

NewYork-Presbyterian Allen Hospital



 **Guía para pacientes y visitantes**
Durante su estadía



Allen Hospital

Números de teléfono importantes

Departamento de Admisión	(212) 932-5079
Información general	(212) 932-4000
Expedientes médicos/Gestión de información de salud	(646) 697-4764
Información para pacientes	(212) 932-4300
Administración de Servicios al Paciente	(212) 932-4321
Servicio privado de enfermería	(212) 305-2525

www.nyp.org

Bienvenido



Bienvenido a NewYork-Presbyterian Allen Hospital. Aquí, usted encontrará personal dedicado a brindarle siempre la atención y los servicios más compasivos y de la más alta calidad a cada uno de nuestros pacientes en un entorno cálido y amigable.

Para ayudar a usted y a sus seres queridos durante su permanencia en el Hospital, hemos desarrollado esta guía *Durante su estadía*. Incluye información sobre servicios y entretenimiento que se encuentran disponibles para que usted se sienta lo más cómodo posible. También proporciona información importante sobre el equipo de atención de la salud, así como lo que usted debe conocer para prepararse para volver a casa. Queremos que usted sea un participante activo de los cuidados de su propia salud, y comprobará que nuestro personal le alentará a hacer preguntas y a compartir cualquier inquietud que usted o sus seres queridos puedan tener.

NewYork-Presbyterian es uno de los centros médicos académicos más integrales del mundo, con reconocidos especialistas en todas las áreas de la medicina. Estamos muy orgullosos de la atención excepcional que brindamos. Lo más importante, es que nos enorgullecemos del compromiso de nuestro personal para brindar la mejor atención a usted y a sus seres queridos.

En NewYork-Presbyterian, los pacientes están en primer lugar. De manera que, si tiene preguntas o si hay algo que podamos hacer para facilitar su estadía, no dude en hablar con su médico o con un miembro de su equipo de atención.

Gracias por darnos el privilegio de cuidar de usted.

Muy atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Corwin', written in a cursive style.

Dr. Steven J. Corwin
Presidente y Director General
NewYork-Presbyterian



Queremos que usted sea un participante activo de los cuidados de su propia salud, y comprobará que nuestro personal le alentará a hacer preguntas y a compartir cualquier inquietud que usted o sus seres queridos puedan tener.

Índice

4 Para su atención

- Su equipo de atención
- Teléfonos móviles para comunicación clínica
- Sus comidas
- Sus medicamentos
- Alergias
- Rondas de cuidados
- Horario de tranquilidad
- Manejo del dolor
- Manejo de la sangre del paciente
- Programa de terapia con perros
- Información importante sobre seguridad de los pacientes
- Prevención de caídas
- Prevención de infecciones
- Equipo de respuesta rápida
- Administración de Servicios al Paciente
- Consultas éticas
- Servicios pastorales

11 Números de teléfono útiles

- Unidades de enfermería
- Servicios y recursos

12 Derechos y responsabilidades de los pacientes

- Sus derechos como paciente del Hospital
- Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad auditiva y visual
- Instrucciones anticipadas

16 Información para visitantes

- Directrices para visitas
- Mesa de información
- Tienda de regalos
- Instalaciones para huéspedes y hoteles
- Lugares para comer
- Máquinas expendedoras
- Baños públicos
- Cajeros automáticos (ATM)

18 Para su comodidad y conveniencia

- Kit de bienvenida
- Servicio telefónico
- Servicio de televisión
- Programación televisiva para la educación de los pacientes
- Acceso a Internet

19 Para su seguridad y protección

- Distintivos de identificación del personal
- Seguridad
- Globos/Flores
- Aparatos eléctricos
- Política de No fumar

20 Para su consideración

- Habitaciones privadas
- Servicio privado de enfermería
- Servicios Globales
- Donación de órganos

21 Preparación para volver a casa

- Información sobre el alta
- Su lista de verificación para el alta
- Llamada telefónica del alta
- Encuesta de satisfacción del paciente
- Facturación
- Seguros e información relacionada
- Expedientes médicos/Gestión de información de salud

25 Recursos en línea

- Aplicación móvil de NewYork-Presbyterian
- Expedientes personales de salud
- Agradezca a un empleado de NYP
- Cómo obtener más información

27 Encuentre el camino

- Indicaciones
- Estacionamiento

28 Notas



Para su atención

Durante su estadía en NewYork-Presbyterian Allen Hospital, conocerá a un equipo profesionales de la salud que trabajan juntos para brindarle atención.

Su equipo de atención

Durante su estadía en NewYork-Presbyterian Allen Hospital, conocerá a un equipo profesionales de la salud que trabajan juntos para brindarle atención. Usted y sus seres queridos también son una parte importante del equipo de atención. Le recomendamos que hable y exprese sus necesidades y sus dudas.

Por ser un centro médico académico, NewYork-Presbyterian capacita nuevos médicos y funciona como un centro para la enseñanza de estudiantes de medicina y de profesiones de la salud. Estas personas pueden participar en aspectos de su atención bajo la estricta supervisión del personal pertinente del Hospital.

Los miembros de su equipo de atención de la salud pueden incluir, entre otros, los siguientes:

Médicos

Es posible que haya muchos médicos que participen en su atención. Además de su médico tratante, que suele ser su médico personal o el médico que lo ingresó, usted puede recibir la visita de otros especialistas médicos o quirúrgicos, así como de “fellows” o residentes.

Un “fellow” es un médico que se está capacitando en su subespecialidad. El residente es un médico que terminó la facultad de medicina y se inscribió en un programa de capacitación en residencia de una especialidad en particular. Los residentes también se conocen como personal de planta y trabajan bajo la supervisión atenta de los médicos tratantes.

Enfermeras

Las enfermeras son una parte muy importante de su atención. Ellas trabajan en estrecha colaboración con los médicos y los demás miembros del equipo de atención de la salud. Nuestro equipo de enfermería incluye al Director de Atención al Paciente (Patient Care Director, PCP), al Gerente de Enfermería Clínica, enfermeras profesionales (nurse practitioners, NP) y enfermeras clínicas diplomadas (registered nurses, RN). El Director de Atención al Paciente es responsable de la supervisión de todos los cuidados de enfermería en una unidad o más unidades en particular. Una enfermera clínica diplomada planifica y coordina los cuidados generales de enfermería y asigna tareas según corresponda a otros miembros del equipo de enfermería.

Gerentes de atención

Los gerentes de atención son enfermeras diplomadas que ayudan a usted y a sus seres queridos a manejar su estadía en el Hospital y planificar su regreso a casa. Su función es supervisar que las indicaciones médicas se ejecuten de manera oportuna. El gerente de atención puede hacerle preguntas sobre la atención que recibe y su seguro de salud, para que pueda recibir los beneficios adecuados que cubre su póliza.

Asistentes de la unidad

Los asistentes de la unidad reciben a los pacientes y los visitantes cuando llegan a la unidad, atienden los teléfonos y responden llamadas. Se encuentran disponibles para responder sus preguntas y orientarlo dentro de la unidad. Si el asistente de la unidad no conoce la respuesta, es responsable de encontrar dentro de la unidad a la persona adecuada para ayudarlo.



Personal de apoyo de enfermería

El personal de apoyo de enfermería asiste a las enfermeras con la atención que usted recibe. Lleva a cabo tareas, como tomarle la presión arterial, acompañarle al baño o desplazarse por el corredor, brindarle atención de higiene personal y ayudarle con las comidas. Trabaja directamente con el equipo de enfermería para satisfacer sus necesidades de atención de la salud.

Médicos asistentes (Physician Assistants, PA)

Los médicos asistentes son profesionales de la salud que pueden ser miembros de su equipo de atención de la salud. Bajo la supervisión de su médico tratante, pueden brindar una amplia gama de servicios médicos y quirúrgicos, realizar exámenes físicos, diagnosticar y tratar enfermedades, indicar e interpretar estudios, orientar sobre la atención de la salud preventiva, asistir en cirugías y recetar medicamentos.

Trabajadores sociales

Los trabajadores sociales atienden las cuestiones emocionales que surgen durante una hospitalización, brindan asesoramiento al paciente y a su familia, coordinan la planificación para el alta y ofrecen información sobre grupos de apoyo.

Nutricionistas

Los nutricionistas diplomados también son profesionales que forman parte del equipo de atención de la salud. Ellos planifican sus necesidades nutricionales y dietéticas durante su estadía en el hospital, de acuerdo con las indicaciones de su médico. Si usted requiere una dieta especial, el nutricionista le brindará información y le enseñará a seguir la dieta antes de irse a casa.

Camareras de nutrición

Las camareras de nutrición retiran los pedidos diarios de comidas y luego le llevan sus comidas a la habitación.

Servicios de rehabilitación

Los fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos y terapeutas recreativos son miembros clave del equipo de atención de la salud, que brindan evaluación y tratamiento para mejorar las habilidades físicas, psicosociales, comunicativas y cognitivas de los pacientes después de una cirugía, enfermedad o lesión.

Los fisioterapeutas (Physical Therapists, PT) se enfocan en las habilidades funcionales, al ayudarlo a recuperar fuerzas y restablecer su movilidad.

Los terapeutas ocupacionales (Occupational Therapists, OT) ayudan a los pacientes a recuperar las habilidades físicas, cognitivas y psicosociales, incluido el manejo de actividades de la vida diaria, como vestirse, bañarse y arreglarse.

Los fonoaudiólogos evalúan y tratan los trastornos cognitivos, del habla y el lenguaje, atienden los problemas de deglución y alimentación, y brindan terapia de la voz, según sea necesario.

