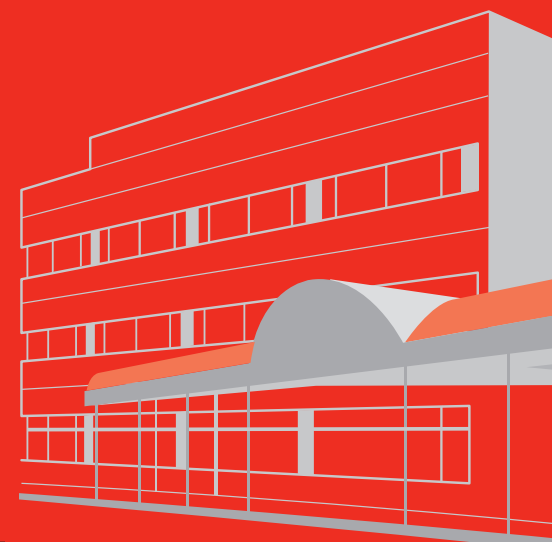


NewYork-Presbyterian Hospital  
**Guía para pacientes y visitantes**  
Durante su estadía



## Teléfonos importantes

Departamento de admisión	(212) 932-5079
Información general	(212) 932-4000
Expedientes médicos	(212) 932-4547
Información para pacientes	(212) 932-4300
Administración de servicios al paciente	(212) 932-4321
Servicio privado de enfermería	(212) 305-2525
Teléfono y televisión	(212) 932-4048

## BIENVENIDOS

---

Bienvenido a NewYork-Presbyterian/The Allen Hospital. Aquí usted encontrará personal dedicado a suministrar cuidados y servicios de la más alta calidad y con la mayor compasión a cada uno de nuestros pacientes en un ambiente cálido y amigable.

Para ayudarlos a usted y a su familia durante su permanencia en el Hospital, hemos desarrollado esta Guía ***Durante su estadía***. Incluye información sobre servicios y entretenimientos que se encuentran disponibles para que usted se sienta lo más cómodo posible. También proporciona información importante sobre el equipo para el cuidado de su salud, así como información que usted y su familia deben 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 lo alentará a hacer preguntas y compartir cualquier preocupación que usted o un miembro de su familia puedan tener.

NewYork-Presbyterian Hospital 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 destacada atención que les brindamos a nuestros pacientes y sus familias. Lo más importante es que nos enorgullecemos del compromiso de nuestro personal para cuidar bien de usted y de sus seres queridos.

En NewYork-Presbyterian, **Los Pacientes Están en Primer Lugar**. Así que si tiene preguntas o si hay algo que podamos hacer para facilitar su estadía, no dude en hablar con el médico o con algún miembro de su equipo de atención.

Gracias por darnos el privilegio de cuidar de usted.

Muy atentamente,



Steven J. Corwin, M.D.  
*Chief Executive Officer*  
NewYork-Presbyterian Hospital





**New York-Presbyterian**  
**The Allen Hospital**

## CONTENIDO

---

### Para sus cuidados

Su equipo de cuidados.....	4
Sus comidas.....	8
Sus medicamentos .....	8
Rondas cada hora .....	9
Manejo del dolor .....	9
Equipo de respuesta rápida.....	10
Teléfonos del puesto de enfermería .....	10
Administración de servicios al paciente .....	11
Servicios de intérprete.....	11
Servicios para personas con deficiencias visuales .....	11
Consultas éticas.....	11
Servicios pastorales .....	12
Terapia con mascotas .....	12

### Para su consideración

Habitaciones privadas.....	13
Servicio privado de enfermería .....	13
Instalaciones para huéspedes y hoteles.....	14
Servicios internacionales.....	14
Expediente personal de salud online: myNYP.org .....	15

### Para su comodidad y conveniencia

Kit de bienvenida.....	16
Servicio telefónico.....	16
Servicio de televisión.....	17
Programación televisiva para la educación de los pacientes .....	18
Acceso a Internet .....	18
Horario de visitas .....	19
Horario de tranquilidad.....	19
Mesa de informaciones.....	19
Tienda de regalos.....	20
Lugares para comer .....	20
Máquinas expendedoras .....	20
Baños públicos.....	20

### Para su seguridad

Información importante sobre seguridad de los pacientes .....	21
Prevención de infecciones.....	22
Globos/Flores .....	24
Aparatos eléctricos .....	24
Distintivos de identificación del personal....	24
Seguridad.....	25
Objetos de valor.....	25
Objetos perdidos.....	25
Normas sobre el cigarrillo.....	25

### Preparación para volver a casa

Información para el alta .....	26
Lista de verificación para volver a casa.....	27
Sus medicamentos.....	28
Llamada telefónica del alta.....	28
Encuesta de satisfacción del paciente.....	28
Cajero .....	29
Facturación.....	29
Seguros .....	29
Expedientes médicos.....	30

### Derechos y responsabilidades de los pacientes

Sus derechos.....	31
Sus responsabilidades .....	31
Su apoderado para cuidados de salud y su testamento vital.....	32
Si tiene dudas .....	32

### Encuentre el camino

Indicaciones.....	33
Estacionamiento.....	33

<b>Notas</b> .....	34
--------------------	----

<b>Índice</b> .....	36
---------------------	----

## PARA SUS CUIDADOS

---

### Su equipo de cuidados

Durante su permanencia en NewYork-Presbyterian/The Allen Hospital, conocerá a muchos profesionales de la salud que trabajan juntos para coordinar su tratamiento. Ellos conforman su equipo de cuidados de la salud. Usted y su familia también son una parte importante del equipo. 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 médicos y estudiantes de profesiones relacionadas con la salud. Estas personas pueden participar en aspectos de sus cuidados bajo la estricta supervisión del personal pertinente del Hospital.

### Médicos

Es posible que haya muchos médicos que participen en sus cuidados. Además de su médico tratante, que suele ser su médico personal o el médico que lo ingresó, puede recibir la visita de otros especialistas médicos o quirúrgicos, así como de "fellows" o residentes. Un "fellow" es un médico en formación para obtener una subespecialidad. Un residente es un médico que ha terminado la facultad de medicina y participa en un programa de capacitación en una especialidad específica. Los residentes también se conocen como personal de planta y trabajan bajo la cuidadosa supervisión de los médicos tratantes.

Los médicos que me atienden son:

---

---

---



### Personal de enfermería

Es posible que también haya muchas enfermeras que participen en sus cuidados. Ellas trabajan en estrecha colaboración con los médicos y los otros miembros del equipo para el cuidado de la salud. Nuestro equipo de enfermería incluye al Director de Cuidados del Paciente, enfermeras diplomadas, enfermeras de planta, auxiliares de enfermería y técnicos de cuidados intensivos. El Director de Cuidados del Paciente es responsable de la supervisión de todos los cuidados de enfermería en una unidad o más unidades en particular. Una enfermera diplomada, designada como su enfermera principal, planifica y coordina los cuidados generales de enfermería y asigna tareas según corresponda a otros miembros del equipo de enfermería. También hay a su disposición una enfermera especializada en recursos para el dolor especialmente capacitada con quien podrá hablar de sus dudas sobre el manejo del dolor.

