



## *Guía de Información*

### ***Bienvenido a CHI Health!***

*La información en ésta guía es proporcionada para ayudarlo a tener una excelente experiencia de atención. Por favor mantenga ésta guía con usted en todo momento e díganos si tiene alguna pregunta. Su equipo de atención médica puede agregar información beneficiosa para ayudarlo en su recorrido de atención médica.*

*Spanish*

*Como CommonSpirit Health, hacemos que la presencia sanadora de Dios sea conocida en nuestro mundo al mejorar la salud de personas a las que prestamos servicios, especialmente en aquellos que son vulnerables, mientras adelantamos en la justicia social para todos.*

# Índice

## Realiza el ingreso

- Página 2** Que traer  
Tomar su propio medicamento
- Página 3** Persona de contacto de la familia  
Directivas Avanzadas  
Su admisión  
Encontrar su camino  
Proporcionando servicios para aquellos con discapacidad física  
Revisión de su historial médico

## Información de Cobertura Médica

- Página 4** Pre autorización  
Medicare  
Medicaid  
Compensación del trabajador - Responsabilidad a terceros  
Si usted no tiene plan médico, Información sobre su factura

## Su Voz

- Página 5** Speak-Up  
Sus derechos como paciente de CHI Health.
- Página 8** Your Comments and Concerns

## Sus Visitas

- Página 9** Reglas para la visitas  
Protegiendo a los pacientes de una infección  
Compartiendo Alimentos y Bebidas  
Pasar la noche o visitas extendidas para pacientes menores de edad

- Página 10** Su ambiente de recuperación  
Alimentos para los pacientes  
Cuidado de sus objetos personales  
La temperatura del cuarto  
Al salir de la unidad  
Campus libre de tabaco  
Flores, globos, regalos y entrega de correo.

- Página 11** Portavoz y anuncios  
Aseo de cama  
TV  
Hacer y recibir llamadas mientras esta en el hospital  
El uso de cámaras, teléfono celular, computadora portátil, y aparatos electrónicos personales.  
Garantizar la seguridad personal  
Agredir a un profesional de la salud

## Servicios para usted

- Página 12** Servicio del Manejo de Casos  
Equipo de cuidados pastorales  
Asistencia de comunicación y servicios de interpretación  
Servicio de consulta ética

- Página 13** Servicio Hospitalario  
Enseñanza e investigación  
Donaciones a la fundación de CHI Health

## Su seguridad- Su cuidado

- Página 13** Rondas cada hora y reporte  
En la habitación del paciente.

- inmediato cuando algo no parece correcto  
Prevenir la propagación de infección  
Sonda Urinaria

- Página 15** Speak Up™ para prevenir infecciones

- Página 16** Usted Y el uso de antibiótico

- Página 17** Medicamentos y procedimientos  
Prevención de caídas: Llame, No se caiga  
Seguridad al incorporarse

- Página 18** Cuidado del piel  
Prevención de coágulo de sangre

- Página 19** Dolor – Lo que necesita saber sobre el control de su dolor

- Página 20** Preguntas frecuentes sobre su dolor

- Página 21** Los derechos del paciente y Uso de restricciones y aislamiento.

## Después de su visita

- Página 22** Instrucciones de alta  
Recetas médicas  
Política de Asistencia Financiera

## Directorio

- Página 23** Números que puedan serle útiles
- Página 28** Ley de discriminación
- Página 29** Recursos de ayuda en la comunidad.
- Página 32** Registro para votar
- Página 33** Aviso de Prácticas de Privacidad
- Página 40** Notas
- Página 42** Páginas de color
- Página 44** Rompecabezas
- Página 48** Respuesta de Rompecabezas

## Su habitación

Existe la posibilidad de que haya habido cambios en el contenido de la Guía de Información para el visitante. Para el acceso a la versión más actualizada de la Guía de Información para el visitante, por favor visite [CHIhealth.com](http://CHIhealth.com)

Por favor haga sus preguntas y comentarios sobre el contenido de la Guía de Información del visitante de CHI Health a [EthicsServices@alegent.org](mailto:EthicsServices@alegent.org).

