será responsable de los copagos y las sumas deducibles y de los cobros por servicios no cubiertos por su seguro de salud. Si en 90 días su compañía de seguros no ha respondido a nuestro cobro, usted será responsable del pago de la cuenta completa y de conseguir el reembolso de parte de su asegurador en cuanto sea posible.

Se espera que se haga el pago total dentro del término de 90 días a partir del momento de los servicios prestados. Si usted no puede pagar los servicios requeridos, hay consejeros financieros para ayudar a los pacientes.

Servicio de **Cafetería**

Para sus visitantes está disponible un servicio de cafetería en el Hospital Saint Joseph Mercy Livingston, en el Hospital Saint Joseph Mercy Saline y en el Hospital St. Joseph Mercy. La clase de servicio y las horas de operación varían según el hospital. Por favor, para más información hable con su proveedor de atención. En las áreas de alimentación de las cafeterías o de los vestíbulos de los hospitales hay máquinas dispensadoras disponibles las 24 horas del día.



Comidas para el **Paciente**

▪ **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston y Hospital Saint Joseph Mercy Saline**

En la mayoría de las unidades de atención de pacientes, el servicio de alimentación empieza a las siguientes horas:

Desayuno: 7 a 7:30 a.m.

Almuerzo: Mediodía a 12:30 p.m.

Comida: 4:45 a 5:15 p.m.

▪ **Hospital St. Joseph Mercy**

En la mayoría de las unidades de atención de pacientes, se sirven los alimentos a las siguientes horas:

Desayuno: 7:15 a 8:30 a.m.

Almuerzo: Mediodía a 1:30 p.m.

Comida: 5:00 a 6:30 p.m.

Si usted deja de tomar uno de los alimentos a causa de un examen o un tratamiento, nos complacerá suplirle una comida de reemplazo. Sencillamente infórmele a su proveedor de atención que le gustaría una comida.

Su dieta es una parte importante de su cuidado médico. Si tiene preguntas acerca de su menú alimenticio, por favor platíquele a su proveedor de atención.

Capilla, Atención Espiritual y Consejería Pastoral

Cada uno de los hospitales tiene para pacientes y visitantes una capilla abierta las 24 horas del día. Nuestras capillas brindan un apoyo espiritual a los pacientes y a los miembros de su familia, y sirven como lugar de oración y silenciosa reflexión. En el hospital se encuentran capellanes de diversas denominaciones religiosas, disponibles para ofrecer apoyo espiritual a usted, a los miembros de su familia y a sus amigos. El pastor u otros clérigos de su iglesia son bienvenidos en sus visitas al hospital.

▪ Hospital Saint Joseph Mercy Livingston

La capilla está situada en el primer piso del hospital, cerca a la Tienda de Regalos. Para conseguir al capellán el hospital, llame a la ext. 5-6368.

▪ Hospital Saint Joseph Mercy Saline

La capilla está situada en el primer piso del hospital, frente a la Sala de Recuperación de los Pacientes Externos. Para conseguir al capellán del hospital, llame a la ext. 9-1588.

▪ Hospital St. Joseph Mercy

La capilla está situada en el primer piso del hospital, cerca a la Tienda de Regalos. En el tablero de boletines del exterior de la capilla se encuentra un programa de los servicios diarios. Diariamente, de lunes a viernes, se celebra una misa católica a las 11:30 a.m., los sábados a las 4:15 p.m. y los domingos a las 8 a.m. Estos servicios son televisados en el Canal 5 y se pueden ver gratuitamente. En el hospital hay capellanes disponibles de diferentes denominaciones, o acuden a llamadas telefónicas de los pacientes y los miembros de la familia. Para más información, llame a la ext. 2-3800.



Donaciones

Hay ocasiones en que las personas desean hacer un obsequio al hospital como una forma de decir "gracias". Esto puede ser por la recuperación de un ser amado o para reconocer la atención brindada por un miembro del personal o por un médico, o para honrar a un amigo o para conmemorar a los seres queridos.

Si usted desea hacer un obsequio, por favor comuníquese con el Departamento de Desarrollo del hospital deseado:

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
Development Department
P.O. Box 995
Ann Arbor, MI 48106
734-712-8662
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
Development Department
400 Russell Street
Saline, MI 48176
734-429-1582
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Development Department
P.O. Box 995
Ann Arbor, MI 48106
734-712-4040



Servicios Ambientales (Conserjería)

Los Servicios Ambientales están dedicados a mantener un ambiente limpio y sano, esencial para su bienestar y comodidad. Si tiene preguntas o preocupaciones en relación con los Servicios Ambientales, por favor llame a:

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
Ext. 5-6030, días entre semana, de 8 a.m. a 4:30 p.m. Marque "0" en las tardes y fines de semana y pida hablar con el supervisor.
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
Ext. 9-1542, días entre semana, de 8 a.m. a 4:30 p.m. Marque "0" en las tardes y fines de semana y pida hablar con el supervisor.
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Ext. 2-3355, días entre semana, de 8:30 a.m. a 5 p.m., y llame a la ext. 2-5665 de nuestra LookLine en las tardes y fines de semana.

Tienda de Regalos

Están a la venta obsequios, flores, bocadillos, dulces, tarjetas, joyería, artículos diversos, revistas y libros. Los ingresos provenientes de la tienda de regalos son cedidos al hospital para ayudar a los servicios de atención de pacientes. Las Tiendas de Regalos permanecen abiertas siete días a la semana. Entre semana, los horarios van usualmente desde la media mañana hasta el atardecer. En los fines de semana varían. Por favor, averigüe con el personal o llame a la Tienda de Regalos para más información.

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
Ext. 5-6379
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
Ext. 9-1669
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Ext. 2-3445



Educación del Paciente

El objetivo de la Educación del Paciente y su Familia es el mejoramiento de la salud del paciente promoviendo un comportamiento sano e involucrándolo a usted en su cuidado y en las decisiones relacionadas con su atención. Este enfoque contribuye a su óptima recuperación y a un más rápido retorno a sus funciones. El personal de una diversidad de servicios y departamentos trabaja con usted para identificar sus necesidades de aprendizaje, establecer las prioridades y crear un plan educativo. La educación del paciente puede incluir información sobre:

- el uso seguro y eficaz de los medicamentos
- el manejo del dolor como parte del tratamiento
- el uso seguro y eficiente del equipo médico
- dieta y nutrición, y las potenciales interacciones de medicina-alimento
- cómo y cuándo obtener cualquier tratamiento que usted necesite después
- recursos de la comunidad; bienestar y prevención de enfermedades

www.sjmercyhealth.org – *Su recurso de información online sobre la salud.*

Nuestro sitio de la Internet contiene una sección de Información sobre Salud que incluye la más reciente información sobre asuntos de la salud, condiciones y tratamientos en una serie de tópicos.

Usted podrá conocer acerca de los servicios y programas disponibles en el Sistema de Salud del Saint Joseph Mercy.

