

Presbyterian Hospital

Guía para el paciente y la familia



 **PRESBYTERIAN**

Índice

Su atención	2	Tienda de sándwiches Subway	8
Miembros del equipo de atención	2	Servicios financieros y seguro	8
Comunicación con su equipo de atención.	3	Tienda de regalos.	9
Su seguridad	4	Mostrador de información	9
Información general	4	Objetos Perdidos	9
Identificación del paciente.	4	Estacionamiento	10
Alarmas de cama y silla	4	Farmacia	10
Lavado de manos	4	Seguridad	10
Precauciones de aislamiento	5	Máquinas expendedoras	10
Ayúdenos con su seguridad	5	Visitas.	11
Enfermero del equipo de evaluación médica	5	Sala de espera para visitas.	11
Simulacros de incendio	5	Sillas de ruedas.	11
Su estancia	6	Servicio de internet inalámbrico y estaciones de carga	11
Alimentación, nutrición y comidas	6	Alta	12
Servicios de limpieza	6	Planificación de alta	12
Expediente médico/ Certificados de nacimiento.	6	Servicios de recetas de alta	12
Pertenencias	7	Centro de llamadas de alta	12
Información personal	7	Sala de Alta	12
Material de lectura	7	¿Quiere participar?	13
Animales de servicio.	7	Presbyterian Healthcare Foundation	13
Cuéntenos sobre su estancia: Encuesta para pacientes	7	Consejo asesor de pacientes y familias.	13
Comodidades y servicios	8	Servicios de voluntarios	13
Cajero automático	8	Servicios de teléfono y televisión	14
Café	8	Teléfono.	14
		Healing Channel.	14
		Wellness Channel	14

Su atención



Miembros del equipo de atención

Su equipo de atención está formado por muchas personas, incluyendo:

Profesionales médicos

- **Hospitalista (médico):** Es un médico que solo atiende a pacientes hospitalizados. Nuestros médicos trabajan en equipo y un hospitalista lo atenderá todos los días de su estancia en el hospital. Obtendrá su historia médica, consultará con su proveedor de atención primaria (PCP) y se encargará de que los especialistas lo atiendan según sea necesario. También es posible que se le asignen médicos especialistas.
- **Enfermero (RN):** Un RN se designará para que supervise y administre todos los aspectos de su atención. Esto incluye visitarle con frecuencia, darle sus medicamentos y tomarle los signos vitales.
- **Técnico de enfermería (NT):** Este le ayuda a los enfermeros con su atención personal diaria. También ayudarán, de ser necesario, a bañarse, comer, levantarse de la cama y a caminar, usar el baño, cambiar las sábanas de la cama y otros cuidados de rutina.

Además, su equipo de atención podría incluir a otras personas como fisioterapeutas, farmacéuticos y técnicos de laboratorio. Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre la función de alguno de ellos en su atención, consulte a cualquier miembro de su equipo de atención.

Profesionales no médicos

- **Servicios de atención espiritual:** Los servicios de atención espiritual de Presbyterian dan apoyo emocional y espiritual a las pacientes y las familias. Si quiere hablar con un capellán, pida a uno de los miembros de su equipo de atención que busque uno.
- **Defensores del paciente y la familia:** Ellos hablarán con usted sobre cómo ha sido su estancia. Le ayudarán a resolver cualquier preocupación que usted y su familia puedan tener sobre su estancia y notificarán cualquier reconocimiento que usted desee hacer acerca de su personal.
- **Trabajadores sociales:** Ellos le ayudarán a usted y a su familia a ponerse en contacto con los servicios comunitarios.
- **Coordinador de atención:** Le ayudará a usted, su familia y sus cuidadores a cerciorarse de que tenga todo lo necesario para ir a casa. También pueden ayudarle a programar consultas de seguimiento, solicitar equipo médico y coordinar servicios de transporte.

Su atención



Comunicación con su equipo de atención

Informe de cambio de turno junto al paciente

Presbyterian quiere cerciorarse de que usted participe de forma activa en su atención.