Los terapeutas recreativos identifican el impacto que tiene la enfermedad o la lesión sobre los intereses de esparcimiento y el estilo de vida. Personalizan los planes de tratamiento que ayudan a desarrollar actividades de esparcimiento alternativas que contribuyan al control del estrés, el manejo del dolor, el apoyo emocional y la autoestima.

Para su atención

Terapeutas respiratorios

Los terapeutas respiratorios tratan a los pacientes con problemas de salud que afectan el corazón o los pulmones, que incluyen asma, enfisema y neumonía.

Trabajadores de servicios ambientales

Los trabajadores de servicios ambientales son responsables de proporcionar un ambiente seguro, limpio y cómodo para los pacientes y el personal, incluida la limpieza y desinfección de las áreas correspondientes.

Transportadores de pacientes

Los transportadores de pacientes son miembros del personal que lo llevan y lo traen cuando se tiene que realizar estudios y procedimientos en el Hospital. Ellos se encargan de que usted vaya a su destino y vuelva con seguridad.

Capellanes

Los capellanes de diferentes religiones del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización.

Voluntarios

Los voluntarios brindan apoyo compasivo a nuestros pacientes y sus seres queridos, y generan un entorno de apoyo para los profesionales de la salud. Prestan servicios en todo el Hospital y colaboran con una gran variedad de actividades. Si siente que un voluntario podría ayudarlo de algún modo, infórmese a su enfermera.

Teléfonos móviles para comunicación clínica

En NewYork-Presbyterian, el personal utiliza la última tecnología en telefonía móvil para promover la colaboración clínica y mejorar la atención de los pacientes. Estos teléfonos, que se clasifican como Dispositivos de Atención al Paciente, permiten que el personal acceda rápidamente a los datos actualizados del paciente y se comuniquen con otros miembros del equipo de atención en cualquier sector del Hospital.

Sus comidas

Se le dará una opción de comidas del menú del Hospital con atención específica a las restricciones dietéticas que se relacionen con su cuadro o su tratamiento. También podemos incorporar pedidos especiales para comidas vegetarianas, kosher u otras preferencias dietéticas.

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

Almuerzo: de 11:30 a. m. a 12:30 p. m.

Cena: de 4:30 p. m. a 5:30 p. m.

Si es necesario, ofrecemos bandejas de comida fuera del horario establecido. Bocadillos, como jugos, galletas saladas, cereales y leche, se encuentran disponibles en la unidad de cuidados de cada paciente.

Sus medicamentos

Mientras permanezca en el Hospital, pregunte sobre todos los medicamentos que recibe y los motivos por los cuales los toma. Los medicamentos que tomaba antes de ingresar al Hospital pueden cambiar como consecuencia de su admisión. NewYork-Presbyterian tiene una lista de medicamentos que se utilizan en el Hospital. Por esta razón, es posible que determinados medicamentos que le hayan indicado en el Hospital no sean exactamente los mismos que toma en su casa; no obstante, podrían ser similares. Cuando se prepare para el alta, le ayudaremos a retomar la administración de los medicamentos que toma en su casa cuando sea apropiado según su cuadro. Todas las recetas necesarias se enviarán de forma electrónica a su farmacia o se le entregarán antes de que regrese a su casa. También recibirá una lista de medicamentos que deberá tomar en casa. Una enfermera repasará sus medicamentos con usted antes de que reciba el alta. Recuerde llevar a su hogar las instrucciones escritas para la medicación.

Alergias

Informe a su médico o a la enfermera si tiene alergias, especialmente a medicamentos y alimentos u otras sustancias.

Rondas de cuidados

Un miembro de su equipo de atención vendrá a verlo a su habitación a lo largo del día para verificar sus necesidades de atención y comodidad. Si está despierto, el miembro del equipo de atención le preguntará sobre su nivel de dolor, lo ayudará a ir al baño, verificará que su habitación esté ordenada y sin obstáculos, y responderá todas las preguntas que usted o sus seres queridos pudieran tener.

Horario de tranquilidad

Varias unidades de pacientes internados del Hospital respetan los horarios de tranquilidad designados diariamente para brindarle un entorno tranquilo y apacible. Durante ese tiempo, se pide a todas las personas de la unidad que mantengan los niveles de ruido al mínimo.

Manejo del dolor

El manejo del dolor es importante y puede ayudarle a recuperarse. Caminar, respirar profundamente y realizar los ejercicios de fisioterapia es más fácil si el dolor está controlado. Siempre debe informar al equipo de atención de la salud y a su enfermera clínica diplomada si siente dolor. Su equipo de atención de la salud le pedirá que describa el dolor y el nivel del mismo. Se le pedirá que califique su dolor en una escala de “0 a 10” o que elija una “cara” en una escala que indica su nivel de dolor. Esto también ayudará al equipo de atención de la salud a determinar si se debe modificar el tratamiento o la medicación. Si siente que el dolor no mejora, avise inmediatamente a la enfermera.

Manejo de la sangre del paciente

NewYork-Presbyterian tiene un sólido programa de manejo de sangre diseñado para evitar transfusiones innecesarias y administrar de manera segura aquellas que sean necesarias. No obstante, existen riesgos asociados a las transfusiones. Durante su estadía en el hospital, hay establecidas diversas iniciativas de manejo de la sangre para contribuir a conservar su sangre, prevenir la anemia y reducir la probabilidad de que se necesite una transfusión de sangre.



No dude en consultar a su médico sobre las indicaciones de transfusión o las alternativas a una transfusión. En caso de que una transfusión de sangre no sea posible en su caso por motivos religiosos o de otra índole, informe a su médico o enfermera e indique esto en su formulario de consentimiento.

Programa de terapia con perros: Perros de NYP para pacientes

NewYork-Presbyterian Allen Hospital ofrece un programa de terapia con perros mediante el cual perros calificados visitan a los pacientes que hayan recibido el permiso de su médico. Las visitas terapéuticas con perros han demostrado brindar una serie de beneficios a los pacientes, entre los que se destacan la disminución del estrés, el alivio de la depresión, la reducción de la presión arterial y el manejo del dolor mediante la distracción. Este programa solo está disponible en áreas clínicamente aprobadas. Si desea hacer arreglos para recibir la visita especial de un perro para terapia, avísele a su enfermera. Este servicio es de cortesía.

Para su atención

Información importante sobre seguridad de los pacientes

En NewYork-Presbyterian Hospital, queremos trabajar con usted para que su atención sea segura. Si usted participa activamente en su atención, al hacer preguntas y expresar sus ideas, nos ayudará a obtener resultados óptimos.

Participe activamente de su atención

El equipo de atención de la salud lo mantendrá informado sobre su atención. Escuchará sus preocupaciones, responderá sus preguntas y le explicará su plan de tratamiento. Si el inglés no es su idioma materno, podemos proporcionarle un intérprete sin cargo. En el momento del alta, recibirá instrucciones escritas sobre cómo cuidarse en el hogar.

Haga preguntas y exprese sus ideas

- Participe activamente en las decisiones sobre su tratamiento.
- Haga preguntas sobre su atención y su tratamiento.
- Haga preguntas sobre las instrucciones para el alta.
- Díganos si no entiende lo que le decimos.
- Solicite un intérprete si prefiere comunicarse en un idioma distinto del inglés.

Mantenga informado a su equipo de atención de la salud

- Comparta su historia clínica, incluidos los medicamentos que toma, con su equipo de atención de la salud.
- Infórmenos sus problemas médicos y cirugías previas.
- Díganos si tiene alergias.
- Díganos quién es su acompañante.

Espere que los miembros del equipo de atención de la salud revisen varias veces su banda de identificación

Use la banda de identificación (ID) del Hospital en todo momento durante su estadía. Nuestro personal revisará la información de su banda de identificación del Hospital antes de administrarle cualquier medicamento, antes de realizarle estudios, procedimientos, radiografías, y cuando se le entregue su bandeja de comida. Si su banda de identificación se sale o no se puede leer, pídanos que la reemplacemos.

Conozca sus medicamentos

Mientras se encuentre en el Hospital, pregunte sobre todos los medicamentos que recibe y los motivos por los que se los recetaron. Una enfermera clínica diplomada repasará sus medicamentos con usted. Recuerde llevarse a casa las instrucciones escritas para la medicación.

Use el botón de llamada

Existe un botón rojo en el control remoto, que puede utilizarse para solicitar ayuda siempre que sea necesario. También hay botones de llamada ubicados en todos los baños.

Prevención de caídas

Su seguridad es nuestra principal prioridad. Para su propia protección, nos esforzamos por prevenir las caídas durante su estadía en el Hospital. Esto incluye colocar su botón de llamada a su alcance, ayudarlo a levantarse de la cama y acompañarlo a caminar por la unidad. Si se encuentra en riesgo de sufrir caídas, tomaremos precauciones adicionales. Usted recibirá información adicional sobre la prevención de caídas y es importante que siga estas indicaciones.

Su riesgo de sufrir caídas es mayor en el Hospital debido al entorno nuevo y desconocido y los medicamentos nuevos que podrían recetarle. Muchas de las caídas de pacientes se producen cuando el paciente intenta caminar hacia el baño sin ayuda. No intente caminar hacia el baño solo. Llame si necesita ayuda.

Ayude a prevenir caídas

- Pida ayuda antes de salir de la cama o de levantarse de una silla.
- Mantenga el botón de llamada cerca de usted. Avísenos si no lo alcanza.
- Use las medias antideslizantes suministradas por el Hospital o sus zapatos cuando camine.
- Verifique que los frenos estén colocados antes de subir o bajar de una silla de ruedas.
- Si usa anteojos, asegúrese de tenerlos puestos antes de salir de la cama.
- Siga las instrucciones para ayudar a prevenir caídas.