Biblioteca de Información Sobre la Salud

En el Hospital St. Joseph Mercy está a disposición de los pacientes, los miembros de la familia y la comunidad una biblioteca de información sobre la salud, el bienestar y las enfermedades. La Biblioteca de Información sobre la Salud tiene panfletos educativos, videocasetes, periódicos y una colección circulante de libros. Se halla situada a la entrada del Saint Joseph Mercy Reichert Health Center en el campus del Hospital St. Joseph Mercy. Permanece abierta de lunes a jueves de las 9 a.m. a las 4 p.m. Usted puede llamar a la biblioteca para solicitar información en el 734-712-5177.

Servicios de Información sobre la Salud (Registros Médicos)

Los pacientes pueden tener acceso a los registros de información de su salud (registros médicos). Si usted tiene alguna pregunta acerca de sus registros, por favor llame a los Servicios de Información sobre la Salud, de lunes a viernes entre las 7 a.m. y las 3:30 p.m.

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
517-545-6271
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
734-429-1567
- **Hospital St. Joseph Mercy**
734-712-3526

Algunos servicios de cuidado de la salud están sujetos a revisión por parte de organizaciones externas autorizadas para practicar revisiones o por parte de su compañía de seguros. Para pacientes de Medicare, la Michigan Peer Review Organization ha sido designada como la organización profesional de revisión responsable de esta actividad en el Hospital Saint Joseph Mercy Livingston, el Hospital Saint Joseph Mercy Saline y el Hospital St. Joseph Mercy. Para propósitos de la revisión, cierta información mínima acerca de su estadía en el hospital será recolectada y analizada. Por ley, esta información se conserva confidencial. Si usted quisiera saber más acerca de reglas de revisión, una descripción completa de la actividad de la Michigan Peer Review Organization está fijada en la Oficina de Admisiones del hospital. También puede usted comunicarse con:

Michigan Peer Review
Organization Community Outreach
40500 Ann Arbor Road
Plymouth, MI 48170-4495
800-365-5899

El **McAuley Inn** en el **Hospital St. Joseph Mercy**

El McAuley Inn ofrece alojamiento nocturno conveniente y al alcance de familiares y pacientes. Los cuartos pueden alquilarse por una noche o por más tiempo, hasta varios meses. El Inn está situado en el tercer piso del edificio de Servicios Administrativos y está conectado directamente con el hospital. Para información o reservaciones, por favor llame al 734-712-2600.



Entrega de Correo de los E. U.

El correo se les entrega a los pacientes cada tarde. El correo saliente puede dejarse en la casilla de correo del hospital en la estación de enfermería. No se presta servicio de correo los sábados, domingos o días festivos.

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
El correo que se le envíe durante su estadía en el Hospital Saint Joseph Mercy Livingston debe dirigirse a:
Su Nombre
Número de su Cuarto
Hospital Saint Joseph Mercy Livingston
620 Byron Road, Howell, MI 48843
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
El correo que se le envíe durante su estadía en el Hospital Saint Joseph Mercy Saline debe dirigirse a:
Su Nombre
Número de su Cuarto
Hospital Saint Joseph Mercy Saline
400 Russell Street, Saline, MI 48176
- **Hospital St. Joseph Mercy**
El correo que se le envíe durante su estadía en el Hospital Saint Joseph Mercy debe dirigirse a:
Su Nombre
Número de su Cuarto
Hospital St. Joseph Mercy
P.O. Box 995
Ann Arbor, MI 48106-0995

Registros Médicos

(Ver Servicios de Información sobre la Salud)

\$ Dinero o Cajeros Automáticos (ATM)

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
En la cafetería hay un cajero automático (ATM)
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
Junto a la entrada del Departamento de Emergencia hay un cajero automático (ATM)
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Hay cajeros automáticos (ATM) cerca de la cafetería y cerca del vestíbulo del Saint Joseph Mercy Reichert Health Center.

Periódicos

- **Hospital Saint Joseph Mercy Livingston**
Hay venta de periódicos fuera de la entrada del hospital para pacientes externos. El *Livingston County Daily Press & Argus*, el *Ann Arbor News* y el *Detroit News* se encuentran disponibles.
- **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**
El *Saline Reporter* se entrega los jueves en su cuarto sin costo para usted. El *Ann Arbor News*, el *Detroit News* y el *USA Today* se hallan disponibles en el exterior del hospital, entre la entrada principal y la del Departamento de Emergencias del hospital.
- **Hospital St. Joseph Mercy**
Varios periódicos se encuentran a la venta en cuatro lugares: cerca de la farmacia de la entrada principal del hospital, cerca de la cafetería del hospital, en el vestíbulo del Saint Joseph Mercy Reichert Health Center y en el vestíbulo del edificio de Servicios Administrativos. Entre los periódicos a la venta están el *Detroit News*, el *Detroit Free Press*, el *Ann Arbor News*, el *New York Times* y el *USA Today*.



Saint Joseph Mercy Pharmacy (outpatient)

Saint Joseph Mercy Pharmacy offers a full range of services to meet your medication needs. Our four pharmacies are conveniently located within the three hospitals of Saint Joseph Mercy Health System so you may easily have your discharge prescriptions filled before leaving any one of the hospitals.

Saint Joseph Mercy Pharmacy offers competitive prices, hard to find medications and prompt, friendly service.

Hospital Saint Joseph Mercy Livingston

- **Farmacia Saint Joseph Mercy – Howell**
Cerca del vestíbulo del hospital
517-545-6666

*Lunes a viernes, 9:30 a.m. a 5:30 p.m.
Sábados, 9:30 a.m. a 1:30 p.m.*

Hospital Saint Joseph Mercy Saline

- **Farmacia Saint Joseph Mercy – Saline**
Cerca del vestíbulo del hospital
734-429-1666

*Lunes a viernes, 8 a.m. a 6 p.m.
Sábados, 8 a.m. a 2 p.m.
Domingos y Días, 8 a.m. hasta el medio día*

Hospital St. Joseph Mercy

- **Farmacia Saint Joseph Mercy – Reichert**
Saint Joseph Mercy Reichert Health Center
En el vestíbulo de la entrada principal
734-712-2222

Lunes a viernes, 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

- **Farmacia Saint Joseph Mercy – Towers**
Hospital St. Joseph Mercy
Apenas al pasar el vestíbulo de la entrada principal del hospital, cerca de la tienda de regalos
734-712-3333

*Lunes a viernes, 8 a.m. a 8 p.m.
Sábados, Domingos y Días,
10 a.m. a 6 p.m.*

Ejercicios de Seguridad

Durante su permanencia, es posible que el personal del hospital participe en ejercicios rutinarios de seguridad. Estos ejercicios son exigidos por ley y ellos ayudan a cerciorarse de la respuesta apropiada del personal en caso de una emergencia real. Los ejercicios están relacionados con emergencias internas y externas (*incendios, tornados, incidentes con pérdida masiva de vidas*) y comprende el uso de timbres de alarma, luces de destello, anuncios públicos de orientación y posible traslado de pacientes a distancias cortas.