El informe de cambio de turno se hace al comienzo de cada cambio de turno de enfermería (en la mañana y en la tarde). Para hacerlo, los enfermeros irán a su habitación y hablarán con usted y su familia para:

- Presentarle a su nuevo enfermero(a)
- Hablar sobre lo que sucedió durante el último turno.
- Explicarle su plan de atención para el día.
- Responder cualquier pregunta que usted o su familia puedan tener.
- Revisar sus alrededores.

Durante el informe de cambio de turno, se recomienda que haga preguntas y participe en la conversación sobre su atención.

Pizarra de comunicación

En su habitación del hospital, hay una pizarra de comunicación que usted y su equipo de atención pueden usar para comunicarse sobre su atención.

Tiene información útil, como los nombres de los miembros de su equipo de atención. También puede ayudarlo a llevar un registro del manejo del dolor y del horario de sus medicamentos. Usted y su equipo de atención usarán esta pizarra para llevar un registro diario de sus objetivos y de cualquier pregunta que pueda tener. En esta pizarra, pueden escribir usted, su familia y todos los miembros del equipo de atención.

Visitas intencionales a cada hora

En Presbyterian Hospital, se hacen visitas intencionales a cada hora para preservar la seguridad del paciente y mejorar la experiencia del paciente. Un miembro del equipo de atención le visitará a cada hora durante el día y cada dos horas en la noche. Durante esas visitas se evaluará su dolor, comodidad y otras necesidades como ir al baño.

Control remoto de llamada a enfermería

Junto a su cama, tiene un control remoto para llamar a un miembro de su equipo de atención a su habitación si necesita cualquier tipo de ayuda. Este control remoto también funciona como el control remoto del televisor. No dude en usarlo si necesita reportar una preocupación de seguridad o si tiene alguna pregunta. Siempre tenga el control remoto a su alcance para garantizar su seguridad y comodidad.

Su seguridad



Información general

Presbyterian Hospital desea garantizarle un entorno seguro para su atención y recuperación. Todos los empleados llevan un gafete de identificación y se presentarán con usted.

Identificación del paciente

Usted tendrá una pulsera de identificación (ID) del paciente. También puede tener otras pulseras si tiene alergias u otros riesgos de salud. Durante su estancia, le pedimos que siempre use su pulsera de identificación. Es una pulsera blanca que puede usar en cualquiera de las muñecas. Tiene su nombre, su fecha de nacimiento y un código de barras. Asegúrese de que su nombre esté bien escrito y de que su fecha de nacimiento sea correcta.

What you should expect:

- Los miembros del equipo de atención revisarán su pulsera de identidad con frecuencia para confirmar su nombre y su fecha de nacimiento.
- Los enfermeros escanearán el código de barras de su pulsera de identidad cuando le den sus medicamentos.

Alarmas de cama y silla

Su seguridad es muy importante para nosotros. Durante su estancia, podría correr un mayor riesgo de caerse porque está en un lugar desconocido y puede estar tomando medicamentos que causan mareos, desorientación o inestabilidad. Si su enfermero determina que usted corre riesgo de caerse, le pediremos que use el control remoto para pedir ayuda cuando desee levantarse de la cama o ir al baño. Podemos usar una alarma de cama o silla para avisar a su equipo de atención que usted se está levantando y que quizá necesita ayuda.

What you should expect:

- La alarma de cama sonará si usted se levanta mientras la alarma está activada.
- El enfermero revisará su alarma de cama en cada visita.
- Llame por el control remoto antes de levantarse.

Lavado de manos

Lavarse las manos es una manera importante de prevenir la propagación de infecciones. Los miembros de su equipo de atención se lavarán las manos o usarán desinfectante de manos cada vez que entren o salgan de su habitación. También recomendamos que su familia y a sus amigos se laven las manos cada vez que entren o salgan de su habitación. No dude en pedir a los miembros de su equipo de atención que se laven las manos o usen desinfectante de manos, que está disponible en todo el hospital.

Su seguridad.



Precauciones de aislamiento

Algunas infecciones requieren precauciones de seguridad adicionales. Es posible que se aisle a los pacientes con infecciones. Las precauciones de aislamiento requieren que cualquiera que entre en la habitación (miembros del equipo de atención, familiares o amigos) usen bata, guantes y mascarilla de protección. En la actual pandemia de la COVID-19, el hospital está tomando precauciones adicionales para preservar la seguridad de los pacientes, las visitas y el personal y para prevenir la propagación de infección. Si tiene preguntas hable con un miembro de su equipo de cuidados sobre estas precauciones.