Mis enfermeras son:

---

---

---

### Coordinadores de cuidados

Los coordinadores de cuidados son enfermeras diplomadas que supervisan que las indicaciones médicas se ejecuten de manera oportuna. El coordinador de cuidados puede hacerle preguntas sobre la atención que recibe y su seguro de salud, para que pueda recibir los beneficios adecuados cubiertos por su póliza.

Mi coordinador de cuidados es: \_\_\_\_\_

### Empleados de la unidad

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

Mi empleado de la unidad es: \_\_\_\_\_

### Médicos asistentes

Los médicos asistentes son profesionales de la salud que forman parte de su equipo de cuidados 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 cuidados preventivos de la salud, asistir en cirugías y recetar medicamentos.

Mi médico asistente es: \_\_\_\_\_

## 6\_ Para sus cuidados

### Trabajadores sociales

Los trabajadores sociales lo ayudan a usted y a su familia a administrar su estadía en el Hospital y planificar su regreso a casa. El trabajador social puede atender las cuestiones emocionales que surgen durante una hospitalización, brindar asesoramiento al paciente y a su familia, coordinar la planificación para el alta y ofrecer información sobre grupos de apoyo.

Mi trabajador social es: \_\_\_\_\_

### Nutricionistas

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

Mi nutricionista es: \_\_\_\_\_

### Camareras de nutrición

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

Mi camarera de nutrición es: \_\_\_\_\_



### Fisioterapeutas

Los fisioterapeutas, también llamados kinesiólogos, evalúan sus necesidades físicas y funcionales y le preparan ejercicios y programas que lo ayudarán a recuperar su fuerza, su movilidad y mejorar su habilidad para realizar actividades domésticas y laborales antes de recibir el alta.

Mi fisioterapeuta es: \_\_\_\_\_

### Terapeutas ocupacionales

Los terapeutas ocupacionales brindan un tratamiento diseñado para ayudarlo a mejorar su habilidad para llevar a cabo actividades de la vida cotidiana, como vestirse, bañarse y arreglarse, después del alta.

Mi terapeuta ocupacional es: \_\_\_\_\_

### Fonoaudiólogos

Los fonoaudiólogos, también llamados logopedas o foniatras, asisten a los pacientes que necesitan ayuda para recuperar o mejorar el habla y sus destrezas para la comunicación.

Mi fonoaudiólogo es: \_\_\_\_\_

### Terapeutas respiratorios

Los terapeutas respiratorios brindan atención a los pacientes con dificultades para respirar que necesitan asistencia.

Mi terapeuta respiratorio es: \_\_\_\_\_

### Trabajadores de servicios ambientales

Los trabajadores de servicios ambientales son responsables por proporcionar un ambiente limpio y seguro para los pacientes y el personal, que incluye la limpieza diaria de su habitación. Si necesita asistencia, sírvase llamar al (212) 932-6054.

Mi trabajador de servicios ambientales es: \_\_\_\_\_

### Acompañantes de pacientes

Los acompañantes 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.

### Voluntarios

Los voluntarios brindan asistencia vital a nuestros pacientes, sus familias y los profesionales del cuidado de la salud. Puede encontrarlos en todo el Hospital ayudando con una gran variedad de tareas y actividades. Puede conocer voluntarios en la unidad y en las áreas de espera.

## 8\_Para sus cuidados

### 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 o kosher.

Desayuno: 8 am a 9 am

Almuerzo: 12 del mediodía a 1 pm

Cena: 5 pm a 6 pm

Hay bocadillos como jugos, galletas saladas, cereales y leche, disponibles en la unidad de cuidados de cada paciente.

### Sus medicamentos

Use la siguiente tabla para hacer un seguimiento de sus medicamentos recetados y los de venta libre, especialmente porque los medicamentos que tomaba antes de ingresar al Hospital pueden cambiar como consecuencia de su admisión.

Nombre del medicamento	Dosis/Cantidad	Frecuencia/Hora del día en que en que debe tomar el medicamento	Notas especiales/Fecha de inicio o interrupción

### Alergias

Infórmele al médico o a la enfermera si tiene alergias, especialmente a medicamentos y alimentos u otras sustancias. Enumere sus alergias aquí.

---

---

---

### **Rondas cada hora**

Un miembro de su equipo de cuidados irá a verlo a su habitación aproximadamente cada hora para asegurarse de que usted esté cómodo y ver si tiene todo lo que necesita. Esta persona le preguntará sobre su nivel de dolor, si necesita usar el baño, y responderá todas las preguntas que usted o sus familiares pudieran tener.

### **Manejo del dolor**

El tratamiento del dolor es importante y puede ayudarlo a mejorar más rápido. Caminar, respirar profundamente y realizar los ejercicios de fisioterapia es más fácil si siente menos dolor. Siempre debe informar al equipo de salud y a su enfermera principal si siente dolor. Su equipo de cuidados de salud le pedirá que describa el dolor y el nivel de dolor. 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 profesionales a determinar si se debe modificar el tratamiento o la medicación. Si siente que el dolor no mejora, avise inmediatamente a la enfermera.

El Hospital tiene enfermeras capacitadas en recursos para el dolor (Pain Resource Nurses) que brindan apoyo al equipo de cuidados de la salud y hablarán con usted sobre problemas o preocupaciones relacionados con el manejo del dolor. Esto nos ayudará a cubrir sus necesidades de manejo del dolor y a mantenerlo cómodo durante toda su hospitalización.