# Realizando el Ingreso

## Que Traer

Nosotros entendemos que el hospital y otras visitas de salud pueden ser estresantes. Estas son algunas cosas que puede considerar en traer según se prepara para su visita:

- Una lista exacta de los todos los medicamentos que actualmente este tomando incluyendo (suplementos de hierbas, vitaminas y medicamento de venta libre o sin receta).
  - La razón por cual lo toma
  - Cuándo/ y qué tan seguido
  - Nombre y dirección donde surte sus medicamentos*Mantenga esta información con usted en todo momento. Si trae sus medicamentos actuales, se le puede solicitar que una persona de apoyo lleve sus medicamentos a casa después de que el equipo médico los haya revisado.*
- Una lista de todas sus alergias incluyendo una información detallada sobre reacciones previas
- Su tarjeta(s) de seguro médico actual y una identificación con fotografía
- Una copia actualizada de sus documentos de directivas anticipadas (como un poder notarial duradero para atención médica o testamento vital)

Si usted se está preparando para una estadía en el hospital, las siguientes son algunas cosas que se recomienda traer para que su estadía sea más cómoda:

- Artículos de aseo personal (cepillo de dientes/ pasta, crema para las manos, bálsamo para los labios, pañuelos, cepillo para el cabello, etc.)
- Una bata y pantuflas (Se le proporcionará una bata del hospital)
- Dispositivos de asistencia tales como; aparatos auditivos, prótesis dentales o retenedores, lentes, dispositivos prostéticos, andaderas.

*Anteojos, lentes de contacto, prótesis dental y aparatos auditivos deben ser mantenidos en su estuche en un lugar seguro mientras no los está usando. Si no tiene un estuche para su dentadura postiza, pídale a su enfermera que le proporcione uno. Las dentaduras postizas envueltas en un pañuelo o una servilleta y puestas en una bandeja de comida se pueden desechar fácilmente por accidente.*

**Por favor no traiga cosas personales de valor (tales como una bolsa, tarjetas de crédito, efectivo, electrónicos, joyas, o cualquier cosas personal de valor a menos que lo necesite para su visita. CHI Health no puede ser responsable por objetos personales perdidos, robados, o dañados.**

## Tomar su propio medicamento

Debido a que la seguridad de los pacientes es nuestra principal prioridad nuestra política generalmente no le permite tomar sus propios medicamentos personales mientras está en el hospital. Las excepciones a esta política incluyen lo siguiente:

- 1) Inhaladores nasales que no requieren un envase de dosis individual
- 2) Gotas para los ojos que no requieren envase de dosis individual.
- 3) Cualquier medicamento que no pueda ser proporcionado por la farmacia del hospital (un miembro de su equipo de atención le notificará si esto se aplica a un medicamento de su lista).

Todos los medicamentos recetados por su equipo de atención y dispensados por la farmacia de CHI Health están empacados individualmente y con código de barras para su seguridad. Su enfermera escaneará y revisará cada dosis para asegurarse de que es el medicamento correcto antes de administrárselo. Esto ayudará a prevenir interacciones potenciales con medicamentos o medicamentos incorrectos.

Si tiene Medicare, existe una cobertura limitada para los medicamentos durante una observación o una visita ambulatoria al hospital. Esto puede incluir medicamentos que podría administrarse en su hogar. Estos pueden ser medicamentos que ya está usted tomando actualmente o medicamentos nuevos que recibe mientras está en el hospital. Algunos ejemplos son medicamentos orales, gotas para los ojos, pomadas y ciertas inyecciones como la insulina. Recibirá una factura de los medicamentos que no están cubiertos por Medicare, incluidos los copagos o los deducibles no cubiertos.

## **Persona de Contacto de la Familia**

Nos damos cuenta de que estar en el hospital o asistir a una visita de atención médica puede ser muy estresante para usted y su familia. Para ayudar a facilitar la comunicación entre su equipo de atención médica y los representantes de pacientes u otros miembros de la familia, le recomendamos que utilice a una persona como punto de contacto. Esto permite al equipo de atención médica pueda comunicar de manera rápida y eficiente los resultados de laboratorio, procedimientos y cirugía, y otra información importante. Esto también disminuye la confusión cuando hay una persona que recibe y transmite la información.