Servicio de Transporte Expreso (Shuttle)

Hospital Saint Joseph Mercy Saline

Hay disponible un servicio gratuito de transporte expreso de las 9 a.m. a las 5 p.m., de lunes a viernes, para transportar visitantes entre los estacionamientos y la entrada de los hospitales o del Saint Joseph Mercy Saline Professional Building. Para solicitar el servicio, usted puede llamar a la ext. 9-1542 o sencillamente hacer al conductor una señal de parada.

Hospital St. Joseph Mercy

Hay disponible un servicio gratuito de transporte expreso de las 6:30 a.m. a las 9 p.m. El vehículo transporta visitantes entre los estacionamientos de la entrada de la instalación y cualquiera de las entradas de la instalación y entre los edificios. Para utilizar el servicio de transporte expreso, averigüe con el empleado de la tienda situada en la entrada principal del hospital o en el despacho de información. Si necesita un transporte desde el estacionamiento hasta la entrada, hágale al conductor del vehículo una señal de parada. El vehículo está provisto de un elevador para incapacitados.

Fumar

Como proveedores de atención de salud, queremos asegurar a nuestros pacientes, visitantes y empleados un ambiente saludable. Por lo tanto, no hay sitios para fumar en ninguno de los edificios ni en los terrenos del Sistema de Salud del Saint Joseph Mercy.

Trabajo Social, Manejo de Casos y Servicios de Cuidado en el Hogar

Está disponible un trabajador social para ayudar a usted y a su familia a adaptarse a su enfermedad y brindarle consejo en asuntos individuales y familiares. También puede vincularlo con los recursos y las instalaciones de la comunidad para la continuación del tratamiento y la atención, y con los recursos e instalaciones gubernamentales.

Su médico o su enfermera pueden pedir la ayuda de un trabajador social para planear lo relacionado con la continuación del tratamiento y del cuidado, en particular si usted va a ser transferido a un sitio de cuidados especiales (*nursing home*) o si necesita ser referido a un grupo de apoyo o a un servicio de salud mental. Si usted va a regresar a casa después de su visita al hospital, un trabajador social, un coordinador de cuidado en el hogar o un administrador de casos puede ayudarle en cuanto a un arreglo para visita de enfermeras, terapias en el hogar y equipos, para cerciorarse de que usted y su familia estén preparados cuando usted salga del hospital. Si usted desea reunirse con un trabajador social o un administrador de casos, por favor solicítelo a su médico o enfermera.

Servicio **Telefónico**

Hospital Saint Joseph Mercy Livingston

Llamadas Locales

Las llamadas locales no se cobran. Para hacer llamadas locales, marque 99 y luego el número al que llama. No hay límite para la cantidad de llamadas que usted puede hacer.

Llamadas de Larga Distancia

Pueden hacerse llamadas de larga distancia pero se deben cargar a su tarjeta de crédito o a una tarjeta de llamadas telefónicas, o se deben pedir como llamadas por cobrar. Además del costo de la llamada, la compañía telefónica le cobrará una tarifa elevada por una llamada de larga distancia y la cargará a otro número (*como el número telefónico de su casa*). Esta es una práctica estándar de la compañía telefónica y no del hospital. La manera menos costosa de hacer una llamada de larga distancia desde su cuarto es usando una tarjeta prepagada. Estas se hallan disponibles en la mayoría de las tiendas y también se encuentran disponibles en la Tienda de Regalos del hospital. Para hacer una llamada de larga distancia desde su cuarto, marque 811 y el número al que va a llamar.

Llamadas en el Interior del Hospital

Para llamar a un departamento o a otro cuarto dentro del hospital, sencillamente marque los últimos cinco dígitos del número telefónico.

Hospital Saint Joseph Mercy Saline

Llamadas Locales

Las llamadas locales no se cobran. Para hacer llamadas locales, marque 99 y luego el número al que llama. No hay límite para la cantidad de llamadas que usted puede hacer.

Pueden hacerse llamadas de larga distancia pero se deben cargar a su tarjeta de crédito o a una tarjeta de llamadas telefónicas, o se deben pedir como llamadas por cobrar. Además del costo de la llamada, la compañía telefónica le cobrará una tarifa elevada por una llamada de larga distancia y la cargará a otro número (*como el número telefónico de su casa*). Esta es una práctica estándar de la compañía telefónica y no del hospital. La manera menos costosa de hacer una llamada de larga distancia desde su cuarto es usando una tarjeta prepagada. Estas se hallan disponibles en la mayoría de las tiendas y también se encuentran disponibles en la Tienda de Regalos del hospital. Para hacer una llamada de larga distancia desde su cuarto, marque el 811 y el número al que va a llamar.

Llamadas en el interior del hospital

Para llamar a un departamento o a otro cuarto dentro del hospital, sencillamente marque los últimos cinco dígitos del número telefónico.

(continúa en la página 22)

Servicio Telefónico

Hospital St. Joseph Mercy

A cada paciente se le provee un teléfono. Existe un cargo diario mínimo por el servicio telefónico. Este cargo cubre llamadas locales ilimitadas.

Llamadas locales

Para hacer llamadas locales marque el 99 y luego el número al que llama. No hay un límite para la cantidad de llamadas locales que usted pueda hacer.

Llamadas de larga distancia

Pueden hacerse llamadas de larga distancia pero se deben cargar a su tarjeta de crédito o a una tarjeta de llamadas telefónicas, o se deben pedir como llamadas por cobrar. Además del costo de la llamada, la compañía telefónica le cobrará una tarifa elevada por una llamada de larga distancia y la cargará a otro número (*como el número telefónico de su casa*). Esta es una práctica estándar de la compañía telefónica y no del hospital. La manera menos costosa de hacer una llamada de larga distancia desde su cuarto es usando una tarjeta prepagada. Estas se hallan disponibles en la mayoría de las tiendas y también se encuentran disponibles en la Tienda de Regalos del hospital. Para hacer una llamada de larga distancia desde su cuarto, marque el 811 y el número al que va a llamar.

Llamadas dentro del hospital

Para llamar a un departamento o a otro cuarto dentro del hospital, sencillamente marque los últimos cinco dígitos del número telefónico.

Números de teléfonos de Información General

Hospital Saint Joseph Mercy Livingston

El número telefónico de información general del hospital es el 517-545-6000. Los familiares y los amigos pueden obtener el número telefónico directo de su cuarto llamando al 517-545-6000. Por favor, recomiende a sus familiares y amigos que llamen directamente a su cuarto.

Hospital Saint Joseph Mercy Saline

El número telefónico de información general del hospital es el 734-429-1500. Los familiares y los amigos tienen que llamar al número telefónico general del hospital y un operador(a) del conmutador transferirá la llamada a su cuarto. Quienes llamen del exterior no podrán comunicarse directamente con el teléfono de su cuarto. El teléfono de su cuarto no puede ser comunicado directamente.

Hospital St. Joseph Mercy

El número telefónico de información general del hospital es el 734-712-3456. Sus amigos pueden obtener el número telefónico directo de su cuarto llamando al 734-712-3773. Por favor, recomiende a sus familiares y amigos que lo llamen directamente.

Servicio de **Televisión**

Hospital Saint Joseph Mercy Livingston y **Hospital Saint Joseph Mercy Saline**

A cada cuarto de paciente se le provee un televisor sin costo adicional. En el Hospital Saint Joseph Mercy Saline, en el mostrador de información del vestíbulo y en la estación de enfermería, hay audífonos disponibles para la televisión.