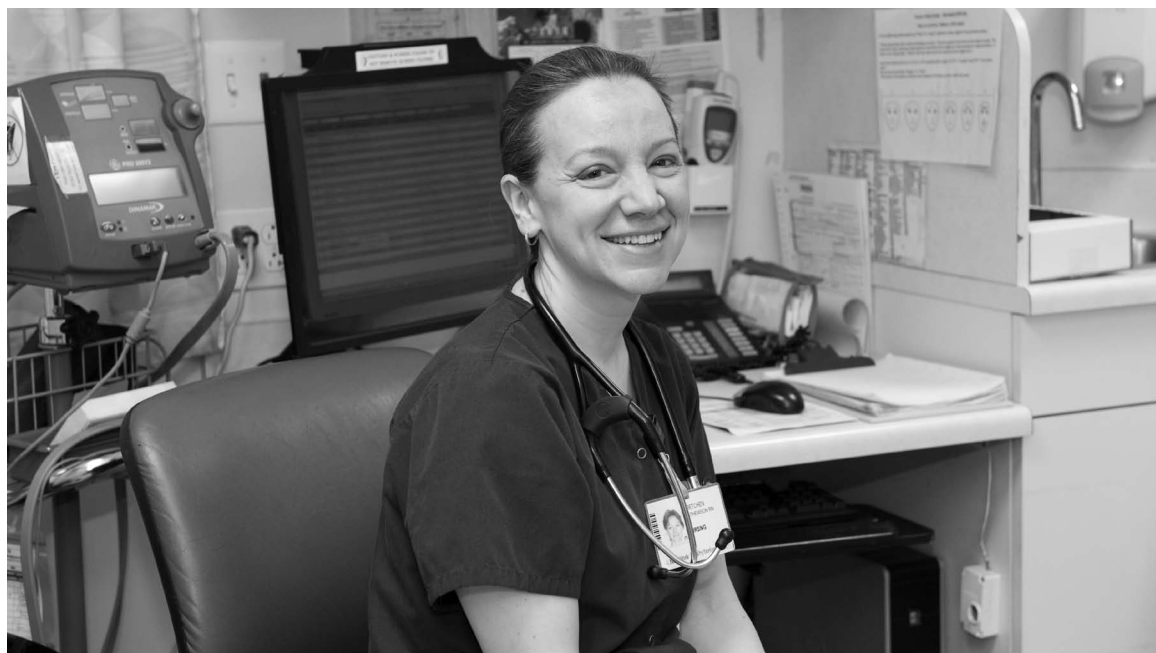


### Equipo de respuesta rápida (Rapid Response Team)

Un equipo de respuesta rápida es un equipo especial del Hospital al que la enfermera puede llamar si su cuadro cambia rápidamente. El equipo de respuesta rápida está formado por al menos dos de los siguientes profesionales: enfermera de cuidados críticos, médico, médico asistente, enfermera diplomada y terapeuta respiratorio. El equipo de respuesta rápida trabaja conjuntamente con su médico y enfermera de cabecera para brindarle cuidados. 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 o al médico.

### Teléfonos del puesto de enfermería

Preparto y parto	(212) 932-4142
Posparto	(212) 932-4144
Neonatología	(212) 932-4148
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	(212) 932-4147
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	(212) 932-4124
3 River East	(212) 932-4131
3 River West	(212) 932-4143





### **Administración de servicios al paciente**

(212) 932-4321

La Administración de Servicios al Paciente ofrece un lugar central para que los pacientes y sus familiares expresen sus opiniones, tanto positivas como negativas, sobre cualquier aspecto de los servicios o la atención en el Hospital. El personal de la Administración de Servicios al Paciente puede ayudarlo a usted y a su familia con las dudas e inquietudes, explicarles las normas y los procedimientos del Hospital y tomar las medidas adecuadas para que se respeten sus derechos como paciente. Todos los miembros del personal de Administración de Servicios al Paciente están capacitados para administrar los problemas que puedan afectar la calidad de la experiencia del paciente. El personal de Administración de Servicios al Paciente también se encuentra disponible para educar a los pacientes y sus familiares sobre las instrucciones anticipadas y tratar cualquier duda ética que surja durante la estadía de un paciente.

### **Servicios de intérprete**

A través de un miembro de nuestro personal se pueden conseguir los servicios de intérprete de idiomas extranjeros y de lenguaje de señas sin costo. Indique a un miembro del personal si necesitará este servicio y ellos le conseguirán un intérprete. También hay audífonos disponibles para las personas con deficiencias auditivas.

### **Servicios para personas con deficiencias visuales**

Si usted tiene una deficiencia visual, el personal lo ayudará a completar los formularios. La Declaración de Derechos de los Pacientes y algunos formularios seleccionados se encuentran disponibles en Braille a través de la Administración de Servicios al Paciente.

### **Consultas éticas**

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

**Cuidados pastorales**

(212) 932-5310

Lunes a viernes, 9 am a 5 pm

El Departamento de Servicios y Educación Pastorales del Hospital pueden brindarle apoyo espiritual y emocional a usted y sus seres queridos mientras se encuentre en el Hospital. Los capellanes están capacitados para trabajar con personas de todos los credos y con aquellas que no tienen ninguna afiliación religiosa. Tenemos capellanes para múltiples credos disponibles para suministrar orientación religiosa, si así lo desea, y ayudar a mantener sus observancias rituales o religiosas. Si desea hablar con un capellán durante su hospitalización, comuníquese a la enfermera. La Memorial Chapel está ubicada en el primer piso de The Allen Hospital. Se celebran misas una vez a la semana para todos los credos, y la capilla está abierta todos los días para orar y meditar.

**Terapia con mascotas**

(212) 932-5319

NewYork-Presbyterian/The Allen Hospital tiene un programa de terapia con mascotas a través del cual usted puede recibir la visita de perros para terapia si cuenta con autorización médica. Este servicio se ofrece sin cargo. Las visitas terapéuticas con perros han demostrado brindar muchos beneficios a los pacientes, entre los que se destacan la disminución del estrés, el alivio de la depresión y la reducción de la presión arterial. Si desea hacer arreglos para recibir la visita especial de un perro para terapia, llame al (212) 932-5319.



## PARA SU CONSIDERACIÓN

---

### Habitaciones privadas

Por un costo adicional, The 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.

En caso de que no haya una habitación semi-privada, es posible que se lo asigne a una habitación privada, pero en ese caso no se le cobrará una tarifa de habitación privada. Si se desocupa una habitación semi-privada, 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

The Allen Hospital se puede contratar servicio privado de enfermería y de camareras a través de la oficina de servicio privado de enfermería de NewYork-Presbyterian/Columbia. La oficina de servicio privado de enfermería abre de 9 am a 5 pm. Si necesita ayuda fuera de ese horario, llame al (212) 305-5181. Las enfermeras y las asistentes privadas no son empleadas del Hospital. Sus honorarios se cotizarán cuando llame a la oficina. Los pagos se deben hacer en efectivo o con un cheque directamente a nombre de la enfermera o la asistente al final de cada turno.



### **Instalaciones para huéspedes y hoteles**

The Allen Hospital no está lejos de las instalaciones de NewYork-Presbyterian/Columbia. Los familiares y amigos de los pacientes que permanezcan en The Allen Hospital podrán encontrar útiles las siguientes instalaciones y hoteles.

#### **McKeen Pavilion**

**(212) 305-5951**

Edificio del Milstein Hospital  
NewYork-Presbyterian/Columbia  
177 Fort Washington Avenue, entre las calles 165th y 168th  
New York, NY 10032

Hay habitaciones para huéspedes disponibles en el área de instalaciones para huéspedes del McKeen Pavilion — en el edificio del Milstein Hospital. Estas habitaciones para huéspedes permiten que los amigos y los familiares estén cerca de sus seres queridos mientras están en el Hospital. Puede solicitar las tarifas. Para pedir información o hacer reservas, llame de lunes a viernes, de 7 am a 5 pm; sábados, domingos y feriados, de 8 am a 4 pm. Fuera de esos horarios, pídale a una enfermera que contacte al administrador de guardia, quien verificará la disponibilidad de habitaciones.

#### **Econo Lodge — Fort Lee**

**(201) 944-5332**

2143 Hudson Terrace  
Fort Lee, NJ 07024

The Econo Lodge está ubicado cerca del puente George Washington en Fort Lee, New Jersey, con un acceso conveniente al puente, al Hospital y a la ciudad de Nueva York mediante transporte público y automóvil. The Econo Lodge también ofrece un servicio de traslados en autobús desde y hacia el NewYork-Presbyterian/Columbia.