Ayúdenos con su seguridad

Su seguridad es nuestra principal preocupación. Si observa que alguno de los miembros de su equipo de atención no sigue las medidas de seguridad, infórmenos de inmediato. Si observa que alguno de los miembros de su equipo de atención no sigue las medidas de seguridad, dígaselo (o avise a un miembro de su equipo).

It's ok to ask:

- ¿Necesita revisar mi pulsera de identificación?
- ¿Se lavó las manos?
- ¿Está seguro de que ese medicamento es para mí?
- ¿Qué efectos secundarios tiene este medicamento?
- ¿Cuál es mi plan de atención para hoy?

Enfermero del equipo de evaluación médica

Si usted o su familia notan que su estado médico cambia, llamen al enfermero de inmediato. Si siguen preocupados, un enfermero del equipo de evaluación médica (MET) puede ayudar.

Para llamar a un enfermero MET marque el número 0 desde el teléfono de su habitación.

Simulacros de incendio

Presbyterian Hospital hace simulacros de incendio con frecuencia para garantizar que todos los sistemas funcionen bien en caso de una emergencia.

En el caso poco probable de que ocurra un incendio, solo se evacuarán las zonas afectadas. Hay puertas a prueba de incendio en cada unidad y sección del hospital, que pueden contener el fuego si es necesario.

Si hay un simulacro de incendio o una emergencia, mantenga la calma y espere las instrucciones de un miembro de su equipo de atención o de un empleado del hospital.

Su estancia



Alimentación, nutrición y comidas • Marque 1680

Presbyterian Hospital ofrece servicio de comida a la habitación de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Usted tiene un menú en su habitación para que pueda elegir de entre muchas comidas basadas en la dieta que usted acordó con su médico.

Marque 1680 en el teléfono de su habitación y haga su pedido para cada comida. Puede pedir sus comidas a cualquier hora del día. Sus familiares y visitas también pueden pedir el servicio a la habitación para poder comer con usted.

Hay café, agua y jugo en estaciones específicas del hospital. Pídale a un miembro de su equipo de atención que le indique dónde se encuentra la estación más cercana a su habitación.

Antes de que usted se vaya a casa, el médico podría pedirle que hable con un nutricionista. Un nutricionista es un experto en nutrición que puede darle información sobre planes de comida adecuadas a sus necesidades. Si desea hablar con un nutricionista, avise a su enfermero.

Servicios de limpieza

El Departamento de Servicios de Limpieza limpiará su habitación todos los días entre las 7:30 a.m. y las 7:00 p.m. La limpieza incluye:

- Sacar la basura
- Desinfectar las superficies de contacto frecuente (el teléfono del paciente, el control remoto, los interruptores de luz)
- Limpiar el baño
- Barrer y limpiar el piso

Si en algún momento considera que su habitación no está limpia, avise a su enfermero usando su teléfono o el control remoto y haremos arreglos para que limpien su habitación de nuevo.

Expedientes médicos y certificados de nacimiento • (505) 841-1470

Una copia completa y oficial de su expediente médico estará disponible después de 30 días de su alta del hospital. Si quiere obtener información antes de ese momento, puede comunicarse con el Departamento de Expedientes Médicos al (505) 841-1470 para ver qué está disponible. También puede visitar al www.phs.org para más información.

Si quiere hablar sobre el contenido de su expediente médico, comuníquese con su médico.

Su estancia



Sus pertenencias

Si tiene objetos de valor en el hospital, como joyas o dinero en efectivo, por favor envíelos a casa. Si no puede enviar sus objetos de valor a casa, puede usar una caja fuerte del hospital. Favor de pedirle a su enfermero que ponga sus objetos de valor en la caja fuerte.

Si no está utilizando sus lentes de contacto, anteojos, aparatos auditivos, o sus dentaduras postizas guárdelas en su mesa de noche. NO los deje sobre su cama ni en la bandeja de la comida para evitar que se rompan o se pierdan.

Si necesita artículos de tocador básicos, favor de pedirlos a su enfermero.