## **Directivas Anticipadas**

Nosotros estamos comprometidos a brindar su atención de acuerdo con sus preferencias y valores. Sabemos que hay ocasiones en que nuestros pacientes no pueden comunicarse con su equipo de atención médica porque están confundidos o no pueden tomar sus propias decisiones. Cuando esto ocurre, los documentos de las Directivas Anticipadas pueden ser herramientas útiles.

Los documentos de las Directivas Anticipadas incluyen información sobre a quién le gustaría que se desempeñe como su representante en caso de que no pueda tomar sus propias decisiones (a esta persona también se le puede llamar abogado de hecho, o poder notarial duradero para atención médica). Los documentos de las Directivas Anticipadas también pueden incluir información sobre sus preferencias y opciones de tratamiento para su atención médica general, salud mental o atención al final de la vida (Esto es llamado comúnmente "un Testamento Vital").

Traiga con usted copias de los documentos de sus Directivas Anticipadas para que pueda colocar su copia más actual en su registro médico. Si no ha llenado los documentos de las Directivas Anticipadas y desea obtener más información, comuníquese con su equipo de atención médica para obtener ayuda. También puede encontrar información sobre cómo preparar documentos de Directivas anticipadas en [www.CHIhealth.com](http://www.CHIhealth.com) en Información del paciente y visitante

## **Su admisión**

Cuando usted llega a CHI Health preséntese al área de ingreso a menos que se le indique lo contrario y lleve los siguientes artículos con usted:

- Sus tarjetas de Medicare, Medicaid u otro seguro médico; o el nombre, la dirección postal, la póliza y el número de grupo y el nombre del suscriptor de su proveedor de seguros.
- Su licencia de conducir u otra identificación con foto.
- Su información de contacto de emergencia y el nombre de la persona que le gustaría que sea su representante.

*Se pueden solicitar copagos al momento de su servicio.*

## **Encontrando su camino**

Si usted necesita ayuda para encontrar su camino entre nuestras instalaciones, los voluntarios y personal en nuestros mostradores de información y en todo el edificio pueden ayudarle. Los mapas de la instalación también están disponible en muchos lugares.

## **Proporcionando servicios para aquellos con discapacidad física**

Las adaptaciones para el acceso de sillas de ruedas y otros desafíos físicos, y la asistencia para personas con necesidades visuales, auditivas o del habla, se ofrecen en forma gratuita para los pacientes. Su equipo de atención médica puede ayudarlo a obtener dispositivos de asistencia y proporcionarle información adicional sobre los servicios para satisfacer sus necesidades específicas.

## **Revisando su expediente médico**

Si desea revisar su expediente médico, comuníquese con su médico, quien se asegurara de que encuentre la información que necesita. También puede encontrar información adicional sobre el acceso a su expediente médico en línea en [www.CHIhealth.com/medical-records](http://www.CHIhealth.com/medical-records).

## **Pre-autorización**

Muchos planes de seguro tienen requisitos de autorización previa. Para evitar la falta de pago o la reducción de los

# Información de Cobertura Médica

pagos por los cuales usted será responsable, consulte el folleto de su plan de salud o llame a su compañía de seguro para aclarar sus necesidades específicas y sus requisitos antes de su visita.

## **Medicare**

Le facturaremos a Medicare en su nombre por los servicios que reciba. También enviaremos facturas a sus planes de seguros privados o suplementarios. Usted es responsable de cualquier deducible, copago u otro monto que Medicare no pague. Consulte su manual Medicare, llame al 1-800-MEDICARE o visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) para obtener más detalles, asistencia e información sobre artículos no cubiertos.

## **Medicaid**

Requerimos que todos los pacientes de Medicaid presenten una tarjeta de elegibilidad actual en el momento de la inscripción. Sin la verificación de su cobertura, usted será responsable de los cargos facturados a su cuenta. Le facturaremos a Medicaid en su nombre cuando se haya proporcionado toda la información necesaria, incluyendo un formulario de costo compartido (si es necesario).

## **Compensación de Trabajadores**

Cuando sus servicios de salud son debidos a una lesión en el trabajo y su empleador acepta responsabilidad, nosotros facturaremos a su empleador. Si no recibimos pago dentro de 30 días, Podríamos pedirle que se comunique con su empleador. Si su empleador rechaza el reclamo, nosotros le facturaremos a usted directamente.