#### **Crowne Plaza Englewood**

**(800) 972-3160**

401 S. Van Brunt Street  
Englewood, NJ 07631

Ubicado apenas al norte de la Route 4 y la Interstate 80, el Crowne Plaza ofrece servicio de traslado en autobús desde y hasta NewYork-Presbyterian/Columbia.

### **Servicios internacionales**

**(212) 305-4900**

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

### Expediente personal de salud online: myNYP.org

NewYork-Presbyterian Hospital se complace en ofrecer a los pacientes myNYP.org, un servicio online sin cargo para administrar los expedientes de salud personales y familiares. myNYP.org le permite hacerse cargo de su información de salud y le brinda la posibilidad de consolidar y organizar cantidades importantes de información sobre la salud en una cuenta privada. Puede acceder a su información cuando y desde donde la necesite, así como compartirla con médicos, familiares de confianza y otros proveedores de cuidados. Con myNYP.org, puede crear su propio expediente electrónico de salud y guardar la proporción que desee del mismo en un lugar conveniente en Internet. La información incluye enfermedades e historia clínica, medicamentos, informes quirúrgicos, resultados de laboratorio e informes de estudios, registros de inmunizaciones, instrucciones para el alta hospitalaria, información sobre los médicos y el seguro, y contactos para emergencias.

NewYork-Presbyterian se preocupa por la privacidad de los pacientes. Por lo tanto, myNYP.org se desarrolló con la colaboración de Microsoft® y almacena la información de los pacientes usando HealthVault™ de Microsoft®, un servicio online con privacidad y seguridad mejoradas. Una vez que se ha guardado la información, únicamente usted o las personas que usted autorice pueden acceder a ella o compartirla. Además, las herramientas online que ofrece myNYP.org pueden ayudarlo a administrar su salud y su bienestar. “My Health Explained” (Explicaciones sobre mi salud) lo ayuda a comprender mejor los tratamientos, los estudios y los procedimientos utilizados para diagnosticar y tratar su cuadro. “My Health Tools” incluye herramientas útiles que lo ayudarán a administrar afecciones crónicas, tales como hipertensión arterial y diabetes; hacer un seguimiento de su peso, controlar su dieta y graficar el progreso; y prepararse para emergencias.

My Health Explained | My Health Tools | My Doctors | Request an Appointment | Pay Hospital Bill

myNYP.org YOUR PERSONAL HEALTH CONNECTION WITH NewYork-Presbyterian SIGN IN

**Welcome**  
This web site is a free service that lets you safely:

- Store** all of your health information online.
- Share** it with trusted family members and clinicians.
- Learn** about important health issues that affect you and your family.

REGISTER NOW Already have an account? [Sign In](#)

**Watch our introduction video**  
Learn how myNYP.org and Microsoft® HealthVault™ are working together to help you take charge of your health. [View the video](#)

**Learn about cardiac health**  
Find out more about the tests, treatments, and instructions that affect you and your cardiac health. [Read more](#)

**Access medical records**  
See your medical visit details from NewYork-Presbyterian, stored in security-enhanced HealthVault. [Register now](#)

STORING IN HealthVault myNYP.org uses Microsoft® HealthVault™ to store your data. [Learn more](#)

© NewYork-Presbyterian Hospital About Us | FAQs | Terms of Use | Privacy Notice | Contact Us

Columbia University College of Physicians and Surgeons Weill Cornell Medical College

## PARA SU COMODIDAD Y CONVENIENCIA

---

### Kit de bienvenida

Para brindarle una cálida recepción a nuestro Hospital, se le entregará un kit de bienvenida al momento de su admisión. Este kit contiene artículos de tocador y productos para el arreglo personal de Crabtree & Evelyn, que incluyen champú, acondicionador para el cabello, jabón líquido para el cuerpo, loción corporal, cepillo de dientes y crema dental, un cepillo, un jabón facial (de manteca de shea o karité) y un enjuague bucal. El kit también contiene tapones para los oídos, humectante labial y una máscara para dormir. Este kit para pacientes lo ayudará a cubrir sus necesidades personales hasta que reciba el alta o pueda recibir de su casa los artículos para su arreglo personal.

### Servicio telefónico

#### Llamadas locales

Las llamadas locales son sin cargo a los siguientes códigos de área: 212, 201, 347, 516, 551, 631, 646, 718, 914, 917 y 973, y puede marcar directamente desde la habitación del Hospital.

#### Llamadas de larga distancia

Las llamadas a códigos de área que no figuran en la lista anterior se consideran de larga distancia. El servicio de llamadas de larga distancia dentro del territorio continental de los Estados Unidos tiene una pequeña tarifa diaria.

Para activar el servicio de larga distancia:

- dentro del Hospital, llame al (212) 932-4500
- fuera del Hospital, llame al (212) 932-4048

Siga las indicaciones de la voz para completar la activación. Si necesita ayuda, pulse 0.

El servicio de telefonía de larga distancia se puede pagar con:

- principales tarjetas de crédito (Visa, MasterCard, Discover o American Express)
- tarjetas prepagadas, disponibles en el puesto ubicado en el segundo piso de The Allen Hospital al lado del ascensor principal
- factura telefónica domiciliaria

#### Condiciones del servicio de llamadas de larga distancia

El período del servicio de llamadas de larga distancia va de medianoche a medianoche. El servicio se puede interrumpir o reiniciar en cualquier momento llamando al (212) 932-4500. El servicio se transferirá automáticamente cuando se mude a otra habitación y se interrumpirá cuando reciba el alta.

#### Para realizar llamadas telefónicas

Llamadas locales:	Marque 9 + 1 + código de área + número
Llamadas de larga distancia:	Marque 9 + 1 + código de área + número
Llamadas sin cargo:	Marque 9 + 1 + 800 (866, 877) + número

### Servicio de televisión

En general, las habitaciones vienen con varios canales de televisión sin cargo; hay más canales disponibles por una pequeña tarifa diaria.

### Servicio básico sin cargo

Todos los pacientes tienen acceso al servicio básico de televisión las 24 horas; incluye los siguientes canales de cortesía: CBS (Canal 6), PBS (Canal 16) y CNN (Canal 41), así como el Canal del Recién Nacido, y canales que ofrecen servicios religiosos, música clásica, información del Hospital y programación educativa para los pacientes. En el Canal 66 hay una guía de programación para los canales 1 a 57.

### Servicio extendido de televisión

El servicio extendido de televisión incluye acceso las 24 horas a programación televisiva y canales de películas por una pequeña tarifa diaria. En el Canal 66 hay una lista de los canales.

Para activar el servicio extendido de televisión:

- dentro del Hospital, llame al (212) 932-4500
- fuera del Hospital, llame al (212) 932-4048

Tenga sus pagos disponibles al momento de llamar. Siga las indicaciones de la voz para completar la activación. Si necesita ayuda, pulse 0.

Una vez que complete su transacción, cambie al canal de TV de su preferencia. El servicio se iniciará en algunos minutos.