Hospital St. Joseph Mercy

Hay servicio de televisión disponible a un costo diario mínimo. El ofrecimiento de canales incluye un completo conjunto de canales comerciales y públicos y estaciones de circuito cerrado para servicios en la capilla y educación del paciente. También hay disponibles estaciones de radio en FM. Su seguro no cubre estos servicios. Usted es responsable del cargo por la televisión. No se cobra por mirar los servicios televisados de la capilla en el Canal 5 y los canales educativos para los pacientes. Usted puede solicitar los servicios de televisión llamando a la ext. 2-2144, 24 horas al día.

Servicios **Voluntarios**

Los voluntarios son gente maravillosa y caritativa que dan su tiempo para ayudar a nuestros pacientes, a los visitantes y al personal. Un voluntario del hospital podría acompañarlo a usted llevándolo en silla de ruedas, traerle una revista en el carrito de la biblioteca o escoger para usted un artículo de la Tienda de Regalos. Muchos de los voluntarios son también asignados para que presten ayuda en las unidades de enfermería.



Seguridad del *Paciente*

Ayude a Prevenir Errores en su Atención

Todos tienen un papel asignado para hacer seguro el cuidado de su salud: los médicos, los ejecutivos de atención de la salud, enfermeras y técnicos. Las organizaciones de cuidado de la salud de todo el país están trabajando para darle prioridad a la seguridad y atención de la salud. Usted, en su condición de paciente, juega un rol vital en lograr la seguridad de su cuidado convirtiéndose en un miembro activo, comprometido y bien informado de su equipo de cuidado de la salud.

Un informe de un Instituto de Medicina (IOM) ha identificado la ocurrencia de errores médicos como un serio problema del sistema de cuidado de la salud. El IOM recomienda, entre otras cosas, que se haga un esfuerzo mancomunado para mejorar la conciencia pública acerca del problema.



El programa “*Speak Up*” (“*Habla Claro*”), patrocinado por la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Cuidado de la Salud (Commission on Accreditation of Healthcare Organizations), urge a los pacientes para que se involucren en su cuidado. Esos esfuerzos para acrecentar la concientización y el compromiso del consumidor tienen el respaldo de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Esta iniciativa ofrece un consejo sencillo acerca de la manera como usted, como paciente, puede hacer de su cuidado una experiencia positiva. Algunas investigaciones muestran que los pacientes que toman parte en las decisiones sobre la atención de su salud tienen más probabilidades de lograr mejores resultados.

Manifieste claramente si tiene preguntas o preocupaciones, y si no comprende, pregunte de nuevo. Se trata de su cuerpo, y usted tiene derecho a saber.

- Su salud es demasiado importante como para sentirse avergonzado si no entiende algo que le digan su médico, su enfermera u otro profesional del cuidado de su salud.
- No sienta temor de preguntar sobre su seguridad. Si, por ejemplo, se le va a practicar una cirugía, pídale al médico que marque el área que va a ser operada, de modo que no se presente confusión en la sala de cirugía.

- No sienta temor de decirle a la enfermera o al médico lo que usted piensa que si ve va a recibir una medicina equivocada.
- No vacile para decirle al profesional de cuidado de su salud que usted piensa que lo ha confundido con otro paciente.

Esté atento al cuidado que recibe. Cerciórese de que está recibiendo el tratamiento y los medicamentos correctos por parte de los profesionales de cuidado de la salud que le corresponden. No asuma nada.

- Dígale a su enfermera o a su médico si algo no parece bastante bien.
- Es de esperar que los trabajadores del cuidado de la salud se presenten cuando entran a su cuarto; mire su identificación. Una nueva madre, por ejemplo, debe conocer a la persona que está manejando a su bebé. Si no está segura, pregunte.
- Mire si quien lo está atendiendo se ha lavado las manos. Lavarse las manos es la manera más importante para evitar la diseminación de infecciones. No tema recordarles de manera gentil a un médico o una enfermera que lo hagan.
- Sepa a qué hora recibe normalmente una medicina. Si no la recibe, llame la atención de su enfermera o su médico.

- Cerciórese de que su enfermera o su médico confirmen la identidad de usted, esto es, revisar su pulsera (banda de identificación en la muñeca), o pregunte su nombre antes de que le administren alguna medicina o tratamiento.

Edúquese acerca de su diagnóstico, las pruebas médicas que se le practican, su plan de tratamiento y exactamente qué cubre su plan de salud.

- Pregunte a su médico acerca del tratamiento y la experiencia que lo califican para tratar su enfermedad (*y asegúrese de preguntarles las mismas cuestiones a los médicos a los cuales él los refiera*).
- Reúna información acerca de su condición. Unas buenas fuentes incluyen a su médico, su biblioteca, buenos sitios de la Internet y grupos de apoyo.
- Escriba las cosas importantes que su médico le diga, de manera que después pueda buscar información adicional. Y pregúntele a su médico si él tiene alguna información escrita que usted pueda conservar.

– continúa en la página 26

- Averigüe si su plan de salud dispone procedimientos estandarizados para ciertas enfermedades o condiciones médicas.
- Cerciérese de saber qué procedimientos están cubiertos o excluidos por su plan de salud y si su plan cubrirá sus gastos si usted programa una visita al médico o a un hospital fuera de la red.
- Lea cuidadosamente todos los formularios médicos y asegúrese de que los entiende antes de firmar cualquier cosa. Si no entiende algo, pídale a su médico o a su enfermera que se lo expliquen.



Pídale a un miembro de la familia o a un amigo de confianza que sea su apoderado.

- Su apoderado puede preguntar cuestiones en las que usted no piensa cuando está sometido a estrés.
- Cerciérese de que usted y su apoderado conocen qué derechos y responsabilidades están comprendidos en su plan de salud.
- Pídale a esta persona que permanezca con usted, incluso en la noche, cuando usted esté hospitalizado. Usted podrá descansar más cómodamente y su apoderado podrá ayudar a asegurarse que de usted recibe las medicinas y tratamientos correctos.
- Su apoderado también puede ayudar a recordar las respuestas a las preguntas que usted haya formulado, y hablar claramente por usted si usted mismo no puede hacerlo.
- Asegúrese de que esta persona entiende sus preferencias para su cuidado y sus deseos en relación con la resucitación y el mantenimiento de la vida.
- Con su apoderado, examine antes de firmarlos, los consentimientos para el tratamiento, y esté seguro de que ambos entienden exactamente a qué están accediendo.
- Cerciérese de que su apoderado entiende la clase de cuidado que usted necesitará cuando regrese a su hogar. Su apoderado deberá saber qué buscar si su condición empeora y a quién debe pedir ayuda.

Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores con las medicinas son las equivocaciones más comunes en el cuidado de la salud.