Prevención de infecciones

La prevención de infecciones es muy importante. Hay medidas que usted y su equipo de atención pueden tomar para prevenir infecciones durante su estadía en el Hospital.

Practique la higiene de manos

Mantener las manos limpias es la mejor manera de prevenir infecciones en el Hospital y en el hogar. Todos los miembros de su equipo de atención deben limpiarse las manos antes y después de estar en contacto con usted. El equipo de atención puede utilizar desinfectante de manos o agua y jabón.

Si no está seguro de si un miembro de su equipo de atención se ha limpiado las manos, pregúntele. Les complacerá que se los recuerde.

Siga las normas para visitantes

Queremos que usted también ayude a prevenir la diseminación de infecciones. Los visitantes deben limpiarse las manos cuando llegan y antes de abandonar el Hospital por el resto del día. Pídale a los visitantes que se limpien las manos antes de ingresar y después de abandonar su habitación. Si sus familiares, seres queridos o amigos tienen gripe, tos, fiebre o una erupción en la piel, pídale que no lo visiten hasta que se sientan mejor.



Conozca las infecciones que puede contraer en el Hospital y cómo prevenir las

Estos son algunos de los tipos de infecciones que pueden producirse durante la estadía en el Hospital:

- A veces, las infecciones del torrente sanguíneo asociadas a vías centrales se producen cuando tiene una vía intravenosa especial para someterse a estudios médicos o para recibir determinados medicamentos. El equipo de atención debe retirar la vía central tan pronto como sea conveniente a nivel médico para contribuir a prevenir este tipo de infección.
- A veces, las infecciones del tracto urinario asociadas con catéteres se producen cuando se tiene un catéter urinario. El equipo de atención debe retirar el catéter tan pronto como sea conveniente a nivel médico para contribuir a prevenir este tipo de infección.
- Las infecciones del sitio quirúrgico pueden producirse después de una cirugía. La mayoría de los pacientes que se someten a una cirugía no contraen una infección. En caso de contraer una infección, generalmente puede tratarse con antibióticos. Su equipo quirúrgico tomará varias medidas para prevenir el desarrollo de este tipo de infección.
- La infección por organismos resistentes a múltiples drogas (Multi-drug resistant organism, MDRO) es un tipo de infección que puede afectar cualquier parte del organismo. La infección por MDRO es causada por bacterias que son difíciles de tratar con la mayoría de los antibióticos. A veces, las infecciones por MDRO se producen debido a tratamiento con antibióticos. Si tiene una infección por MDRO, es posible que sea transferido a una habitación individual para prevenir la propagación de bacterias a otras personas.

Para su atención

Equipo de respuesta rápida

Un equipo de respuesta rápida es un equipo especial del Hospital al que la enfermera clínica diplomada puede llamar si su cuadro cambia rápidamente. El equipo de respuesta rápida está formado por al menos dos de los siguientes profesionales de la salud: enfermera de atención crítica, médico, médico asistente, enfermera profesional y terapeuta respiratorio. El equipo de respuesta rápida trabaja estrechamente con su médico de cabecera y enfermera clínica diplomada para brindarle atención. Se puede llamar al equipo en cualquier momento del día o la noche. Si tiene preguntas sobre el equipo de respuesta rápida, consulte a la enfermera clínica diplomada o al médico.

Administración de Servicios al Paciente (212) 932-4321

La Administración de Servicios al Paciente ofrece un lugar central para que los pacientes y sus seres queridos expresen sus opiniones, tanto positivas como negativas, sobre cualquier aspecto de los servicios o la atención en el Hospital. Nuestro equipo de Servicios al Paciente puede ayudar a usted y a sus seres queridos con cualquier pregunta, solicitud, reclamo o queja.



También puede explicarle las normas y los procedimientos del Hospital, y tomar las medidas adecuadas para que se respeten sus derechos como paciente. El personal de Servicios al Paciente está capacitado para administrar los problemas que puedan afectar la calidad de la experiencia del paciente. El personal de Servicios al Paciente también se encuentra disponible para educar a los pacientes y a sus seres queridos sobre las instrucciones anticipadas y abordar cualquier duda ética que surja durante la estadía de un paciente.

Consultas éticas

El Hospital tiene un Comité de Ética y sus representantes están disponibles para brindarle ayuda a usted, a sus seres queridos y al personal del Hospital cuando surgen cuestiones éticas relacionadas con la atención. El Comité de Ética puede ofrecer asesoramiento en temas como el uso del respirador, los tubos de alimentación y la diálisis. Hable con su enfermera, médico, trabajador social, capellán o un representante de Administración de Servicios al Paciente para obtener más información.

Servicios pastorales (212) 932-5310

Horario de atención: De lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.

Un capellán de guardia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los capellanes de múltiples credos del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización. Si desea hablar con un capellán durante su estadía en el Hospital, informe a un miembro del personal o llame directamente al departamento.

La capilla no sectaria Memorial Chapel está ubicada en el primer piso del Hospital. La capilla abre todos los días para oración y meditación. El Departamento de Servicios y Educación Pastorales ofrece cronogramas de culto actuales.

Números de teléfono útiles

Unidades de enfermería

Preparto y parto	(212) 932-4142
Posparto	(212) 932-4143
Neonatología	(212) 932-4147
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (Neonatal Intensive Care Unit, NICU)	(212) 932-5268
2 Field East	(212) 932-4129
2 Field West	(212) 932-4128
2 River East (Unidad de Cuidados Intermedios)	(212) 932-4125
2 River West	(212) 932-4120
Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)	(212) 932-4124
3 River East	(212) 932-4131
3 River West	(212) 932-4143

Servicios y recursos

Departamento de Admisión	(212) 932-5079
Consultas de facturación	(212) 632-7440
Información general	(212) 932-4000
Tienda de regalos	(212) 932-5050
Servicios Globales	(212) 746-9100
Instalaciones para huéspedes - McKeen Pavilion, edificio de Milstein Hospital	(212) 305-7189
Mesa de información	(212) 932-4152
Seguros	(866) 252-0101
Objetos perdidos	(646) NYP-9111
Expedientes médicos/Gestión de información de salud	(646) 697-4764
Servicios pastorales	(212) 932-5310
Información para pacientes	(212) 932-4300
Administración de Servicios al Paciente	(212) 932-4321
Servicio privado de enfermería	(212) 305-2525
Seguridad	(646) NYP-9111

Para obtener información adicional, llame al número principal del Hospital al **(212) 932-4000**.

Derechos y responsabilidades de los pacientes

Conforme a la misión de NewYork-Presbyterian, "Los pacientes están en primer lugar", el Hospital está comprometido con garantizar a nuestros pacientes y a sus seres queridos sus derechos y responsabilidades.

Sus derechos como paciente del Hospital

Usted tiene determinados derechos y protecciones como paciente garantizados por leyes estatales y federales. Estas leyes están diseñadas para ayudar a promover la calidad y la seguridad de la atención hospitalaria. El hospital no discrimina a las personas por raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago o cualquier otra característica protegida por la ley, al momento de la admisión, el tratamiento o la participación en sus programas, servicios y actividades.

Conforme a la misión del Hospital, "Los pacientes están en primer lugar", el Hospital está comprometido en garantizarles a nuestros pacientes sus derechos y responsabilidades. Revise el folleto *Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York*, preparado por el Departamento de Salud del Estado de Nueva York, y *Derechos y responsabilidades de los pacientes*, que encontrará en el bolsillo de esta guía. Comparta este material con los seres queridos y amigos que participan en su atención. Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o no comprende algo, hable con la enfermera, el médico, el trabajador social o con un representante de Administración de Servicios al Paciente. Las preguntas e inquietudes sobre sus derechos y responsabilidades pueden dirigirse a la Administración de Servicios al Paciente a la siguiente dirección:

NewYork-Presbyterian Allen Hospital

5141 Broadway
New York, NY 10034
(212) 932-4321

También puede llamar a las siguientes agencias si tiene preguntas o inquietudes:

New York State Department of Health (Departamento de Salud del Estado de Nueva York)

Mailstop: CA/DCS
Empire State Plaza
Albany, NY 12237
1 (800) 804-5447

Centers for Medicare & Medicaid Services (Centros para Servicios de Medicare y Medicaid, CMS)

Livanta Beneficiary and Family Centered Care
(Atención Centrada en el Beneficiario y la Familia Livanta)
Quality Improvement Organization
(Organización de Mejora de la Calidad) (BFCC-QIO)
1 (866) 815-5440
TTY: 1 (866) 868-2289

The Joint Commission (Comisión Conjunta)

Office of Quality and Patient Safety (Oficina para la Calidad y la Seguridad de los Pacientes)
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: (630) 792-5636
www.jointcommission.org
En la sección "Action Center" (Centro de acciones) de la página principal del sitio web, haga clic en el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento de seguridad del paciente).

U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.)

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1 (800) 368-1019
TDD: 1 (800) 537-7697

Interpreter Services and Services for the Hearing and Visually Impaired

NewYork-Presbyterian will provide communication assistance free of charge to patients and their loved ones with limited English proficiency (LEP), speech or visual impairment, or who are deaf or hard of hearing. Please advise a staff member if you require communication assistance.

Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad visual o del habla

NewYork-Presbyterian Hospital proveerá asistencia de comunicación gratuita a pacientes y familiares con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), con discapacidad visual o del habla, que sean sordos o tengan problemas auditivos. Si necesita asistencia para comunicarse, informe a un miembro del personal de NewYork-Presbyterian Hospital.