El servicio de televisión se puede pagar con:

- principales tarjetas de crédito (Visa, MasterCard, Discover o American Express)
- tarjetas prepagadas, disponibles en el puesto ubicado en el segundo piso de The Allen Hospital al lado del ascensor principal
- factura telefónica domiciliaria — los cargos por el servicio extendido de televisión aparecerán como un servicio de entretenimiento

### Condiciones de la renta

El período de renta va de medianoche a medianoche. El servicio se puede interrumpir o reiniciar en cualquier momento llamando al (212) 932-4500. El servicio se transfiere automáticamente cuando usted pasa a otra habitación y se cancela cuando usted recibe el alta del Hospital.

### Para asistencia

Alquileres:

Llame al (212) 932-4500 y luego pulse 0

Reparaciones de TV y servicio de atención al cliente de TV:

Llame al (212) 932-4500

Preguntas sobre facturación:

Llame al (866) 234-9009

### **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 la enfermera o el médico. Para ver el programa:

**Paso 1:** Llame al (212) 932-4500. 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:

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

### **Acceso a Internet**

Usted y los miembros de su familia pueden usar una computadora portátil personal y la mayoría de los otros dispositivos inalámbricos móviles en el Hospital. Puede conectar su computadora o dispositivo a nuestra red inalámbrica para huéspedes, diseñada para huéspedes y pacientes del Hospital, seleccionando “guest-net” en la lista de redes que aparecen al pulsar el ícono de redes inalámbricas. Su buscador web automáticamente presentará una página de exención de responsabilidad que menciona los términos y condiciones y el uso aceptable de la red inalámbrica para huéspedes. Debe seleccionar “I Agree” (Acepto) en la parte inferior de la página para utilizar Guest-Net. La mayoría de los buscadores web son compatibles con este proceso.

La conexión inalámbrica Guest-Net es una red inalámbrica abierta y descriptada con acceso únicamente a Internet. No tiene conectividad disponible con los recursos de la intranet del Hospital.

### **Horario de visitas**

Ahora NewYork-Presbyterian tiene horarios de visita sin restricciones. Para proporcionar a los pacientes un mayor apoyo de sus seres queridos, ya no hay horarios establecidos para visitas. Los pacientes o una persona proveedora de apoyo, seleccionado por el paciente cuando se lo ingrese, pueden decidir quién los visita y cuando. Tenga en cuenta que para el bienestar de nuestros pacientes, los miembros del equipo de atención pueden limitar las visitas. Nuestro personal trabajará con pacientes y visitantes, especialmente los que estén en cuartos compartidos, para dar a los pacientes tiempo para descansar y dormir.

### **Horario de tranquilidad**

Todas las unidades de pacientes internados del Hospital observan un horario de tranquilidad diario que ayuda a brindarles a usted y a su familia un ambiente tranquilo para el cuidado de la salud y permitir que los pacientes descansen. El horario de tranquilidad designado se coloca en cada unidad y se anuncia a su comienzo. Durante ese tiempo, se les pide al personal y a las otras personas de la unidad que mantengan los niveles de ruido al mínimo.

### **Mesa de informaciones**

(212) 932-4152

La mesa de informaciones, ubicada en el lobby principal de The Allen Hospital puede brindar información e indicaciones para pacientes y visitantes. La mesa de informaciones funciona 24 horas por día, los 7 días de la semana.





### **Tienda de regalos**

(212) 932-5050

Lunes a domingo, 9 am a 8:30 pm

La tienda de regalos se encuentra en el lobby del primer piso de The Allen Hospital. Ofrece una amplia selección de artículos, que incluye flores, artículos de tocador, periódicos, revistas, tarjetas, bocadillos, bebidas, regalos y globos de Mylar. Puede llamar a la tienda 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 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 salas de neonatología, las salas de parto y preparto y las unidades de trasplante y oncología.

### **Lugares para comer**

Dentro de The Allen Hospital, usted puede obtener una comida o un bocadillo en los siguientes lugares:

#### **The Pavilion Café**

(212) 932-4505

Lunes a viernes, 7 am a 6 pm

Sábados y domingos, 8 am a 3 pm

The Pavilion Café, ubicado en el sótano de The Allen Hospital, sirve comidas preparadas por pedido, como omeletes, waffles, sándwiches calientes y fríos y una variedad de especialidades españolas y del caribe.

### **Máquinas expendedoras**

Hay máquinas expendedoras disponibles las 24 horas del día en el área del comedor de The Pavilion Café.

### **Baños públicos**

Hay baños públicos ubicados en cada piso y por todo el Hospital. Con el propósito de controlar las infecciones, los baños de las habitaciones de los pacientes son para el uso exclusivo de los pacientes.

## PARA SU SEGURIDAD

---

### Información importante sobre la seguridad de los pacientes

En NewYork-Presbyterian Hospital, queremos trabajar con usted para que sus cuidados sean seguros. Al participar de sus cuidados, hacer preguntas y expresar sus ideas, nos ayudará a lograr los mejores resultados.

### Participe activamente de sus cuidados

El equipo de salud lo mantendrá informado sobre sus cuidados. Escucharán sus preocupaciones, responderán sus preguntas y le explicarán su plan de tratamiento. Si el inglés no es su idioma materno y necesita ayuda, le proporcionaremos un intérprete. Cuando le den el alta, recibirá instrucciones escritas para llevarse a su casa.

### Haga preguntas y exprese sus ideas

- Participe activamente en las decisiones sobre su tratamiento.
- Haga preguntas sobre sus cuidados y su tratamiento.
- Haga preguntas sobre las instrucciones para el alta.
- Díganos si no entiende lo que le decimos.
- Si no entiende inglés, solicite un intérprete.

### Mantenga informado a su equipo de salud

- Comparta su historia clínica con su equipo de cuidados de la salud.
- Cuéntenos todos sus problemas médicos y cirugías previas.
- Díganos si tiene alergias.

### 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. Cuando deje el Hospital, recuerde llevarse sus instrucciones escritas para la medicación.

### Espere que el personal revise varias veces su banda identificatoria.

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

### 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.

### Ayude a prevenir caídas

Para su propia protección, nos esforzamos para 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 en la unidad de enfermería. Si tiene riesgos de sufrir caídas, tomaremos precauciones adicionales.

Usted puede ayudar a prevenir caídas de la siguiente manera:

- pida ayuda antes de salir de la cama o levantarse de una silla
- mantenga el botón de llamada cerca de usted. Avísenos si no lo alcanza
- use las medias antideslizantes provistas por el Hospital o zapatos cuando camine
- asegúrese de que los frenos estén trabados 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 indicaciones del personal para prevenir caídas

### Prevención de infecciones

Prevenir las infecciones es una de las metas más importantes en el Hospital. Aunque no todas las infecciones se pueden evitar, muchas se pueden prevenir teniendo algunas precauciones.

### Practique la higiene de manos

Una de las mejores maneras de prevenir infecciones es la higiene de manos. La higiene de manos se refiere a la limpieza de las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. Los productos a base de alcohol son una manera fácil de higienizar las manos. En los corredores y las habitaciones de pacientes de todo el Hospital verá dispensadores y frascos de Purell®.