Presbyterian Hospital no se hace responsable de reponer las pertenencias.

Información personal • (505) 923-6176

Presbyterian mantiene su información personal privada y protegida. Si tiene alguna pregunta o preocupación, favor de llamar al (505) 923-6176 y pida hablar con el director de privacidad.

Material de lectura

Los voluntarios de Presbyterian tienen revistas y libros disponibles para usted. Si quiere una revista o un libro, llame al (505) 841-1435 de lunes a viernes, y deje un mensaje con su pedido (tipo de libro o revista) y su número de habitación.

Animales de servicio

Presbyterian Hospital permite el uso de perros de servicio certificados. Los animales de servicio deben tener puesto un arnés o una correa, a menos que estos interfieran con la función del animal de servicio o si la discapacidad de la persona le impide su uso.

Cuéntenos sobre su estancia: Encuesta para pacientes

Presbyterian Hospital se compromete a brindarle una experiencia excepcional. Cuando regrese a su casa, quizá reciba una encuesta sobre su estancia en el hospital. Use esta encuesta para decirnos lo que le gustó de la atención que recibió y en qué podemos mejorar. Todas las respuestas a la encuesta son confidenciales.

También puede comunicarse con nosotros en: Presbyterian Hospital Administration
1100 Central Ave. SE
Albuquerque, NM 87106
Teléfono: (505) 841-1234

Comodidades y servicios



Cajero automático

Hay un cajero automático (ATM) de Bank of America en el primer piso, junto a la tienda de regalos.

Café

Lunes a viernes de 6 a.m. a 8 p.m., cerrado los fines de semana y días festivos

El Café Expresso, está ofreciendo café Starbucks™, sirve una variedad de café, té y bebidas embotelladas. También hay sándwiches calientes y fríos, pastelitos, dulces empaquetados y refrigerios disponibles.

El Café Expresso está ubicado en el primer piso cerca de la entrada del estacionamiento y el Physician Office Building .

Tienda de sándwiches Subway

Abierta los 7 días de la semana, el horario puede variar

Subway está ubicado en el primer piso, junto a la tienda de regalos. Subway ofrece sándwiches, ensaladas, pizzas y más.

Servicios financieros y de seguro • (505) 724-7322

De lunes a sábado: 8:30 a.m. a 5 p.m., domingos: 11 a.m. a 5 p.m. no es necesario hacer cita.

Hay asesores financieros disponibles si usted tiene alguna pregunta sobre su factura del hospital. Los asesores también pueden visitarlo en su habitación.

Hay un centro de ayuda financiera en el primer piso. El personal de este centro puede darle información sobre los recursos y los programas que podrían estar a su disposición y responder cualquier pregunta sobre su seguro o sus facturas.

Comodidades y servicios



Tienda de regalos

De lunes a viernes: 8:30 a.m. a 8 p.m., sábados 9 a.m. a 8 p.m., domingos: mediodía a 8 p.m.

Sabemos que parte de la recuperación de los pacientes es por medio del amor y el apoyo de su familia y amigos. La tienda de regalos de Presbyterian Hospital tiene regalos y artículos de uso personal. Nuestra selección incluye: joyas, tarjetas, golosinas, animales de peluche, productos de cuidado personal, revistas, libros de tapa blanda, estampillas y flores.

Mostrador de información

De lunes a viernes: 8 a.m. a 8 p.m., sábados y domingos: 10 a.m. a 4 p.m.

El mostrador de información de Presbyterian Hospital está ubicado en la entrada principal del edificio. Allí le pueden proporcionar información general del paciente y direcciones dentro del hospital. Con algunas excepciones, el personal del mostrador de información puede decirle si la persona que busca es un paciente y proporcionarle el número de habitación.

Por favor tenga en cuenta, que si el paciente nos ha pedido mantener su información privada, como es su derecho según la Ley de Portabilidad Y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPPA), nadie en el hospital puede legalmente dar información sobre ese paciente. El hospital tampoco dará información sobre las víctimas de maltrato o cuando la seguridad del paciente es motivo de preocupación.

Nuestro personal de información le ayuda gustosamente a las visitas a encontrar el sitio que buscan en nuestras instalaciones. Nuestros voluntarios pueden entregar correo, flores y plantas a los pacientes.