- Averigüe el propósito del medicamento y pida información escrita acerca de el, incluyendo su nombre genérico y de marca. Pregunte también acerca de los efectos colaterales de la medicina.
- Si usted no reconoce un medicamento, verifique que es para usted. Averigüe lo relativo a las medicinas orales antes de ingerirlas, y lea el contenido de las bolsas de fluidos intravenosos (IV). Si usted no está lo suficientemente bien para hacerlo, pídale a su apoderado que lo haga.
- Si se le está administrando un IV, pregúntele a la enfermera qué tanto demorará el líquido en salir todo. Dígale a la enfermera si considera que al parecer no está goteando adecuadamente (*que está saliendo muy rápidamente o demasiado despacio*).
- Cuando vaya a recibir una nueva medicina, dígales a sus médicos y a sus enfermeras las alergias que usted tenga, o las reacciones negativas que en el pasado usted haya tenido por alguna medicina.
- Si está tomando varias medicinas, pregúntele a su médico o a su farmacéutico si es seguro tomar juntas todas esas medicinas. Esto vale también en el caso de vitaminas, suplementos herbales y medicamentos de venta libre.

- Cerciórese de que puede leer bien las recetas manuscritas por su médico. Si usted no las puede leer, tampoco el farmacéutico podrá leerlas.

Utilice un plan de salud, hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de atención de la salud que haya pasado una rigurosa evaluación en el sitio en cuanto a las más recientes normas establecidas sobre calidad y seguridad, como las de JCAHO.

- Averigüe sobre la experiencia en cuanto a planes de salud con participantes que tienen su tipo de enfermedad. El tipo de plan de salud que usted escoja quizás dependa de su historia médica y de su presente condición médica.
- Si usted dispone de más de un hospital u otra instalación para escoger, pregúntele a su médico cuál ofrece el mejor cuidado para su condición.
- Antes de salir del hospital o de otra instalación, averigüe sobre la continuidad de su cuidado y asegúrese de entender bien todas las instrucciones.
- Entre a Quality Check en www.jcaho.org y busque si su plan de salud y los lugares donde recibirá cuidado están debidamente acreditados.

– continúa en la página 28

Participe en todas las decisiones relacionadas con su tratamiento. Para su equipo de cuidado de la salud usted es el objetivo central.

- Usted y su médico deben acordar con precisión qué se hará en cada paso de su atención.
 - Sepa con precisión quién estará a cargo de su atención, cuánto durará su tratamiento y cómo habrá de sentirse usted.
 - Entienda que más exámenes, más pruebas y más medicinas no son necesariamente lo mejor para usted. Pregúntele a su médico para qué podrían servir un nuevo examen o una nueva medicina.
 - Conserve copias de su registros médicos de tratamientos o pruebas anteriores y compártalos con el equipo a cargo de su salud. Esto les dará a ellos una más completa imagen de su historial médico.
 - No tema buscar una segunda opinión. Si usted no está seguro de la naturaleza de su padecimiento y del mejor tratamiento, consulte a uno o dos especialistas más.
 - Cuanta mayor información tenga usted en cuanto a las opciones disponibles, más tranquilo y confiado estará al tomar sus decisiones.
- Comprenda el procedimiento de apelación y de formulación de quejas de su plan de salud. Esta información le será de importancia si se le recomienda el curso de un tratamiento pero su plan de salud le niega su cobertura.
 - Pida hablar con otros que hayan sido sometidos al procedimiento que usted está considerando. Estas personas pueden ayudarlo a prepararse para los días y semanas venideros. También podrán decirle qué puede esperar y qué funcionaba mejor para ellos mientras se recuperaban.



Si tiene preguntas sobre Seguridad del Paciente o Atención del Paciente, por favor llame a Relaciones con el Paciente, al 734-712-2700.

Manejo del *Dolor*

Qué Puede Hacer Usted en Relación con su Dolor

Encárguese de Controlar su Dolor

La gente pensaba que el dolor era algo que tenía que soportarse. Con los tratamientos actuales, esto ya no es cierto. El sufrimiento del dolor interfiere con su capacidad para desempeñarse, descansar, dormir y comer. Es más fácil controlar el dolor cuando es moderado. Es importante manejar su dolor para su recuperación y su bienestar. En el Saint Joseph Mercy Health System, los encargados del cuidado de su salud están comprometidos en el manejo de su dolor. A usted se le brindará como parte de su tratamiento información acerca de su dolor y del control del dolor.

Derechos del Paciente

Como paciente, usted puede esperar que:

- se le pregunte en forma regular sobre su dolor
- el encargado de la atención de su salud responda rápidamente a los reportes de dolor
- su plan de manejo del dolor sea efectivo

Reporte de Dolor o Malestar

Sus proveedores de cuidado de la salud le harán preguntas para conocer el grado de su dolor empleando una escala del dolor. A continuación se presenta un ejemplo de escala del dolor.



Evaluación del Dolor

Se le pedirá que diga el grado de su dolor antes y después de ingerir un medicamento para el dolor. Su calificación dirá qué tan bien está operando su plan de alivio. A fin de comprender mejor lo relativo a su dolor, los encargados del cuidado de su salud podrían preguntarle:

- ¿Tiene dolor o malestar ahora?
- Después del medicamento, ¿qué tan pronto le vuelve el dolor?
- ¿Qué grado tiene su dolor?
- ¿Dónde le duele?
- ¿Describa el dolor
(lento, continuo, punzante, como un balazo, quemante, latente o pulsante, estremecedor, como calambre).

– continúa en la página 30

- ¿Por cuánto tiempo ha estado sintiendo dolor?
- ¿Cuándo le duele? (¿todo el tiempo o el dolor va y viene?)
- ¿Qué alivia o empeora el dolor? (¿algún movimiento, una presión, tos?)
- ¿El dolor le afecta su sueño, el apetito, las emociones, la actividad, sus relaciones, su concentración?
- ¿Qué está haciendo ahora para aliviar el dolor?
- ¿Qué tan bien le funciona?
- ¿Cuál es su meta en cuanto al manejo del dolor?

Qué se Puede Hacer para Manejar el Dolor?

Existen diversos tipos de medicamentos para el dolor que su médico puede prescribirle. Es posible que usted necesite un solo tipo de medicamentos para controlar su dolor, o una combinación. Tome la medicina para el dolor regularmente y antes de que aumente el dolor.

Las medicinas orales para el dolor (tabletas, cápsulas, líquidos) a menudo se emplean para tratar el dolor. Son convenientes y fáciles de tomar.

Las medicinas IV o Intravenosas son aplicadas directamente en una vena por una enfermera o un médico. La medicina IV actúa en cuestión de minutos y puede controlar incluso dolores agudos.

La PCA (Patient Controlled Analgesia o Analgesia Controlada por el Paciente) permite que al apretar usted un botón le llegue su medicina del dolor por medio de su IV. La bomba de tiene un dispositivo de seguridad que permite solamente el suministro de una determinada cantidad de la medicina.

La medicación epidural para el dolor se suministra en su espalda mediante un tubo diminuto. El medicamento para el dolor puede ser suministrado continuamente o controlado a medida que usted lo necesite. Usualmente se emplea un epidural durante unos pocos días después de la cirugía. Cuando se retira su epidural, para controlar su dolor se le darán medicinas orales o de otra clase.