El equipo de cuidados de la salud se lavará las manos antes de atenderlo para prevenir la diseminación de infecciones. Ellos deben usar Purell® o lavarse las manos con agua y jabón. Si no está seguro de que la persona que lo atiende se lavó las manos, pídale que lo haga antes de examinarlo o realizarle un procedimiento. Los complacerá que se los recuerde.



### Siga las normas para visitantes

Queremos que usted también ayude a prevenir la diseminación de infecciones. Si sus familiares o amigos tienen gripe, tos, fiebre o una erupción en la piel, pídeles que no lo visiten hasta que se sientan mejor. Pídeles a los visitantes que se limpien las manos con Purell® antes de ingresar a su habitación.

### Conozca acerca de las infecciones asociadas a los cuidados de la salud y las medidas de precaución

Todos los hospitales luchan para prevenir las infecciones asociadas a los cuidados de la salud. Estas infecciones incluyen:

- Infecciones del sitio quirúrgico, que pueden ocurrir después de la cirugía en el área del cuerpo en la que se realizó la operación.
- Infecciones del torrente sanguíneo asociadas a vías centrales, que pueden ocurrir en pacientes que tienen catéteres en vías centrales. Estos catéteres se colocan para que el paciente pueda recibir medicamentos y transfusiones de sangre.
- Infección por organismos multirresistentes, que es un tipo de infección que puede no estar relacionada con un procedimiento. Este tipo de infección puede afectar cualquier parte del organismo, y está causada por bacterias que son resistentes a muchos antibióticos. Resistentes quiere decir que las bacterias se han vuelto más difíciles de tratar. Estas infecciones pueden pasar de un paciente a otro si no se toman las medidas de protección adecuadas. También pueden ocurrir como resultado del tratamiento con antibióticos.

Cuando usted se somete a un procedimiento, como una operación, un cateterismo cardíaco o la colocación de una vía central, se siguen normas estrictas para ayudar a prevenir las infecciones. Se usan paños estériles para crear barreras que prevengan la contaminación del sitio del cuerpo en el que se trabaja. Además de practicar la higiene de manos, el equipo de cuidados de la salud:

- usa batas, guantes, gorros y barbijos estériles
- usa suministros e instrumentos quirúrgicos estériles
- limpia la piel del área en la que se realizará el procedimiento con un antiséptico

Antes de algunas operaciones, los pacientes reciben antibióticos para impedir que aparezca alguna infección.

En algunos casos, para ayudar a prevenir las infecciones asociadas a cuidados de la salud, colocamos a los pacientes con precaución de aislamiento en una habitación individual. También se podrá colocar en aislamiento a aquellos pacientes que han recibido un diagnóstico de infección por organismos multirresistentes. Si usted está en aislamiento, los miembros del equipo de cuidados de la salud puede usar máscara, bata o guantes cuando vayan a verlo, aunque es posible que usted permanezca en una habitación con dos camas. Converse con la enfermera sobre las precauciones que debe tomar.

Si tiene preguntas sobre prevención de infecciones asociadas al cuidado de la salud, consulte al médico o a la enfermera.

### **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 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 salas de neonatología, las salas de parto y preparto y las unidades de trasplante y oncología.

### **Aparatos eléctricos**

Los aparatos eléctricos de su casa, tales como secadores de cabello u otros artículos que se enchufan, no están permitidos en las unidades. En algunas circunstancias se puede otorgar una autorización especial para usar aparatos electrónicos, pero los mismos deben contar con la aprobación previa de nuestro Departamento de Ingeniería Biomédica. Si tiene preguntas, consulte a la enfermera.

### **Distintivos de identificación del personal**

Cada integrante del personal debe utilizar un distintivo identificatorio del Hospital que incluye una fotografía, su nombre y su función en el Hospital. No dude en pedirles 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 al (212) 932-4400.





### **Seguridad**

(212) 932-4400

El Departamento de Seguridad supervisa el Hospital y sus propiedades 24 horas por día, 7 días por semana. Hay medidas de seguridad especiales en el área de maternidad que ofrece mayor seguridad a los recién nacidos durante su estadía en el Hospital. Observe que cualquier persona que ingrese al Hospital deberá mostrar una identificación.

### **Objetos de valor**

El Hospital no se responsabiliza por la pérdida o el daño a artículos de propiedad personal, incluso audífonos, anteojos y prótesis dentales (dentaduras postizas), que guarde en su habitación. Para su seguridad, envíe a su casa sus objetos de valor con un amigo o un familiar. Si esto no es posible, comuníquese con el Director de Cuidados al Paciente de la unidad para que se guarden en una caja de seguridad. Detalle sus pertenencias personales con el personal y pida un recibo de todos los artículos que guarde en la caja.

### **Objetos perdidos**

(212) 932-4400

Para comunicarse con objetos perdidos, llame al Departamento de Seguridad al (212) 932-4400 o llame al 4-4400 desde el Hospital.

### **Normas sobre el cigarrillo**

NewYork-Presbyterian Hospital es un ambiente totalmente libre de humo, tanto en su interior como en sus áreas abiertas. Está prohibido fumar en los edificios del Hospital, las entradas, en los espacios abiertos, los jardines, los patios y los estacionamientos. Si desea información sobre programas que pueden ayudarle a dejar de fumar, consulte a su médico o visite la página de Internet del Hospital en <http://nyp.org/services/smoking-cessation.html>.

## PREPARACIÓN PARA VOLVER A CASA

### Información para el alta

Comience a hacer planes para el alta con tiempo, cuando aún esté en el Hospital. Un trabajador social puede ayudarlo a usted o a su familia a preparar un plan de alta adecuado. Cada paciente tiene necesidades diferentes y cada plan se elabora cuidadosamente teniendo esas necesidades en mente.

Cuando su médico le avise que usted está listo para irse a su casa, las enfermeras analizarán con usted la continuidad del cuidado. Si se requieren medicamentos recetados, se le entregarán la noche anterior a su partida. También recibirá un plan de alta escrito que describe los arreglos para cualquier cuidado que su médico pueda ordenar después del alta. Usted no podrá recibir el alta hasta que el Hospital se haya asegurado o haya determinado que los servicios requeridos en el plan escrito de alta 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 que reciba con el alta médica, de modo que podrá encontrar el material fácilmente.

Cuando haga los arreglos para salir del Hospital, recuerde que el horario de salida es antes de las 10 am.



**Lista de verificación para volver a casa**

La siguiente lista de preguntas lo ayudará a prepararse para que la transición a su casa sea tranquila.