口譯服務及視障和聽障人士服務

對於英文熟練程度 (Limited English Proficiency, LEP) 有限、存在言語或視覺殘疾、耳聾或聽覺困難的任何 NewYork-Presbyterian Hospital 患者及其家人，醫院將免費提供溝通協助。如需溝通協助，請告知 NewYork-Presbyterian Hospital 員工。

توفر خدمات الترجمة الفورية والخدمات لذوي الإعاقة السمعية والبصرية

يطيب لنا أن نعلم أي مريض لدى مستشفى (NewYork-Presbyterian Hospital, NYP) وعائلته ممن يجيدون اللغة الإنجليزية بشكل محدود (Limited English Proficiency, LEP) أو يعانون من إعاقة في التحدث أو الرؤية أو كانوا أصمًا أو يعانون من صعوبات في السمع، أن المستشفى سيوفر لكم مساعدة للتواصل دون أي مقابل. يرجى إخبار أحد أفراد فريق عمل مستشفى NYP إذا كنت تحتاج إلى مساعدة للتواصل.

Услуги переводчика и услуги для лиц с нарушениями слуха и зрения

Для всех пациентов NewYork-Presbyterian Hospital и членов их семей с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP), нарушениями речи или ослабленным зрением, а также для глухих и слабослышащих лиц больница будет бесплатно предоставлять помощь для общения. Если вам требуется помощь для общения, обращайтесь к персоналу NewYork-Presbyterian Hospital.

Service d'interprétariat et services pour le malentendants et les malvoyants

NewYork-Presbyterian Hospital propose à tous ses patients et aux membres de leur famille qui ont des compétences limitées en anglais (Limited English Proficiency, LEP), qui présentent des troubles de la parole ou qui sont malvoyants, sourds ou malentendants, un service d'interprétariat gratuit. Veuillez-vous adresser à un membre du personnel de NewYork-Presbyterian Hospital si vous avez besoin de faire appel à ce service.

통역 서비스 및 청각과 시각 장애인을 위한 서비스

모든 NewYork-Presbyterian Hospital 환자 및 가족 중 영어 능력이 제한되거나 (Limited English Proficiency, LEP), 언어 또는 시각 장애가 있거나, 난청 또는 청각 장애가 있으신 분은 병원에서 제공하는 의사소통 지원 서비스를 무료로 받으실 수 있습니다. 의사소통 지원이 필요하신 경우 NewYork-Presbyterian Hospital 직원에게 문의하시기 바랍니다.

Servizi di Interpretariato e Servizi per i non-udenti e non-vedenti

A tutti i pazienti del NewYork-Presbyterian Hospital e alle loro famiglie con conoscenza limitata dell'inglese (Limited English Proficiency, LEP), disturbi visivi o verbali o che sono sordi o affetti da ipoacusia, l'Ospedale fornirà assistenza gratuita per comunicare. Informate per favore il personale del NewYork-Presbyterian Hospital se avete bisogno di assistenza per comunicare con noi.

Derechos y responsabilidades de los pacientes

Serviços de interpretação e serviços para deficientes auditivos e visuais

Para todos os pacientes do NewYork-Presbyterian Hospital e respectivas famílias com conhecimentos limitados da língua inglesa (Limited English Proficiency, LEP), comprometimento de fala ou visual, ou que apresentem surdez ou deficiência auditiva, o Hospital disponibiliza assistência gratuita para comunicação. Avise um membro da equipe do NewYork-Presbyterian Hospital caso necessite de assistência para comunicação.

दुभाषिये की सेवाएं और सुनने में कठिनाई वाले और नेत्रहीन लोगों के लिए सेवाएं

अंग्रेज़ी भाषा का सीमित ज्ञान (Limited English Proficiency, LEP) रखने वाले बोलने या सुनने में असमर्थ या फिर बहरे अथवा कम सुनने वाले न्यूयॉर्क प्रेस्बिटेरियन NewYork-Presbyterian Hospital के किसी भी रोगी और उसके परिवारों के लिए अस्पताल निःशुल्क संचार सहायता प्रदान करेगा। अगर आपको संचार में सहायता चाहिए, तो कृपया NewYork-Presbyterian Hospital स्टाफ़ के सदस्य से परामर्श करें।

Υπηρεσίες διερμηνείας για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης

Για οποιονδήποτε ασθενή ή συγγενή ασθενούς του NewYork-Presbyterian Hospital με περιορισμένη ευχέρεια στη χρήση της αγγλικής γλώσσας (Limited English Proficiency, LEP), με λεκτική ή οφθαλμολογική διαταραχή ή με κώφωση ή δυσκολία στην ακοή, το Νοσοκομείο παρέχει δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Ενημερώστε κάποιο μέλος του προσωπικού του Νοσοκομείου NewYork-Presbyterian Hospital εάν χρειάζεστε βοήθεια με την επικοινωνία.

Shërbime përkthimi dhe shërbime për personat me vështirësi në dëgjim dhe shikim

Për pacientët e NewYork-Presbyterian Hospital dhe familjet e tyre me njohuri të kufizuara të gjuhës angleze

(Limited English Proficiency, LEP), me vështirësi në të folur apo shikim, ose të cilët nuk dëgjojnë apo kanë vështirësi në dëgjim, spitali ofron ndihmë komunikimi pa pagesë. Nëse kërkoni ndihmë komunikimi, ju lutemi lajmëroni një anëtar të stafit të NewYork-Presbyterian Hospital.

通訳サービスおよび視覚・聴覚障害者支援サービス

NewYork-Presbyterian Hospital 病院は、英語力に限界がある (Limited English Proficiency, LEP) 患者、言語障害や視覚障害、または聾者を含む聴覚障害がある患者様とご家族のため、コミュニケーション支援を無料でご提供しております。コミュニケーション支援をご希望される場合は、NewYork-Presbyterian Hospital スタッフまでお申し出ください。

Dolmetscherdienste und Services für hör- und sehbehinderte Personen

Für jeden Patienten des NewYork-Presbyterian Hospital und dessen Familienangehörige mit begrenzten Englischkenntnissen (Limited English Proficiency, LEP) oder Beeinträchtigungen im Sprechen, Hören oder Sehen stellt das Krankenhaus kostenlose Unterstützung für die Kommunikation bereit. Bitte wenden Sie sich an einen NewYork-Presbyterian Hospital-Mitarbeiter, wenn Sie Hilfe bei der Kommunikation benötigen.

Usługi tłumacza ustnego oraz dla osób niesłyszących i niewidzących

Dla wszystkich pacjentów NewYork-Presbyterian Hospital o ograniczonej znajomości języka angielskiego (Limited English Proficiency, LEP), cierpiących na zaburzenia mowy lub wzroku, głuchych lub niedosłyszących oraz ich rodzin, szpital zapewni bezpłatną pomoc tłumacza. Prosimy o poinformowanie członka personelu NewYork-Presbyterian Hospital w przypadku konieczności skorzystania z pomocy tłumacza.

Instrucciones anticipadas

Los adultos en el estado de Nueva York tienen el derecho legal de contar con instrucciones anticipadas. Las instrucciones anticipadas son un tipo de instrucciones escritas u orales relacionadas con la prestación de atención de la salud cuando un adulto queda incapacitado. Es posible que desee planificar anticipadamente para que se cumplan sus deseos sobre el tratamiento o la atención en caso de que usted no pueda decidir por sí mismo, por un período breve o prolongado. Esto significa que puede solicitar o aceptar atención de la salud, rechazar un tratamiento y suspender un tratamiento ya iniciado.

Es política del Hospital seguir todas las instrucciones anticipadas, como un poder para atención de la salud, un testamento en vida u órdenes médicas para el tratamiento para mantener la vida (medical orders for life-sustaining treatment, MOLST), que cumplan con las leyes del estado de Nueva York, siempre y cuando usted le entregue una copia firmada de estas instrucciones anticipadas al hospital en el momento de su visita o admisión. En el caso de una emergencia médica, se seguirán los procedimientos de emergencia médica de rutina, a menos que existan instrucciones anticipadas válidas que estén a disposición y ofrezcan una orientación diferente.

Si desea obtener más información sobre cómo elaborar las instrucciones anticipadas, comuníquese con su médico, trabajador social o con la Administración de Servicios al Paciente, o bien solicite una copia del folleto, *Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York*, un recurso desarrollado por el Departamento de Salud del Estado de Nueva York. A continuación, se ofrece información sobre cuatro tipos de instrucciones anticipadas: Poder para atención de la salud, testamento en vida, órdenes médicas para el tratamiento para mantener la vida (MOLST) y órdenes de no resucitar (Do Not Resuscitate, DNR).

Poder para atención de la salud

En el Estado de Nueva York, las personas tienen el derecho a designar a alguien de su confianza para que decida sobre su tratamiento de atención de la salud, en caso de no poder hacerlo ellas mismas. Esta persona se denomina representante para la atención de la salud.

La mejor manera de autorizar a otra persona para que proteja sus deseos sobre el tratamiento y ocuparse de sus inquietudes es completar el Formulario de poder para atención de la salud. Esto le permite designar a un representante para la atención de la salud, a quien puede expresarle sus deseos con anticipación. Este formulario está incluido en el folleto, *Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York*, que se encuentra en el bolsillo de esta guía.

Testamento en vida

Si no tiene a alguien para designar como representante para la atención de la salud o no desea designar a nadie, puede dar con anticipación instrucciones escritas sobre sus elecciones específicas para el tratamiento. Estas instrucciones escritas se denominan testamento en vida.