Efectos Colaterales de la Medicina para el Dolor

Una medicina formulada para el dolor raramente crea adicción. Algunos de los efectos colaterales son constipación, náusea y somnolencia. Los efectos colaterales pueden manejarse fácilmente. Tomar la medicina del dolor con algún alimento ayuda a prevenir la náusea. Para prevenir la constipación se puede emplear algún laxante liviano. La medicina para el dolor puede hacerle sentir sopor al principio. A menudo esto desaparece después de unas cuantas dosis. Examine con su médico en caso de que su somnolencia persista después de unos pocos días.

Platique con su médico, enfermera o farmacéutico acerca de otros efectos colaterales. Elabore un plan antes de tomar medicinas para el dolor. Comuníquese inmediatamente con su médico o su enfermera si le está aumentando el dolor, que no se alivia al tomar su medicamento.

Por favor, recuerde que el dolor es de manejo más fácil cuando se trata de un dolor leve o moderado. Esperar demasiado para tomar su medicina dificulta más el control de su dolor. Tome su medicina tan pronto empiece a sentirse mal.

Otros Métodos de Control del Dolor

Hay otros métodos que usted puede emplear para sentirse más cómodo cuando tiene dolor.

- Cambie de posición.
- Respire profundo y despacio.
- Escuche su música favorita.
- Aplíquese calor o frío (hielo) según se sienta mejor.
- Medite o utilice apoyo espiritual.
- Trate de conversar con un amigo.
- Manténgase activo.
- Haga algo para que su mente se olvide del dolor.

Cómo Puede Ayudar

En su condición de paciente, lo animamos a que hable con sus médicos, enfermeras y encargados del cuidado de su salud, acerca de:

- expectativas de dolor
- formas de reportar el dolor
- opciones para calmar el dolor
- planes de manejo del dolor
- solicitud de medicina para el dolor cuando éste apenas empieza
- programas para tomar la medicina del dolor
- pasos siguientes si su dolor no cede

Analice con los proveedores de cuidado de su salud las preocupaciones que usted tiene en relación con sus medicinas para el dolor. Hable acerca de sus creencias en cuanto al dolor. Esto le ayudará a formar un mejor plan para el manejo de su dolor.

Para Más Información

- Biblioteca de Información del Saint Joseph Mercy Health
734-712-5177
- Instituto del Dolor Saint Joseph Mercy
734-712-5898
- American Pain Society
847-375-4777
- Agency for Healthcare Quality and Research
800-358-9295

Sus Derechos y Responsabilidades como Paciente



Mientras usted sea un paciente, tiene ciertos derechos y responsabilidades claramente definidos. Deseamos que esté bien informado porque reconocemos que un paciente bien informado es menos aprensivo y más relajado. También puede responder mejor y más rápidamente a su tratamiento si comprende la naturaleza de su enfermedad. Creemos que un paciente bien informado, que esté involucrado en la toma de decisiones y en la selección de opciones para el cuidado de su salud, tiene más posibilidad de sentirse satisfecho con el resultado del tratamiento.

El siguiente es un breve resumen de sus derechos como paciente y de lo que puede esperar del hospital, los médicos y el personal. Incluye también nuestros derechos y lo que podemos esperar de usted como paciente. Por favor, hable con su enfermera o su médico si tiene cualquier pregunta relacionada con esta información, su cuidado o su tratamiento.

Si el paciente es menor de 18 años, nosotros le informaremos acerca de todos los derechos y responsabilidades al padre, familiar o guardián responsable.

Sus Derechos como Paciente

Usted no estará sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento. Usted tiene derecho a recibir un cuidado adecuado y apropiado y a recibir dentro del hospital, de parte de las personas apropiadas, información clara y concisa en cuanto a su condición médica, el curso del tratamiento propuesto y sus perspectivas de recuperación, en términos que usted pueda entender, a menos que sea médicamente contraindicado si así lo indica en forma documentada en el registro médico el doctor a cargo del tratamiento. Si médicamente usted no puede recibir o participar en las decisiones médicas sobre usted, la información estará disponible para otra persona legalmente autorizada.

Usted tiene derecho a recibir cuidados que tomen en consideración los valores psicosociales, espirituales y culturales que tienen influencia sobre la forma en que usted considera su enfermedad.

Usted tiene derecho a una evaluación apropiada y a un manejo correcto del dolor.

Usted tiene derecho a ser informado y a dar su consentimiento acerca de cualquier investigación, proyecto educativo o procedimiento experimental que directamente le concierna a usted. Su negativa a participar en esos proyectos no pone en peligro ni afecta de manera alguna su cuidado.

Usted tiene derecho a esperar que haya una razonable seguridad en la realización de los procedimientos y a que exista seguridad en el ambiente.

Usted tiene derecho a contar con servicios de protección.

Usted tiene derecho a esperar la continuidad de sus cuidados, incluyendo la planeación de su salida. Se le instruirá acerca de la manera de continuar el cuidado de su salud después de salir del hospital. Si es necesario, se le instruirá acerca de cuándo ver a sus médicos. Si es necesario transferirlo a otra instalación de salud, se le explicará la razón de la transferencia requerida y otras opciones que estén a su disposición. Se le dará ayuda para hacer los arreglos de transferencia.

Usted tiene derecho a esperar que, en lo que pueda, el hospital responda a su solicitud de servicio. El hospital proveerá evaluación, servicio y/o remisión según lo indique la urgencia del caso.

Usted tiene derecho a consultar un especialista o a cambiar, a costa suya, a los médicos que lo estén tratando.

Usted tiene derecho a formular instrucciones anticipadas y con esto satisfacer el requisito de los encargados del cuidado de su salud, de acuerdo con la ley aplicable.

– continúa en la página 34

Usted tiene derecho a que un miembro de su familia y su propio médico sean notificados de su admisión en el hospital.

Usted tiene derecho a obtener información en cuanto a cualquier relación del hospital con otras instituciones educativas o de atención de la salud, en cuanto corresponda a su cuidado. También tiene derecho a obtener información en cuanto a la existencia de cualquier relación profesional entre personas que tengan responsabilidad en su tratamiento.

Usted tiene derecho a privacidad, en lo posible, en relación con su propio programa médico. El análisis del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y se deben hacer discretamente.

Usted tiene derecho a ser tratado en términos de igualdad y a que no se le niegue atención apropiada por razones de raza, religión, sexo, edad, color, nacionalidad, incapacidad, estado civil (marital), orientación sexual o recursos de pago.

Usted tiene derecho a solicitar que se le permita examinar, o a recibir por una razonable tarifa una copia de la información del registro de su salud (registro médico). Sin su previa autorización no se le dará a ningún tercero una copia de su registro médico.

Usted tiene derecho a que sus registros personales y médicos tengan un trato confidencial, y puede rehusarse a que le sean revelados a una persona ajena al hospital, excepto que así se solicite por razón de transferencia a otra instalación de cuidado de la salud o porque así lo requiere la ley o porque hay un contrato de pago con un tercero.

Usted tiene derecho a pedir medicinas de marca en lugar de medicinas genéricas.