- \_\_\_ ¿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?
- \_\_\_ ¿Quién me viene a buscar? \_\_\_\_\_
  
- \_\_\_ ¿Necesito que alguien me ayude en casa?
- \_\_\_ ¿Se han hecho los arreglos para ello?
- \_\_\_ ¿Tengo todos los medicamentos y las recetas que voy a necesitar?
- \_\_\_ ¿Necesitaré algún equipamiento especial?
- \_\_\_ ¿El equipamiento especial está en mi casa listo para que lo use?
- \_\_\_ ¿He recibido las instrucciones para el alta que me permitirán cuidarme cuando esté en casa?
- \_\_\_ ¿Tendré un seguimiento con otros médicos o especialistas cuando esté en casa?
- \_\_\_ ¿Quiénes son? \_\_\_\_\_
  
- \_\_\_ ¿Necesitaré servicios domiciliarios cuando salga del hospital?
- \_\_\_ ¿Se han hecho los arreglos para estos servicios?
- \_\_\_ ¿Qué más debo preguntarle al médico, la enfermera o el terapeuta?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_ ¿A quién debo llamar si tengo preguntas o algo me preocupa cuando esté en casa? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_ La fecha de mi cita de control es: \_\_\_\_\_
- \_\_\_ El teléfono de mi médico es: \_\_\_\_\_



### **Cajero**

(212) 932-4260

Lunes a viernes, 7:30 am a 4:45 pm

El cajero está ubicado en el lado derecho del lobby principal de The Allen Hospital. El pago de los cargos del Hospital y otros servicios se puede hacer en efectivo, con cheque personal, cheques de viajero y la mayoría de las principales tarjetas de crédito.

### **Facturación**

La factura del Hospital reflejará todos los servicios hospitalarios que recibió durante su estadía. Los cargos entran 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, tales como quirófano, sala de recuperación y otros ítems indicados por el médico, tales como radiografías o análisis de laboratorio

Para obtener información sobre los cargos de servicios de telefonía y televisión, consulte las páginas 16 y 17.

Es posible que reciba facturas por separado de los médicos que facturan en forma independiente por sus servicios. Además, es posible que reciba facturas de médicos que no lo vieron personalmente, pero que le brindaron sus servicios profesionales relacionados con el diagnóstico y la interpretación de resultados de estudios mientras estaba internado. Entre ellos se incluyen patólogos, radiólogos y otros especialistas. Si tiene preguntas sobre estas facturas, llame al número impreso en el estado de cuenta que reciba de ellos.

### **Seguro**

(212) 632-7440

Todos los pacientes asegurados se deben familiarizar con los términos de su cobertura de seguros, incluyendo las compañías aseguradoras comerciales, las HMO, Medicare y Medicaid. Eso lo ayudará a entender qué servicios del Hospital están cubiertos y cuáles son sus responsabilidades, en caso de haberlas. También debe traer copias de sus tarjetas de seguro. El Hospital es responsable de enviar las facturas de los servicios hospitalarios a su compañía aseguradora y hará todo lo posible para agilizar el reclamo. Es posible que usted reciba una factura del Hospital por deducibles, copagos, coseguros o ítems no cubiertos según se indica en la explicación de beneficios recibida de su compañía aseguradora. Si tiene preguntas sobre su cobertura de seguros, llame al (212) 632-7440 o al número indicado en su factura.

### **Aviso a los pacientes no asegurados o subasegurados**

(866) 252-0101

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, Medicare 1011, Compensación a los trabajadores, No-Fault, beneficios COBRA o Cuidados caritativos disponibles para cubrir los servicios hospitalarios que se proporcionaron.

**Política de cuidados caritativos/Ayuda financiera**

**(866) 252-0101**

NewYork-Presbyterian Hospital tiene desde hace mucho tiempo una política para ayudar a los pacientes que reciben servicios para el cuidado de la salud en nuestro Hospital y necesitan ayuda financiera, independientemente de su edad, sexo, raza, nacionalidad, situación socioeconómica o inmigratoria, orientación sexual o afiliación religiosa. Si tiene una obligación financiera con el NewYork-Presbyterian y cree que no puede pagarla, el Hospital tiene una política de cuidados caritativos y ayuda financiera que puede ayudar a los pacientes elegibles. En el Departamento de Admisión hay información disponible sobre elegibilidad para cuidados caritativos o ayuda financiera y el proceso de solicitud; también puede llamar sin costo al (866) 252-0101.

**Expedientes médicos (Gestión de información de salud)**

**(212) 305-3270**

Dirección de correo:

Medical Correspondence Unit (Unidad de Correspondencia Médica)

NewYork-Presbyterian/Columbia

622 West 168th Street, Room PH1-040B

New York, NY 10032

La Unidad de Correspondencia Médica de The Allen Hospital está ubicada en NewYork-Presbyterian/Columbia. Si desea solicitar una copia de sus expedientes médicos hospitalarios, revise detalladamente y complete la totalidad del formulario de *Autorización para la divulgación de información*, y envíelo por correo o llévelo a la Unidad de Correspondencia Médica. El formulario se encuentra disponible en inglés y en español en la página de Internet del Hospital o puede solicitarla en la Unidad de Correspondencia Médica. Para acceder al formulario online, escriba lo siguiente en su navegador: <http://nyp.org/patients/medical-records.html>. Lea cuidadosamente el formulario y marque los casilleros adecuados para la información que necesita.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

---

### Sus derechos

Usted tiene determinados derechos y protecciones como paciente garantizados por leyes estatales y federales. Estas leyes ayudan a promover la calidad y la seguridad de los cuidados hospitalarios. Revise *Sus derechos como paciente de un hospital en el Estado de Nueva York*, que encontrará en el bolsillo de esta guía. Compártala con los familiares y los amigos que participan en sus cuidados. Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o no comprende algo, hable con la enfermera, el médico, el trabajador social o un representante de Administración de Servicios al Paciente.

### Sus responsabilidades

Esta Declaración de Responsabilidades del paciente se pensó para demostrar que el respeto mutuo y la cooperación son básicos para brindar cuidados de la salud de buena calidad. Usted es responsable de:

- Suministrar, hasta donde sepa, información precisa y completa sobre sus problemas actuales, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones relacionadas con su salud; y entregar al momento de la admisión una copia del documento de apoderado de cuidados de la salud u otras instrucciones anticipadas, en caso de tenerlos.
- Notificar al médico o la enfermera si ha tomado recientemente alguno de los siguientes productos: vitaminas, minerales, compuestos a base de hierbas, medicamentos recetados o de venta libre y suplementos nutricionales. Al informar lo que toma, el personal puede tomar medidas para evitar eventuales problemas con los medicamentos y tratamientos que pueda recibir durante su hospitalización.
- Infórmele a su enfermera si le traen alimentos desde fuera del Hospital. Debemos cuidar que los alimentos se guarden en forma segura y no interfieran con su dieta especial o su tratamiento.
- Informar cualquier cambio inesperado en su cuadro al profesional de la salud responsable.
- Informar si entiende claramente cada curso de acción propuesto en sus cuidados y lo que se espera de usted.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el equipo de cuidados de la salud responsable por su tratamiento. Este grupo puede incluir médicos, enfermeras y personal de la salud aliado que llevan adelante el plan coordinado de cuidados, implementan las órdenes médicas y aplican las normas y regulaciones hospitalarias pertinentes.
- Ser responsable por sus acciones si se niega a recibir tratamiento o no sigue las instrucciones de los profesionales de la salud.
- Respetar las normas y los reglamentos del Hospital sobre cuidados y comportamiento de los pacientes.
- Ser considerado con los derechos de los otros pacientes y del personal del Hospital, especialmente en cuanto a minimizar el ruido, abstenerse de fumar y asegurar el comportamiento adecuado de los visitantes.
- Ser respetuoso con la propiedad ajena.
- Asegurar que las obligaciones financieras por los cuidados de su salud se cumplan lo antes posible.