Órdenes médicas para el tratamiento para mantener la vida (MOLST)

MOLST es un documento autorizado por el Estado de Nueva York, por el cual un médico inicia una orden, en la que se indica si su paciente desea ser resucitado o no (consulte No resucitar [DNR] a continuación). El formulario también le permite documentar sus preferencias con respecto a cualquier otro tratamiento para mantener la vida. MOLST está basado en la comunicación entre el paciente, su representante para la atención de la salud u otra persona designada para tomar decisiones y los profesionales de la salud, a fin de promover la toma compartida de decisiones médicas informadas.

Puede descargar los formularios de MOLST e información adicional en el sitio web del Departamento de Salud del Estado de Nueva York en www.health.ny.gov/professionals/patients/patient_rights/molst o www.compassionandsupport.org.

No resucitar (DNR)

Una orden de DNR es iniciada por un médico en la que se indica que la reanimación cardio-pulmonar (RCP) no debe iniciarse según los deseos del paciente (o los representantes legales del paciente si el paciente ya no puede tomar decisiones relacionadas con la atención de su salud), en caso de un paro cardíaco o respiratorio.

Información para visitantes

Directrices para visitas

NewYork-Presbyterian Hospital está comprometido a brindar a todos los pacientes privilegios de visitas completos y equitativos de acuerdo con las preferencias de los pacientes y no restringe, limita o niega de algún modo los privilegios de visitas en función de la raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de ingresos o cualquier otra característica protegida por ley.

Los pacientes pueden designar a un acompañante, un familiar o amigo adulto, para que brinde apoyo emocional durante su estadía en el Hospital. A menos que se indique de otra manera, el acompañante tiene acceso al paciente las 24 horas del día.

Las siguientes directrices para las visitas se aplican a las áreas de pacientes internados, excepto la unidad de salud mental y la unidad pediátrica.

Horario de visitas general

De 7 a. m. a 9 p. m.

Edad de los visitantes

Se permite la visita de niños con la supervisión de un adulto. Es posible que algunas unidades cuenten con directrices adicionales para niños.

Número de visitantes

A fin de promover el descanso, la curación y la privacidad, se les pide a los familiares y amigos que programen sus visitas. De 7 a. m. a 9 a. m., nosotros limitamos el número de visitantes en la habitación a dos a la vez. Muchas unidades tienen áreas o salas de espera para los visitantes. Los requerimientos especiales para visitas deben conversarse con la enfermera del paciente.

Visitas durante la noche/horas de descanso

De 9 p. m. a 7 a. m.

De 9 p. m. a 7 a. m., respetamos las horas de descanso y alentamos a los visitantes a abandonar el Hospital durante la noche. Se pide a todas las personas que concurren a la unidad que hablen en un tono bajo y que coloquen los celulares en vibrador.



Durante este período, a pedido del paciente, se permite la permanencia de un acompañante seleccionado por el paciente. En el caso de los pacientes en habitaciones semiprivadas, el acompañante podrá permanecer en la sala para visitantes de la unidad y visitar al paciente a intervalos, siempre que esto no cause molestias al paciente de la otra cama. En determinados casos, es posible que el acompañante reciba permiso para permanecer junto a la cama durante toda la noche si el otro paciente no se opone. En el caso de los pacientes en habitaciones privadas, el acompañante puede permanecer en la habitación durante toda la noche. Las situaciones especiales deben analizarse con el personal.

Pertenencias del visitante

Usted es responsable de guardar los celulares, las computadoras y otras pertenencias en todo momento durante su presencia. Es posible que algunas unidades tengan consideraciones especiales con respecto a lo que se puede y lo que no se puede llevar a la habitación por motivos de seguridad y control de infecciones. Consulte a la enfermera.

Mesa de información

(212) 932-4152

La mesa de información, ubicada en el vestíbulo principal del Hospital, puede brindar indicaciones e información para pacientes y visitantes. La mesa de información funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Tienda de regalos (212) 932-5050

De lunes a domingo, de 9 a. m. a 8:30 p. m.

La tienda de regalos se encuentra en el vestíbulo del primer piso del Hospital. Ofrece una amplia selección de artículos, como flores, artículos de tocador, periódicos, revistas, tarjetas, bocadillos, bebidas, regalos y globos de Mylar. Puede llamar a la tienda de regalos para que le hagan envíos a su habitación.

Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, los globos de látex están prohibidos en el Hospital. Los globos de Mylar y las flores (frescas, artificiales y arreglos de flores secas) están prohibidos en todas las unidades de cuidados intensivos, las salas de recuperación, los quirófanos, las guarderías infantiles, unidad de parto y parto, así como en las unidades de oncología y trasplante.

Instalaciones para huéspedes y hoteles

McKeen Pavilion

Edificio de Milstein Hospital
NewYork-Presbyterian/Columbia
177 Fort Washington Avenue,
entre 165th Street y 168th Street
New York, NY 10032
Reservaciones: (212) 305-7189

El McKeen Pavilion, ubicado en el edificio de Milstein Hospital en NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center, ofrece alojamiento en hoteles para huéspedes y seres queridos. Para pedir información o hacer reservaciones, llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.; sábados y domingos, de 8 a. m. a 4 p. m. Fuera de esos horarios, pídale a una enfermera que contacte al administrador de guardia, quien verificará la disponibilidad de habitaciones para esa noche. Hay un número limitado de habitaciones en el McKeen Pavilion. Si es posible, trate de hacer reservaciones con al menos dos semanas de anticipación.

Los hoteles cercanos a NewYork-Presbyterian Allen Hospital son los siguientes:

Edge Hotel

514 West 168th Street
New York, NY 10032
Reservaciones: (212) 543-0005

Este nuevo hotel boutique está ubicado cerca de NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center. Cuando llame, pregunte por las tarifas de NewYork-Presbyterian.

Crowne Plaza Englewood

401 South Van Brunt Street
Englewood, NJ 07631
Reservaciones: (201) 871-2020

Crowne Plaza está ubicado apenas al norte de la ruta 4 y la interestatal 80. Cuando llame, pregunte por las tarifas de NewYork-Presbyterian.

Lugares para comer

The Riverside Café

(212) 932-4505

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 10:45 a. m.
y de 11 a. m. a 6 p. m.
Sábados y domingos, de 8 a. m. a 10:30 a. m.
y de 11 a. m. a 3 p. m.

The Riverside Café, ubicado en el sótano del hospital, sirve una variedad de platos, que incluyen especialidades hispánicas y del Caribe.

Máquinas expendedoras

El área del comedor de The Riverside Café cuenta con máquinas expendedoras disponibles las 24 horas del día.

Baños públicos

Hay baños públicos sin distinción de sexo ubicados en todo el Hospital y en cada piso, generalmente cerca de los ascensores. Con el propósito de controlar las infecciones, los baños de las habitaciones de los pacientes son para el uso exclusivo de los pacientes.

Cajeros automáticos

Puede encontrar un cajero automático en el vestíbulo principal del Hospital.

Para su comodidad y conveniencia

Kit de bienvenida

Para brindarle una cálida recepción a nuestro Hospital, usted recibirá un kit de bienvenida al momento de su admisión. Con productos de Gilchrist & Soames, el kit incluye una variedad de artículos de tocador y para el arreglo personal, tapones para oídos, máscara para dormir y humectante labial. Este kit para pacientes le ayudará a cubrir sus necesidades personales hasta que reciba el alta o pueda recibir de su casa los artículos para su arreglo personal. Si no ha recibido un kit de bienvenida, solicite uno a un miembro del personal.

Servicio telefónico

NewYork-Presbyterian se complace en ofrecer servicio telefónico de cortesía que incluye servicio de larga distancia dentro de los Estados Unidos.

Servicio de televisión

NewYork-Presbyterian se complace en ofrecer servicio de televisión de cortesía. La programación incluye redes y canales de televisión locales, así como también una variedad de canales deportivos, de moda y películas, todo sin cargo. Si tiene alguna pregunta, hable con un miembro de su equipo de atención.

Sea considerado con los demás pacientes al mantener el volumen del televisor bajo o utilizar la opción de subtítulo (Closed Captioning, CC) en caso de que esté disponible. También le recomendamos que apague el televisor a la hora de dormir. También puede solicitar auriculares en la estación de enfermería. Si tiene alguna pregunta, consulte a un miembro de su equipo de atención.

Programación televisiva para la educación de los pacientes

El Hospital ofrece sin cargo una extensa programación educativa para los pacientes a través del servicio de televisión. En el Canal 88, encontrará una lista de temas; también puede pedirle a la enfermera una copia impresa de la lista. Si después de mirar el programa tiene preguntas sobre la información presentada, hable con su enfermera o médico.



Para ver el programa:

Paso 1: Llame al (212) 932-4048. Escuchará varios comandos.

Paso 2: Elija un idioma:

- Pulse 1 para escuchar las instrucciones en inglés.
- Pulse 2 para escuchar las instrucciones en español.

Paso 3: Después de escuchar las instrucciones, pulse 2 para solicitar un video.

Paso 4: Ingrese los 3 dígitos del código del video sobre el tema que desea mirar. Se le pedirá que confirme su elección.

- Pulse 1 si es correcta.
- Pulse 2 si no es correcta.

Paso 5: Usted escuchará: “La reproducción del video seleccionado comenzará en breve en el canal ___.” Coloque el indicador de canales de la TV en el canal mencionado.

Paso 6: Usted escuchará lo siguiente:

- Para repetir este mensaje, pulse 1.
- Para finalizar esta llamada y comenzar a reproducir su video, pulse 2.