Usted tiene derecho a rehusarse a un tratamiento hasta donde lo permita la ley, y a que se le informe de las consecuencias médicas de su negativa. Cuando su rechazo a un tratamiento le impida al hospital o a su personal darle el cuidado apropiado, de acuerdo con las pautas éticas y profesionales, la relación con el paciente puede terminarse mediante una notificación razonable.

Usted tiene derecho a plantear ante el Comité de Ética del Hospital lo relacionado con asuntos éticos como aquellos que afectan la calidad de su cuidado en el hospital. Usted tiene derecho a estar involucrado en cuestiones éticas que surjan en el curso de su atención. Las decisiones relacionadas con su atención y con el final de su vida serán manejadas con respeto y sensibilidad. Si en el Hospital St. Joseph Mercy usted es paciente o miembro de la familia y quiere pedir ayuda a un miembro del Comité de Ética, por favor llame al 734-712-5874.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

En el Hospital Saint Joseph Mercy Saline y en el Hospital Saint Joseph Mercy Livingston, dígame al encargado del cuidado de su salud que usted quisiera platicar con alguien en relación a un asunto de ética.

Como paciente y ciudadano, usted está autorizado para ejercer sus derechos. Para este fin, usted puede, sin restricciones, interferencias, coerción, discriminación ni represalias, presentar quejas o recomendar cambios de políticas y servicios, en nombre del personal del hospital, a funcionarios gubernamentales o a otra persona de su opción, del hospital o de fuera de éste. Usted tiene derecho a información acerca de las políticas y los procedimientos del hospital para la iniciación, revisión y resolución de las quejas de los pacientes.

Usted tiene derecho a recibir y examinar una explicación de su cuenta sin tener en cuenta la fuente del pago. También tiene derecho a recibir, mediante solicitud suya, información en materia de ayuda financiera disponible por conducto del hospital.

Usted tiene derecho a conocer el nombre y la condición profesional de quienes son responsables y le están proveyendo cuidado directo. A todos los miembros del personal se les exige llevar identificación con fotografía y usted puede confiar en que las personas encargadas de su cuidado se presenten a sí mismas y le expliquen el papel que tienen en su cuidado. Usted tiene

derecho a recibir información relacionada con la continuación de las necesidades de su salud y las alternativas para satisfacer tales necesidades.

Usted tiene derecho a involucrarse en el plan para su salida del hospital, si ello es apropiado. Usted, y en caso de que sea correcto su familia, serán informados sobre los resultados de su atención, incluyendo resultados imprevistos.

Usted tiene derecho a asociarse y a tener comunicaciones y consultas privadas con su médico, su abogado o con cualquier otra persona que usted escoja. Tiene derecho a enviar y a recibir correspondencia personal, sin que sea abierta, el mismo día en que sea recibida, a menos que sea médicamente contraindicado en el registro médico por parte del médico que lo está atendiendo. El hospital lo animará y le ayudará, hasta donde sea posible, para que ejerza sus libertades civiles y religiosas, incluyendo el derecho a tomar decisiones personales independientes y el derecho a conocer las opciones disponibles. A menos que sea médicamente contraindicado en el registro médico por parte del médico que lo está atendiendo, usted puede reunirse y participar a su discreción.



– continúa en la página 36

Usted tiene derecho a estar libre de abuso mental y físico y de inhibidores químicos, excepto aquellos inhibidores que el médico a cargo de su atención haya autorizado por escrito y por un tiempo específico y limitado, o porque se presente una emergencia y haya necesidad de protegerlo a usted de que se haga daño a sí mismo o a otros.

Usted tiene derecho a estar libre de la prestación de servicios para el hospital que no estén incluidos para propósitos terapéuticos en el plan de cuidado.

Usted tiene derecho a recibir servicio para ciertas necesidades especiales como un intérprete, un perro guía para personas no videntes o equipo especial.

Usted tiene derecho a saber qué normas y reglamentos se aplican a su conducta como paciente, y usted es responsable de cumplir las normas y los reglamentos que afectan el cuidado del paciente y su conducta como se ve en la lista que aparece después.



Quejas

Se les recomienda a los pacientes, a los miembros de su familia y a los visitantes que expresen sus preocupaciones o quejas acerca del cuidado o del servicio provistos, y a que se examinen y se resuelvan tales asuntos. El Saint Joseph Mercy Health System brinda la seguridad de que no tomará represalias por la presentación de una queja. Usted puede presentar una queja hablando directamente con el encargado del cuidado de su salud o comunicándose con el Departamento de Relaciones con el Paciente, ya sea por escrito o llamando al 734-712-2700. Usted también puede tener acceso al Departamento de Relaciones con el Paciente en la sección de Información al Paciente del sitio de la Red www.sjmercyhealth.org del Saint Joseph Mercy Health System.

Usted puede esperar un acuse de recibo de su queja, verbalmente o por escrito. Haremos cuanto sea posible para resolver su queja en un término máximo de siete días. Durante este tiempo usted tiene también derecho a presentar su queja ante el Michigan Department of Consumer & Industry Services.

La dirección es:
Department of Consumer & Industry Affairs
Bureau of Health Systems
Complaint Intake
P.O. Box 30664
Lansing, MI 48909

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Si usted o su representante necesitan ayuda o desean presentar una queja verbal al Department of Consumer & Industry Affairs, también puede llamar al 1-800-882-6006.

Quejas sobre Privacidad

Si usted considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja al Saint Joseph Mercy Health System. Las quejas pueden ser presentadas por escrito o llamando al Patient Relations Department al 734-712-2700 o al Oficial de Privacidad al 734-712-4542. Se dispone de Formularios para Quejas sobre Privacidad llamando a los números mencionados antes, o imprimiendo el formulario bajándolo del sitio de la Red del Saint Joseph Mercy Health System, www.sjmercyhealth.org.

Usted puede también presentar una queja sobre privacidad en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights, Department of Health and Human Services).

Si tiene preguntas acerca del procedimiento de quejas por privacidad, por favor comuníquese con el Oficial de Privacidad llamando al 734-712-4542.

Sus Responsabilidades como Paciente

El cuidado de su salud es un esfuerzo de cooperación entre usted mismo, su médico y el personal del hospital. Además de sus derechos, se espera que usted asuma las siguientes responsabilidades de la mejor manera que le sea posible. Usted es responsable de:

Seguir las normas y los reglamentos del hospital

Los pacientes y su familia son responsables de seguir las normas y los reglamentos del hospital en relación con el cuidado y la conducta del paciente como se le ha explicado o como se le ha descrito en material impreso. Usted tiene derecho a recibir una declaración escrita de sus derechos.

Suministro de información

Los pacientes y su familia son responsables de proveer, de acuerdo con su leal saber y entender, información confiable y segura acerca de sus actuales dolencias, sus pasadas enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud del paciente. Están obligados a informar al profesional responsable de cambios inesperados en la condición del paciente.

Usted y su familia son responsables de informar los riesgos que perciban en cuanto a su cuidado, así como cambios inesperados en su condición. Los pacientes y la familia tienen también derecho a recibir educación en cuanto a su rol en ayudar a facilitar una segura prestación del cuidado.