Objetos perdidos • (505) 841-1200

El Departamento de Seguridad de Presbyterian Hospital conserva los objetos encontrados en el campus por 30 días. Puede comunicarse con ellos para preguntar por objetos perdidos o encontrados.

Comodidades y servicios



Estacionamiento

Presbyterian Hospital ofrece varias áreas de estacionamiento para pacientes y visitantes cerca del hospital. Recuérdese de guardar bien sus objetos de valor para evitar robos. Siempre es mejor dejar los objetos de valor en casa.

La entrada principal del hospital es solo para dejar y recoger a los pacientes. Está prohibido estacionarse en la entrada del hospital.

Contamos con estacionamiento con servicio de valet (entre semana de 8 a.m. a 5 p.m) disponible para pacientes y visitantes de Presbyterian Hospital de costo mínimo. El pódium del valet está ubicado cerca de la entrada principal del hospital. Después de las 5 p.m. nuestro personal de seguridad (841-1200) le devolverá sus llaves y le acompañará a su vehículo.

Farmacia • (505) 243-6195

De lunes a viernes: 9 a.m. a 5 p.m., cerrado los días feriados

Una farmacia Walgreens está ubicada en el primer piso de Presbyterian Hospital. La farmacia puede surtirle sus medicamentos para que los recoja o se los lleven a su habitación (pídale más información a su enfermero). La farmacia Walgreens también tiene una variedad de productos de venta sin receta médica.

Seguridad • (505) 841-1200

Presbyterian Hospital brinda servicio de seguridad 24 horas al día los 7 días de la semana. El personal está capacitado para ayudarlo con acompañantes clínicos, escolta de seguridad en horas no hábiles, asistentes vehiculares, objetos perdidos y de orientación en el campus.

Máquinas expendedoras

Hay máquinas expendedoras en todo el hospital. Las puede encontrar cerca de los ascensores A y B en la mayoría de los pisos.

Comodidades y servicios



Visitas

IMPORTANTE: La salud y la seguridad de nuestros pacientes, de nuestro personal y de las visitas son nuestra máxima prioridad durante la pandemia. Para mantener un entorno seguro, redujimos considerablemente las visitas en todas las áreas del hospital. Comuníquese con el personal del hospital para mayores detalles sobre dónde se permiten visitas. Tenga en cuenta que el horario de visita es de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. diariamente.

Sala de espera para las visitas

La sala de espera principal está ubicada en el primer piso cerca de la entrada principal. La sala de espera del área quirúrgica está ubicada en el primer piso cerca del ascensor B y en el nivel Sub 1 cerca de radiología. Cada piso cuenta con una pequeña sala de espera cerca de los ascensores.

Sillas de ruedas

Hay sillas de ruedas disponibles en la entrada principal para uso dentro del hospital.

Wireless Service/Charging Stations

Nombre de la red de wifi: PresFreeWiFi (no se necesita contraseña)

Presbyterian Hospital da acceso gratis al internet a los pacientes y visitantes. Tenga en cuenta que esta red no es segura. Use el internet de manera legal y responsable.

Hay estaciones de carga rápida para dispositivos móviles ubicadas en diversas partes del hospital.

Alta



Planificación del alta

Su equipo de atención trabajará con usted y su familia para planificar el alta. El médico le dirá cuándo podrá irse del hospital y qué tipo de atención de seguimiento puede necesitar.

Preparación para irse del hospital: Cuando usted esté listo para recibir el alta, el enfermero le dará instrucciones para el alta. Un coordinador de atención o un planificador de altas también podría ayudarle a usted y a su familia con la atención de seguimiento necesaria. Si tiene alguna pregunta sobre su atención o sus medicamentos, hable con su médico, enfermero o planificador del alta.

Antes de irse del hospital, espere hasta que un miembro del equipo de atención le avise que toda la documentación está lista.

Recuerde llevar todas sus pertenencias cuando se vaya del hospital. Revise los armarios, los cajones y el baño antes de irse.

Servicio de recetas de alta

Para su conveniencia, hay una farmacia Walgreens ubicada en el primer piso.