Acceso a Internet

Usted y sus seres queridos pueden usar una computadora portátil personal y la mayoría de los otros dispositivos inalámbricos móviles en el Hospital. Para acceder a Internet, haga lo siguiente:

- Abra las redes inalámbricas.
- Haga clic en la dirección inalámbrica “Guest-Net” (Red de Huéspedes).
- Acepte los términos/condiciones para continuar a Internet.

Para su seguridad y protección

Distintivos de identificación del personal

Cada integrante del personal debe utilizar un distintivo de identificación del Hospital que incluye una fotografía, su nombre y su función en el Hospital. No dude en pedir a los empleados o visitantes que se identifiquen. Si le preocupa la identidad de alguna persona que ingresa en su habitación, comuníquese inmediatamente con un miembro del personal de enfermería. Informe inmediatamente cualquier comportamiento sospechoso al Departamento de Seguridad. Para comunicarse con el Departamento de Seguridad de NewYork-Presbyterian desde un teléfono interno del Hospital, marque 911 o (646) NYP-9111 desde un teléfono externo o teléfono celular.

Seguridad

911 desde un teléfono interno del Hospital;
(646) NYP-9111 desde un teléfono externo o
teléfono celular.

El Departamento de Seguridad monitorea las instalaciones del Hospital las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Hay medidas de seguridad especiales en las áreas de maternidad y pediatría que ofrecen mayor seguridad a los recién nacidos y a los niños durante su estadía en el Hospital. Tenga en cuenta que cualquier persona que ingrese al Hospital deberá mostrar una identificación.

Objetos de valor El Hospital no se hace responsable por la pérdida o el daño de cualquier objeto personal, incluidos audífonos, anteojos o prótesis dentales, que guarde en su habitación. Para su seguridad, envíe a su casa sus objetos de valor con un amigo o ser querido. Si esto no es posible, comuníquese con el Director de Atención al Paciente o con Seguridad para que se guarden en un lugar seguro.

Objetos perdidos Si pierde un objeto, infórmelo a su enfermera de inmediato y haremos todo lo posible por encontrarlo. Los artículos que no se reclaman se entregan al Departamento de Seguridad del Hospital.

Globos/Flores

Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, los globos de látex están prohibidos en el Hospital. Se



prefieren las flores de seda a las reales, ya que las reales implican un riesgo de alergia para algunos pacientes. Los globos de Mylar y las flores (frescas, artificiales y arreglos de flores secas) están prohibidos en todas las unidades de cuidados intensivos, las salas de recuperación, los quirófanos, las guarderías infantiles, unidad de parto y parto, así como en las unidades de oncología y trasplante.

Aparatos eléctricos

Para la seguridad de todos los pacientes y empleados, el uso de aparato eléctricos no pertenecientes al hospital, como secadores, está restringido a dispositivos a batería únicamente. Tenga en cuenta que estos dispositivos no podrán recargarse en el Hospital. Si tiene preguntas, consulte a la enfermera.

Política de No fumar

NewYork-Presbyterian Hospital es un ambiente totalmente libre de humo, tanto en interiores como en exteriores. Fumar, incluido el uso de cigarrillos electrónicos u otros dispositivos similares que producen vapor, está prohibido en los edificios del Hospital, las entradas, en los espacios abiertos externos, los jardines, los patios y los estacionamientos. Para obtener información sobre programas que pueden ayudarle a dejar de fumar, consulte a su médico o visite el sitio web del Hospital en <http://nyp.org/services/smoking-cessation.html>.

Para su consideración

Habitaciones privadas

Por un costo adicional, NewYork-Presbyterian Allen Hospital cuenta con habitaciones privadas disponibles para los pacientes. Comuníquese con el Departamento de Admisión al (212) 932-5079, o informe a su médico si está interesado en habitaciones privadas. Se le facturará la diferencia de costo entre una habitación semiprivada y privada. Generalmente, los planes de seguro no cubren el cargo adicional.

En caso de que no haya disponible una habitación semiprivada, es posible que se le asigne a una habitación privada sin que se le cobre la tarifa correspondiente a una habitación privada. Si se desocupa una habitación semiprivada, se le dará la opción de pasar a esa habitación o quedarse en la habitación privada, en este último caso, con una tarifa adicional.

Servicio privado de enfermería (212) 305-2525

Se puede contratar un servicio privado de enfermeras y acompañantes para los pacientes del NewYork-Presbyterian Allen Hospital a través de la Oficina de Servicios Privados de Enfermería de NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center. La Oficina de Servicios Privados de Enfermería está abierta los siete días de la semana, de 7 a. m. a 8 p. m. Fuera de ese horario, llame a la Oficina de Servicios Privados de Enfermería y recibirá la asistencia del coordinador de guardia.

Las enfermeras y los acompañantes privados no son empleados del Hospital. Sus honorarios se cotizarán cuando llame a la Oficina. El pago se puede realizar con tarjeta de crédito cuando llame a la Oficina de Servicios Privados de Enfermería.



Servicios Globales (212) 746-9100

Si su residencia principal se encuentra en un país que no es Estados Unidos, comuníquese con Servicios Globales. El personal de Servicios Globales habla diversos idiomas y se encuentra disponible para ayudar a los pacientes internacionales y sus seres queridos con servicios médicos y no médicos, como programar citas con el médico, acompañar a los pacientes cuando se realizan procedimientos, solicitar segundas opiniones médicas y brindar información sobre hospedaje.

Donación de órganos

Si desea considerar la donación de órganos e inscribirse en el Registro de Donantes del Estado de Nueva York, puede llamar sin cargo al Registro de Donantes de Tejidos y Órganos del Estado de Nueva York al (866) NYDONOR o al (866) 693-6667. También puede inscribirse a través de:

- Sitio web de New York State Department of Health (Departamento de Salud del Estado de Nueva York) en <https://donatelife.ny.gov/register/>
- Sitio web de New York State Department of Motor Vehicles (Departamento de Vehículos Motorizados del estado de Nueva York) en <https://dmv.ny.gov/more-info/register-become-organ-eye-or-tissue-donor>
- Sitio web de LiveOn NY en liveonny.org o llame al 1 (800) GIFT-4-NY

Preparación para volver a casa

Información sobre el alta

Comience a hacer planes para el alta con tiempo, cuando aún esté en el Hospital. Un gerente de atención puede ayudar a usted o a sus seres queridos a preparar un plan de alta adecuado. Cada paciente tiene necesidades diferentes, de manera que abordamos el desarrollo de todos los planes teniendo en cuenta esas necesidades.

Cuando su médico le avise que usted está listo para irse a casa, las enfermeras analizarán con usted o con su acompañante la continuidad de su atención. Si requiere medicamentos recetados, las recetas serán enviadas de forma electrónica a una farmacia o se le entregarán antes de irse a casa. También recibirá un plan de alta por escrito que describe los arreglos para cualquier atención que su médico pueda ordenar en un futuro después del alta y una lista de medicamentos que deberá tomar en casa. Usted no podrá recibir el alta hasta que no se garanticen los servicios requeridos en el plan de alta por escrito o el Hospital determine que se encuentran razonablemente disponibles. También tiene derecho a apelar este plan de alta. En el bolsillo delantero de esta guía, hay un sobre para la información del alta médica, de modo que podrá encontrar el material fácilmente, incluidos los planes para el alta, las recetas de medicamentos y cualquier otra información de seguimiento.



Cuando haga los arreglos para abandonar el Hospital, recuerde que el horario de salida objetivo es antes de las 10 a. m.

Su lista de verificación para el alta

Su equipo de atención quiere asegurarse de que todo esté en orden cuando esté listo para abandonar el Hospital. Utilice esta lista de verificación para asegurarse de que tenga toda la información que necesita antes de regresar a casa.

- Tengo el número de teléfono de mi médico.
- Tengo una lista actualizada de todos mis medicamentos.
- Tengo todos los equipos y suministros que necesito para regresar a casa.
- He revisado y comprendido todas las instrucciones para el alta.
- Sé a quién debo llamar para programar mis visitas de seguimiento o ya he programado todas mis visitas de seguimiento.
- Tengo el nombre y número de teléfono de la persona a quien debo llamar ante cualquier pregunta que surja durante la primera semana en casa.
- Tengo transporte para llegar a mi hogar desde el Hospital.

Además, hacer las preguntas de la siguiente lista le ayudará a tener una transición sin inconvenientes a su hogar.

- ¿Tengo ropa limpia y cómoda para usar?
- ¿Tengo las llaves de mi casa?
- ¿Hay comida en mi casa?
- ¿Es la comida adecuada para mi dieta?
- ¿Necesito que alguien me ayude en casa?
- En caso de ser necesario, ¿se han hecho los arreglos para esto?
- ¿Necesitaré servicios domiciliarios cuando salga del hospital?
- En caso de ser necesario, ¿se han hecho los arreglos para los servicios domiciliarios?
- ¿Qué más debo preguntarle a mi médico, la enfermera o el terapeuta?

El estacionamiento es de cortesía el día del alta cuando muestre sus documentos del alta médica.

Preparación para volver a casa

Llamada telefónica del alta

Después del alta, usted recibirá una llamada telefónica del alta del Hospital. El propósito de esta llamada es averiguar cómo se siente, preguntarle sobre su experiencia durante la hospitalización y ayudar a que su transición a casa sea tan fácil como sea posible. Antes del alta, dígame a la enfermera el número de teléfono más conveniente al que deberíamos llamarlo.