– continúa en la página 38

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Preguntas

El paciente y su familia son responsables de la formulación de preguntas si no han comprendido lo que se les haya dicho acerca del cuidado del paciente o acerca de lo que se espera que hagan.

Cumplimiento de las instrucciones

El paciente y su familia son responsables de seguir el plan de tratamiento trazado con el profesional. Deben manifestar cualquier preocupación que tengan acerca de su capacidad para seguir el curso del tratamiento propuesto. A su vez, el hospital hace cuanto esté a su alcance para adaptarse a las necesidades y limitaciones del plan de tratamiento. Cuando no se recomiendan esos cambios, el paciente y su familia tienen que comprender las consecuencias de no seguir el curso del tratamiento recomendado, o de emplear otros tratamientos.

Aceptación de las consecuencias de no seguir las instrucciones

Si el paciente o su familia rechazan el tratamiento o dejan de seguir las instrucciones del médico, se hacen responsables de los resultados.

El pago de su cuenta de hospital

Se espera que los pacientes y/o su familia paguen la cuenta del hospital (*copagos, deducibles, servicios no cubiertos y servicios no autorizados, etc.*) o que le expresen al hospital si usted no puede pagar la cuenta, de manera que puedan disponerse otros arreglos. Usted tiene el deber de familiarizarse con la naturaleza y la extensión de la cobertura de su seguro, incluyendo los requisitos de las remisiones y autorización.

Actuar con respeto y consideración

Se espera que los pacientes y sus familiares sean considerados con otros pacientes y con el personal del hospital, no haciendo ruidos, absteniéndose de fumar y no causando perturbaciones. Los pacientes y la familia son responsables del respeto de la propiedad de otras personas y del hospital.

El Hospital St. Joseph Mercy, El Hospital Saint Joseph Mercy Livingston y el Hospital Saint Joseph Mercy Saline prestan sus servicios a todas las personas sin tener en cuenta raza, religión, nacionalidad, género, edad, incapacidad, estado civil (marital), orientación sexual o fuentes para el pago. No se hace distinción para la elegibilidad ni la manera de proveer los servicios..A todas las personas y organizaciones que tengan ocasión de remitir personas en procura de servicios o de recomendar nuestros servicios se les aconseja hacerlo sin distingos de raza, religión, color, nacionalidad, género, edad, incapacidad, estado civil (marital) o fuentes para el pago.

Nos sentimos complacidos de cumplir la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973, relacionada con la no discriminación contra los discapacitados. También prestamos servicios a los discapacitados auditivos. Un Gerente de Relaciones con los Pacientes puede conseguirse en los números subrayados en el directorio telefónico de la página 2 de este folleto.

Clases y Programas

El Saint Joseph Mercy Health System ofrece una amplia variedad de clases y programas para que usted se conserve saludable. Se ofrecen muchas clases y programas en nuestro nuevo centro para la salud Ellen Thompson Women's Health Center en el Hospital St. Joseph Mercy, Ann Arbor. Algunas están disponibles en el Hospital Saint Joseph Mercy Livingston y en el Hospital Saint Joseph Mercy Saline. He aquí una muestra de algunas oportunidades saludables que están disponibles.

Ejercicios

- Para el Corazón
- Fabulosos Ejercicios abdominales con pelota (*Fab Abs on the Ball*)
- Ejercicios de Pilates
- Entrenamiento para Ganar Fortaleza (*Strength Training*)
- Yoga

Vida Saludable

- *Boot Camp* para Nuevos Papás
- El Colesterol y Su Corazón
- Diabetes
- Enfermedades Cardíacas, Diagnóstico y Tratamiento
- Arritmia Cardíaca
- Disminuya su Presión Arterial
- El Matrimonio
- Meditación
- Clases sobre Paternidad y Pubertad
- Manejo del Estrés y el Estilo de Vida

Nutrición

- Deliciosos Postres
- Déjese Pescar por el Pescado
- El Gozo de la Soya
- Programas de Manejo del Peso
- Carnes Maravillosas
- ¡Pasta, Pasta!
- Programa de Disminución del Peso y Mejoramiento de la Forma para Niños y Adolescentes
- Tried and True "Made New"
- Maravillas Vegetarianas

Para más información y para una lista de las clases y programas y los lugares en que están disponibles actualmente, por favor visite www.sjmercyhealth.org y marque el icono de Community Health Guide, o llame al 800-231-2211.

Asegúrese de aprovechar las ventajas de sus cupones de la página 40.

Redima este cupón por una taza de 8 onzas (pequeña) de café **GRATIS** en la cafetería del hospital. No incluye Joe's Java en la localidad de Ann Arbor ni cafés especiales (cappuccino, latte) en las localidades de Livingston o Saline.

No tiene valor en efectivo, ni se puede redimir por dinero efectivo. La oferta expira el 31 de diciembre del 2007 o cuando ya no esté disponible el servicio.

¡Deléitese con una taza de café por cuenta nuestra!

Su opción de botella de 100-count de Sunmark 200mg Ibuprofen o botella de 100-count de 325 mg Sunmark Acetaminophen en cualquiera de cualquiera de las cuatro farmacias del Saint Joseph Mercy. (Ver en la página 19 las locaciones y horas de operación).

No tiene valor en efectivo, ni se puede redimir por dinero efectivo. La oferta expira el 31 de diciembre del 2007 o cuando ya no esté disponible el servicio.

Ibuprofen o Acetaminophen GRATIS

20% de descuento sobre su compra en la Boutique del Ellen Thompson Women's Health Center en el Hospital St. Joseph Mercy, Ann Arbor. La oferta excluye otros artículos alimenticios.

No tiene valor en efectivo, ni se puede redimir por dinero efectivo. La oferta expira el 31 de diciembre del 2007 o cuando ya no esté disponible el servicio.

20% de descuento de su compra

\$5 de descuento sobre la compra de un masaje de una hora en el Ellen Thompson Women's Health Center en el Hospital St. Joseph Mercy, Ann Arbor. Para programar un masaje, por favor llame al 734-712-5911.

No tiene valor en efectivo, ni se puede redimir por dinero efectivo. La oferta expira el 31 de diciembre del 2007 o cuando ya no esté disponible el servicio.

\$5 de descuento en un masaje de una hora

Obtenga un 10% de descuento del costo de un ejercicio o una clase sobre nutrición cualquiera en el Ellen Thompson Women's Health Center en el Hospital St. Joseph Mercy, Ann Arbor. Para registrarse para una clase, por favor llame al 734-712-5800.

No tiene valor en efectivo, ni se puede redimir por dinero efectivo. La oferta expira el 31 de diciembre del 2007 o cuando ya no esté disponible el servicio.

10% de descuento en un ejercicio o una clase sobre nutrición

¡RECORTE Y AHORRE CON ESTOS VALIOSOS CUPONES

**MEDICINA EXTRAORDINARIA.
ATENCIÓN EXTRAORDINARIA.**

Saint Joseph Mercy Livingston Hospital, Howell
Saint Joseph Mercy Saline Hospital, Saline
St. Joseph Mercy Hospital, Ann Arbor