Cuando se esté preparando para irse del hospital, sus recetas pueden ser surtidas por Walgreens y entregadas en su habitación. Si está interesado en este servicio infórmele a su enfermero.

Centro de llamadas de alta

Entre uno y tres días después de su alta del hospital, un enfermero del Centro de Llamadas de Alta de Presbyterian le llamará a usted o a un familiar suyo para saber cómo sigue después del alta. El enfermero se asegurará de que las instrucciones que le proporcionó su médico son claras, abordará problemas con la atención de seguimiento y le ayudará con sus preguntas.

Sala de alta

Como parte de nuestro proceso de alta, puede tener la oportunidad de usar nuestra cómoda sala de alta. Esta sala de alta es una transición de su estadía en su unidad hasta su salida. En la sala de alta los pacientes pasan tiempo con nuestro personal de experiencia del paciente mientras esperan sus medicamentos, equipo médico o transporte. Esta sala tiene sillas reclinables, televisión y material de lectura. Está convenientemente ubicada en el nivel del vestíbulo para que lo puedan recoger fácilmente en la entrada principal.

¿Quiere participar?



Presbyterian Healthcare Foundation

Ya sean grandes o pequeñas, todas las donaciones a la Presbyterian Healthcare Foundation marcan la diferencia. Su generosa donación ayuda a prestar servicios de atención a los pacientes y a capacitar al personal médico, y promueve los programas y las actividades de toda la organización. Presbyterian Healthcare Foundation trabaja con la comunidad para identificar las áreas con más necesidades y oportunidades. Las contribuciones a la fundación pueden hacerse para algún área de interés específica o como contribuciones generales

Comuníquese con nosotros para saber cómo donar:

Presbyterian Healthcare Foundation
PO Box 26666 Albuquerque, NM 87125-6666
Teléfono: (505) 724-6580 o TTY: (505) 724-6580
Correo electrónico: phf@phs.org

Programa de consejo asesor para pacientes y familias

Presbyterian valora los comentarios de los pacientes y sus familiares. Nos gustaría asociarnos con usted para mejorar nuestra atención. Si usted o un familiar están interesados pueden hacerse consejeros para pacientes o familias.

Existen muchas maneras para participar como consejero. Puede ser miembro del consejo asesor de pacientes y familias o asociarse con el personal o proyectos individuales.

Si está interesado o tiene preguntas, envíen un correo electrónico al consejo asesor de pacientes y familias a PFAC@phs.org para involucrarse.

Servicio de voluntarios

Presbyterian tiene voluntarios que trabajan en más de 100 departamentos a través de Albuquerque. Muchos de nuestros pacientes y sus familiares quieren formar parte de nuestro equipo y contribuir con su comunidad.

Si quiere ser voluntario, visite www.phs.org y haga clic en la pestaña "Community" (Comunidad) para obtener más información.

Servicios de teléfono y televisión



Teléfono

Su familia y sus amigos pueden comunicarse con usted llamando a Presbyterian Hospital al (505) 841-1234 para preguntar por su nombre. Hay un teléfono junto a su cama, y el número para que lo llamen directamente debe estar escrito en la pizarra de comunicación de su habitación. Para usar el teléfono de la habitación:

- Marque 0 para comunicarse con el operador del hospital.
- Para hacer llamadas locales, marque 9 antes del número de teléfono.
- Para hacer llamadas de larga distancia, use su tarjeta de llamadas de larga distancia. Cuando haga llamadas de larga distancia, marque 9 y luego 1 antes del número de teléfono.

Si tiene alguna pregunta sobre cómo usar el teléfono del hospital, hable con su enfermero.

Cuando use el teléfono, por favor sea respetuoso con su compañero de habitación (si tiene uno).

Healing Channel

Para poder proporcionarle un ambiente cómodo y sanador, el Healing Channel está disponible en el canal 3. Este canal tiene panoramas de la naturaleza con música tranquila que dan paz. Esto le ayudará a relajarse y distraerlo de los ruidos del hospital.

Wellness Channel

En el Wellness Channel, se presentan diversos temas de salud con información importante sobre el bienestar y la recuperación. Este canal está disponible en el canal 77. El Wellness Channel le da información que puede ayudarle a atender su problema de salud y a mejorar su salud.