Encuesta de satisfacción del paciente

Después del alta, es posible que reciba una Encuesta de satisfacción del paciente. La encuesta le hará preguntas sobre su estadía en el Hospital. Dedique un momento a completar y devolver esta Encuesta, que es muy importante para nosotros. Su participación nos ayudará a tomar medidas para mejorar la experiencia de nuestros pacientes y sus seres queridos en el Hospital.

Facturación

Gastos hospitalarios

La factura del Hospital reflejará todos los servicios hospitalarios que recibió durante su estadía. Los cargos se dividen en dos categorías:

- Una tarifa diaria básica que incluye la habitación, las comidas, la atención de enfermería y la limpieza.
- Cargos por servicios o procedimientos especiales, que incluyen quirófano, sala de recuperación y/u otros ítems indicados por el médico, como radiografías o análisis de laboratorio.

Asimismo, los cargos médicos por los servicios prestados en la Red de atención ambulatoria (Ambulatory Care Network, ACN, o clínica) de NewYork-Presbyterian se incluyen en la factura del Hospital y no se facturan por separado.

Por ley, los hospitales deben publicar sus cargos regulares para los ítems y los servicios que brindan. Para obtener información sobre los gastos hospitalarios, visítenos en <http://nyp.org/payingforcare>.

Facturación y servicios médicos

Debe consultar al médico que coordina sus servicios hospitalarios para determinar si su atención requerirá servicios por parte de otros médicos que ejercen en el Hospital, como anesestesiólogos, radiólogos y patólogos. Su médico puede proporcionarle el nombre del consultorio, la dirección de correo postal y el número de teléfono de aquellos médicos cuyos servicios puedan ser necesarios, según la previsión de su médico.

También es importante que tenga en cuenta que se le facturarán por separado los servicios médicos que reciba durante su estadía en el Hospital, incluidos aquellos servicios de médicos que no lo atendieron personalmente, pero que le brindaron sus servicios profesionales relacionados con el diagnóstico y la interpretación de resultados de estudios en calidad de paciente. Entre ellos se incluyen patólogos, radiólogos y otros especialistas.

La información de contacto de estos grupos de médicos con quienes el Hospital tiene contratos está disponible en línea. También puede visitar <http://nyp.org/payingforcare> y comunicarse directamente con estos grupos para averiguar si participan en su plan de salud. Si tiene alguna pregunta con respecto a sus facturas, llame al número impreso en la declaración que reciba de ellos.

Seguros e información relacionada

NewYork-Presbyterian Hospital es un proveedor participante de varias redes de planes de salud. Puede encontrar una lista de los planes en los que participamos al visitar <http://nyp.org/payingforcare>. Algunos planes de salud utilizan las redes más pequeñas para ciertos productos que ofrecen, de manera que es importante verificar si participamos en el plan específico del cual recibe cobertura. Consulte nuestra lista para saber si no participamos en todos los productos de un plan de salud.

Todos los pacientes asegurados se deben familiarizar con los términos de su cobertura de salud, que incluye entre otras las compañías aseguradoras comerciales, HMO, Medicare y Medicaid. Eso lo ayudará a comprender qué servicios del Hospital están cubiertos y cuáles son sus responsabilidades de pago, en caso de haberlas. También debe traer al Hospital copias de sus tarjetas de seguro. El Hospital es responsable de enviar las facturas de los servicios hospitalarios a su compañía aseguradora y lo ayudará a agilizar su reclamación. Es posible que usted reciba una factura del Hospital por deducibles, copagos, coseguros o ítems no cubiertos indicados en la explicación de beneficios que haya recibido de su compañía aseguradora. Si tiene preguntas sobre su cobertura de seguros, llame al (866) 252-0101 o al número indicado en su factura.

Si usted no está asegurado, será responsable por el pago de su factura del Hospital a menos que sea elegible y reciba cobertura de otras fuentes de pago. NewYork-Presbyterian Hospital ofrece asistencia a pacientes que no están asegurados o están subasegurados para determinar si pueden existir otras fuentes de pago, tales como Medicaid, compensación a los trabajadores, No-Fault, beneficios COBRA o atención caritativa disponibles para cubrir los servicios hospitalarios que se proporcionaron.

En relación con la atención caritativa, NewYork-Presbyterian Hospital tiene desde hace mucho tiempo una política para ayudar a los pacientes que reciben servicios de atención de la salud en nuestro Hospital y que necesitan ayuda financiera, independientemente de su raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago o cualquier otra característica protegida por la ley. Si tiene una obligación financiera con NewYork-Presbyterian Hospital y considera que no puede pagarla, el Hospital tiene una política de atención caritativa y ayuda financiera que puede brindar asistencia a los pacientes elegibles. En el Departamento de Admisión hay información disponible sobre elegibilidad para atención caritativa o ayuda financiera y el proceso de solicitud, al llamar sin cargo al (866) 252-0101, o también se puede obtener en línea en <http://nyp.org/payingforcare>.

Numerosos médicos y otros proveedores de servicios (proveedores) pueden brindar atención a los pacientes en las instalaciones del Hospital. Los proveedores de la Red de atención ambulatoria (Ambulatory Care Network, ACN, o clínica) de NewYork-Presbyterian están comprendidos en la política de Atención caritativa del Hospital, mientras que otros proveedores no lo están. Dichos proveedores se describen por categoría de servicio, o departamento, y la ACN (clínica) en <http://nyp.org/payingforcare>, en caso de que corresponda. Para obtener información más específica sobre un proveedor en particular, puede consultar a dicho proveedor.

Información de contacto

Consultas de facturación:	(212) 632-7440
Consultas de atención caritativa:	(866) 252-0101
Sitio web:	www.nyp.org

Para cargos hospitalarios y participación de los médicos en los planes de seguro: <http://nyp.org/payingforcare>.

Preparación para volver a casa



Expedientes médicos/ Gestión de información de salud (646) 697-4764

Dirección de correo:
Medical Correspondence Unit
(Unidad de Correspondencia Médica)
NewYork-Presbyterian/
Columbia University Irving Medical Center
622 West 168th Street
New York, NY 10032

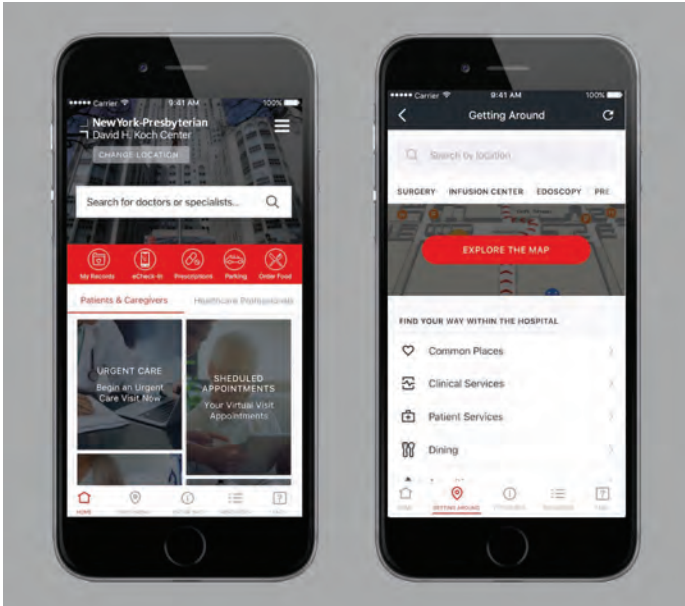
Lugar para entregas
Medical Correspondence Unit
(Unidad de Correspondencia Médica)
Edificio de Milstein Hospital
Vestíbulo principal cerca a la Oficina de Admisión

La Unidad de Correspondencia Médica para NewYork-Presbyterian Allen Hospital se encuentra en NewYork-Presbyterian/Columbia. Para solicitar expedientes médicos del Hospital, los pacientes deben completar el formulario de autorización para divulgar la información de salud protegida/formulario de registros médicos. El formulario también se encuentra disponible en inglés, español y chino en el sitio web del Hospital en <http://nyp.org/him>, o puede recoger el formulario en la Unidad de Correspondencia Médica cerca de la Oficina de Admisión en el vestíbulo principal del edificio de Milstein Hospital de NewYork-Presbyterian/Columbia.

Lea cuidadosamente el formulario y marque los casilleros adecuados para la información que necesita. Los formularios completados se deben colocar en el buzón ubicado junto a la Unidad de Correspondencia Médica en NewYork-Presbyterian/Columbia o se deben enviar por correo postal a la dirección que se indica a la izquierda.

Para obtener ayuda para completar el formulario, llame al (646) 697-4764, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Recursos en línea



Aplicación móvil de NewYork-Presbyterian

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian (NYP App) es una guía móvil gratuita para la atención del paciente. La aplicación centraliza los recursos de todo NewYork-Presbyterian, lo que facilita su búsqueda.

Descargue NYP App de la Tienda de aplicaciones o Google Play; envíe un mensaje de texto con la palabra “NYP” al 69697; o visite [nyp.org/app](https://www.nyp.org/app).

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian incluye lo siguiente:

Orientación

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian brinda información sobre restaurantes, hoteles y farmacias cercanos, así como de transporte y estacionamiento.

Guía para pacientes

La guía para pacientes y visitantes del Hospital, *Durante su estadía*, también está disponible en NYP App.

NYP OnDemand

NewYork-Presbyterian OnDemand es un paquete confidencial y seguro de servicios de salud digitales para pacientes y proveedores. A través de nuestros servicios de telemedicina, usted puede comunicarse de manera rápida y fácil con los médicos de NewYork-Presbyterian desde su teléfono móvil, tableta, computadora o quioscos en ubicaciones exclusivas de Duane Reade. Los servicios incluyen:

Atención virtual de urgencia Para enfermedades y lesiones sin riesgo de vida, converse por videollamada con uno de nuestros médicos especialistas en medicina de emergencia certificados por la junta para obtener un diagnóstico rápido y un plan de tratamiento en el lugar y el momento que lo necesite.