### **Su apoderado para cuidados de salud y su testamento vital**

A veces, por enfermedades o lesiones, los pacientes están impedidos de hablar con el médico para tomar decisiones sobre su tratamiento. Es posible que desee planificar anticipadamente para que se sigan sus deseos sobre el tratamiento en caso de que usted no pueda decidir por sí mismo, por un período breve o prolongado. En el Estado de Nueva York, las personas tienen el derecho de indicar a alguien de su confianza para que decida sobre su tratamiento en caso de no poder hacerlo ellas mismas. Esta persona se llama Representante para los cuidados de la salud (Health Care Agent).

La mejor manera de proteger sus deseos para el tratamiento y ocuparse de sus preocupaciones es designar a un representante para los cuidados de la salud y completar un formulario de apoderado para los cuidados de la salud. Este formulario está incluido en el folleto *Sus derechos como paciente hospitalario* en el bolsillo de esta Guía. Si no tiene a alguien para nombrar representante para los cuidados de la salud o no desea nombrar a nadie, también puede dar anticipadamente instrucciones escritas sobre sus deseos específicos para el tratamiento. Estas instrucciones escritas se denominan testamento vital.

La política de directivas anticipadas del paciente permite, entre otras cosas, que el Hospital siga cualquier directiva anticipada, como un Apoderado para los cuidados de la salud o un testamento vital, lo que cumple con la ley del Estado de Nueva York siempre y cuando usted le entregue una copia firmada de estas directivas anticipadas al Hospital. Si tiene problemas, preguntas o inquietudes sobre su hospitalización, comuníquese con la Administración de Servicios al Paciente al (212) 932-4321.

### **Donación de órganos**

Si desea considerar la donación de órganos e inscribirse en el registro de donantes del Estado de Nueva York (New York State Donate Life Registry), puede llamar al Registro de Donantes de Órganos y Tejidos del Estado de Nueva York al (866) NYDONOR o al (866) 693-6667. También puede inscribirse a través del sitio de Internet del Departamento de Salud del Estado de Nueva York en <http://www.health.state.ny.us/professionals/patients/donation/organ/>.

### **Si tiene dudas**

Si tiene preguntas o preocupaciones sobre sus derechos y/o responsabilidades como paciente de NewYork-Presbyterian Hospital, llame a la Administración de Servicios al Paciente al (212) 932-4321.

Si siente que no pudo tratar sus problemas, también puede llamar a:

- Departamento de Salud del Estado de Nueva York (800) 804-5447
- The Joint Commission, una organización de acreditación hospitalaria (800) 994-6610

## ENCUENTRE EL CAMINO

---

La dirección y el teléfono oficiales de The Allen Hospital son:

NewYork-Presbyterian/The Allen Hospital  
5141 Broadway  
New York, NY 10034

(212) 932-4000

### Indicaciones

#### En metro

El tren N° 1 presta servicio hasta las estaciones 215th Street y 225th Street sobre Broadway. Camine por Broadway 5 cuadras hasta la calle 220. El tren A presta servicio expreso desde el centro de Manhattan hasta la 207 Street. En la calle 207, tome el autobús Bx7 hasta la calle 219 y Broadway. La entrada de The Allen Hospital se encuentra sobre el lado oeste de la calle.

#### En autobús

Entre los autobuses de la ciudad que llegan a The Allen Hospital se encuentran: Bx7, Bx20 y Liberty Lines Express. Para obtener más información sobre autobuses y metro, llame a la Metropolitan Transit Authority al (718) 330-1234.

#### 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 la calle 220 para acceder a la entrada principal de The Allen Hospital.

#### En automóvil

##### Desde Upstate New York y New Jersey:

Después de cruzar el puente George Washington Bridge, siga los carteles hasta Henry Hudson Parkway (también llamada West Side Highway). Salga por la calle Dyckman y gire a la izquierda por Broadway. The Allen Hospital estará a su izquierda.

##### Desde Major Deegan Expressway:

Desde el norte o el sur por Major Deegan tome la salida Exit 10, la salida de la calle 230. 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 Bridge y tome la última salida antes del puente. Siga los carteles hasta Henry Hudson Parkway North. Salga por la calle Dyckman y gire a la izquierda por Broadway. The Allen Hospital estará a su izquierda.

### Estacionamiento

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





## ÍNDICE

Acceso a Internet .....	18	Kit de bienvenida .....	16
Administración de servicios al paciente .....	11	Laptops (computadoras portátiles).....	18
Alergias .....	8	Lista de verificación para volver a casa .....	27
Alojamiento .....	13	Lugares de comidas para visitantes .....	20
Alta .....	26	Manejo del dolor.....	9
Aparatos eléctricos .....	24	Máquinas expendedoras.....	20
Apoderado para los cuidados de la salud .....	32	Medicamentos.....	8, 28
Bandas de identificación (de pacientes) .....	21	Mesa de informaciones .....	19
Baños.....	20	Necesidades religiosas .....	12
Botón de llamada .....	21	Objetos de valor .....	25
Cajero .....	29	Objetos perdidos.....	25
Comidas .....	8	Política de ayuda financiera .....	30
Consultas éticas.....	11	Prevención de caídas.....	22
Deficientes auditivos.....	11	Prevención de infecciones.....	22
Deficientes visuales .....	11	Programación televisiva para la educación de los pacientes.....	18
Departamento de Salud del Estado de Nueva York .....	32	Red inalámbrica .....	18
Derechos de los pacientes .....		Responsabilidades de los pacientes .....	31
.....Bolsillo de esta guía, 31		Seguridad de los pacientes .....	21
Distintivos de identificación (del personal).....	24	Seguridad.....	25
Donación de órganos.....	32	Servicio de televisión .....	17
Encuesta de satisfacción del paciente .....	28	Servicio privado de enfermería .....	13
Equipo de cuidados .....	4	Servicio telefónico.....	16
Equipo de respuesta rápida.....	10	Servicios de intérprete.....	11
Estacionamiento.....	33	Servicios internacionales.....	14
Expediente personal de salud online.....	15	Servicios pastorales .....	12
Expedientes médicos.....	30	Teléfonos del puesto de enfermería .....	10
Facturación.....	29	Terapia con mascotas .....	12
Flores.....	20, 24	Testamento vital.....	32
Globos .....	20, 24	Tienda de regalos.....	20
Higiene de manos.....	22		
Horario de visitas .....	19		
Hoteles.....	14		
Indicaciones.....	33		
Información sobre seguros.....	29		
Instalaciones libres de humo .....	25		
Instalaciones para huéspedes.....	14		
Joint Commission (Comisión Conjunta) .....	32		