Visita virtual Converse por videollamada con médicos participantes de manera conveniente, sin trasladarse hasta sus consultorios. Su médico puede informarle si participa.

Atención rápida Si ya se encuentra en una sala de emergencias de NewYork-Presbyterian, puede visitar virtualmente a un profesional clínico y reducir significativamente su tiempo de espera.

Tenga en cuenta que es posible que las tarifas de estos servicios estén cubiertas o no por el seguro. Consulte a su proveedor de seguro. Para obtener más información, visite <https://www.nyp.org/ondemand>.

Herramientas y servicios adicionales

- Vea sus expedientes de salud.
- Resurta las recetas con o transfiera recetas a Walgreens.
- Obtenga más información sobre los departamentos del Hospital, incluida la información de contacto.
- Pague su factura en línea.
- Encuentre rápidamente información sobre médicos especialistas en la ubicación de NewYork-Presbyterian que prefiera y guárdela en una lista centralizada.

Recursos en línea

Expedientes personales de salud

myNYP.org Este expediente personal de salud interactivo permite que los pacientes controlen y accedan a su información médica en cualquier lugar y momento que la necesiten. Con myNYP, usted puede acceder a sus registros médicos en línea, revisar sus medicamentos recetados y realizar un seguimiento de su historial de medicamentos. También puede ver los informes quirúrgicos, las instrucciones para el alta del hospital, y los resultados de laboratorio y radiología. Puede acceder a myNYP en forma conveniente desde cualquier computadora, tableta o dispositivo móvil. Para obtener una lista completa de las características y el contenido de myNYP, o para conectarse a myNYP, visite <https://mynyp.org>.

myColumbiaDoctors Con myColumbiaDoctors, usted puede gestionar su información de salud y comunicarse con proveedores en un entorno en línea seguro, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Agradezca a un empleado de NYP

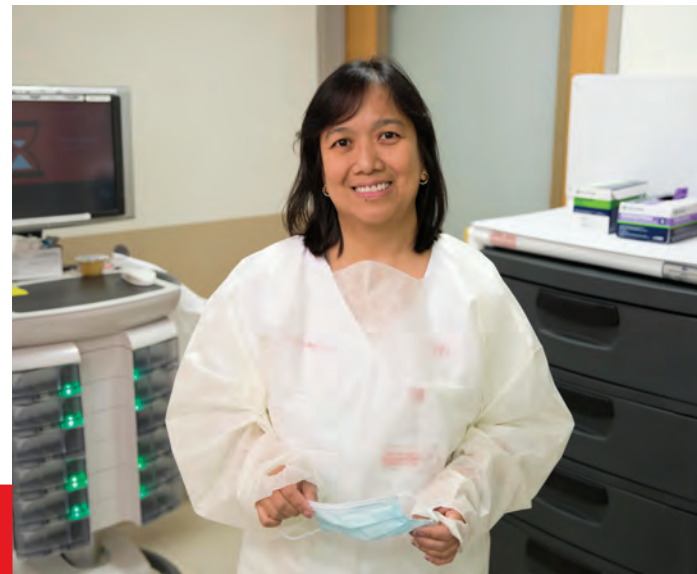
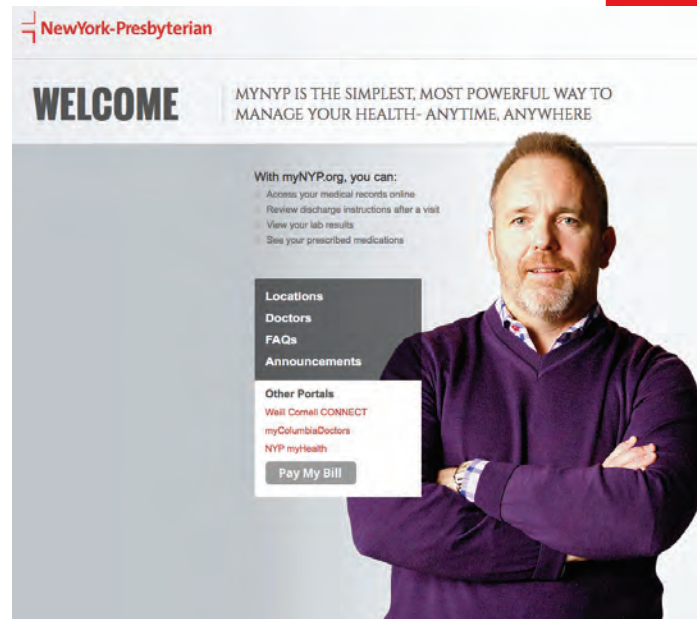
Este programa en línea de todo el Hospital permite que los pacientes y sus seres queridos reconozcan fácilmente a los empleados y los equipos con una tarjeta electrónica. Puede acceder a Thank an NYP Employee (Agradezca a un empleado de NYP) en <https://myapps.nyp.org/Ecard/>. Seleccione la ubicación y el departamento o la unidad donde recibió atención. Identifique a sus empleados favoritos, seleccione una tarjeta electrónica, agregue una nota personal si lo desea, y envíela.

Para obtener más información sobre cómo compartir su agradecimiento con sus empleados favoritos, también puede escanear este código con la cámara de su teléfono inteligente.



Para obtener más información

Para obtener más información sobre NewYork-Presbyterian, visítenos en www.nyp.org y HealthMatters en healthmatters.nyp.org. También nos encontrará en Facebook, Twitter y YouTube.



Encuentre el camino

La dirección y el teléfono oficiales del Hospital son los siguientes:

NewYork-Presbyterian (212) 932-4000

Allen Hospital

5141 Broadway
New York, NY 10034

Indicaciones

En tren

El tren n.º 1 presta servicio hasta las estaciones de 215th Street y 225th Street en Broadway. Camine por Broadway 5 cuadras hasta 220th Street.

El tren A presta servicio expreso desde el centro de Manhattan hasta 207th Street. En 207th Street, tome el autobús Bx7 hasta 219th Street y Broadway. La entrada al Hospital se encuentra sobre el lado oeste de la calle.

En autobús

Entre los autobuses de la ciudad que llegan al Hospital se encuentran los siguientes: Bx7, Bx20 y Liberty Lines Express.

Para obtener más información sobre autobuses y trenes, llame a la Autoridad Metropolitana de Transporte al (718) 330-1234 o visite www.mta.info.

En tren Metro-North

La estación Marble Hill en 225th Street está ubicada justo enfrente del Hospital al otro lado del río. Camine por el puente de 220th Street para acceder a la entrada principal del Hospital.

En automóvil

Desde el norte de Nueva York y Nueva Jersey:

Después de cruzar el Puente George Washington, siga los carteles hasta Henry Hudson Parkway North (también denominada West Side Highway). Salga por Dyckman Street y gire a la izquierda en Broadway. El Hospital estará a su izquierda.

Desde Major Deegan Expressway:

Desde el norte o el sur por Major Deegan tome la salida 10, la salida de 230th Street. Si viene desde el sur, gire a la izquierda en el semáforo hasta Broadway. Si viene desde el norte, gire a la derecha en el semáforo hasta Broadway.


Desde Cross Bronx Expressway:

Siga hacia el puente George Washington y tome la última salida antes del puente. Siga los carteles hasta la carretera Henry Hudson North (norte). Salga por Dyckman Street y gire a la izquierda en Broadway. El Hospital estará a su izquierda.

Estacionamiento

Servicio de valet

El servicio de valet se encuentra disponible en la entrada principal del Hospital en 5141 Broadway, de lunes a viernes, de 6 a. m. a 10 p. m., y los fines de semana y feriados, de 8 a. m. a 8 p. m. Las tarifas están publicadas en la entrada principal. Se aceptan las principales tarjetas de crédito.



NewYork-Presbyterian es uno de los sistemas de servicios académicos de atención de la salud integrados más completos del país, cuyas organizaciones se dedican a proporcionar la atención más compasiva y de más alta calidad a los pacientes en el área metropolitana de Nueva York, a nivel nacional y en todo el mundo. En colaboración con dos facultades de medicina reconocidas mundialmente, Weill Cornell Medicine y Columbia University Vagelos College of Physicians and Surgeons, NewYork-Presbyterian es constantemente reconocido como un líder en la educación médica, la investigación avanzada y la atención clínica innovadora centrada en el paciente.

NewYork-Presbyterian tiene cuatro divisiones principales:

NewYork-Presbyterian Hospital está clasificado como el centro n.º 1 en el área metropolitana de Nueva York por *U.S. News and World Report*, e incluido en numerosas ocasiones en la Lista de Honor de “Mejores Hospitales” de los Estados Unidos.

La Red de Hospitales Regionales de NewYork-Presbyterian está conformada por hospitales y otros centros en la región metropolitana de Nueva York.

Los Servicios Médicos de NewYork-Presbyterian conectan a los expertos médicos con los pacientes en sus comunidades.

La Salud Comunitaria y Poblacional de NewYork-Presbyterian abarca sitios de redes de atención ambulatoria e iniciativas de atención de la salud comunitaria, incluida NewYork Quality Care, la organización de atención responsable establecida conjuntamente por NewYork-Presbyterian Hospital, Weill Cornell Medicine y Columbia.

Para obtener más información

Visite www.nyp.org y **HealthMatters** en healthmatters.nyp.org. También nos puede encontrar en Facebook, Twitter y YouTube.



YouTube