## **Responsabilidad de Terceros**

Si ha resultado lesionado de alguna manera, ya sea un accidente automovilístico, una caída, etc., un tercero puede tener alguna responsabilidad legal por sus lesiones. Aunque este asunto es entre usted, su abogado y la parte responsable de su lesión, facturaremos en su nombre al a quien usted nos indique.

Si usted es un beneficiario de Medicare o Medicaid, las leyes de atención médica requieren que primero facturemos al transportista de responsabilidad. Si el proveedor de responsabilidad niega su reclamo o no recibimos el pago dentro de los 30 días, podemos pedirle que se comunique con el seguro de responsabilidad. En caso de que el proveedor de responsabilidad niegue su reclamo, le facturaremos a usted o a su seguro de salud. Tenga en cuenta que si tiene Blue Cross Blue Shield, requieren que les facturemos primero por responsabilidad.

## **Si usted no tiene seguro médico o está preocupado por su factura**

Elegibilidad Médica & Consejería Médica (MECS) es un servicio de CHI Health que ayuda a proporcionar asistencia para pacientes sin seguro médico o poca cobertura médica. Nuestro MECS Los defensores financieros del paciente pueden ayudarlo a través de:

- Identificar la posible elegibilidad potencial para los programas del gobierno, incluidos, entre otros, todos los programas estatales de Medicaid, Ingreso de seguridad suplementario (SSI), Víctimas de delitos (VOC), Programa de seguro de salud infantil (CHIP) y Programa de asistencia comunitaria
- Visitando a los pacientes o sus representantes dentro de 48 horas de la admisión a menos que no sea posible debido al estado del paciente
- Ayudando a pacientes o sus representantes a llenar solicitudes de los programas
- Apoyando a los pacientes o sus representantes en todas las etapas de entrevistas y decisión del proceso de solicitud. Esto incluye:
  - Asistiendo pacientes con verificación de documentos necesarios.
  - Actuar como representante autorizado del paciente
  - Representación de pacientes en audiencias (si fuere necesario)
- Comuníquese con su enfermera u otro miembro de su equipo de atención si desea visitar a uno de nuestros Defensores Financieros para Pacientes de MECS

## **Información sobre su factura**

### **Estados de facturación detallados u otras preguntas de facturación**

Para solicitar un estado de cuenta detallado o si tiene preguntas o inquietudes sobre su factura médica, llame a nuestra oficina comercial. La información de contacto se encuentra en el Directorio de esta guía.

### **Declaraciones de pacientes y pago de facturas en línea**

Para su conveniencia usted puede visitar nuestro sitio en la red en [www.CHIhealth.com](http://www.CHIhealth.com) para revisar su estado de cuenta y pagar su factura en línea.

En CHI Health, nuestro objetivo número uno es brindar una excelente atención al paciente. Esto incluye tomar medidas para respetar sus derechos y responsabilidades y garantizar su seguridad durante su visita. Le sugerimos desempeñar un papel activo en su cuidado. Aquí hay algunas maneras en que puede hacerlo.

## Para prevenir errores médicos, se insta a los pacientes a

**S**eñale si tiene preguntas e inquietudes. Si todavía no entiende, pregunte de nuevo. Es su cuerpo y **tiene derecho a saber.**

**P**reste atención a las indicaciones que recibe. Siempre asegúrese de estar recibiendo los tratamientos y medicamentos correctos por parte de los profesionales de la salud adecuados. No asuma nada

**E**dúquese sobre su enfermedad. Conozca las pruebas médicas que recibe y su plan de tratamiento.

**A**un familiar o amigo de confianza pídale que sea su representante para que lo defienda y lo apoye durante su estadía

**K**sepa qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores de medicina son los errores de salud más comunes

**U**tilice un hospital, clínica, centro de cirugía u otro tipo de organización de atención médica que cumpla con los estándares de calidad (por ejemplo, acreditación de The Joint Commission o certificación de los Centros de Medicare y Medicaid).

**P**articipe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es lo más importante para el equipo médico

\*SPEAK UP es una iniciativa de seguridad de The Joint Commission, una organización de acreditación de atención médica

En CHI Health honraremos sus derechos y le ayudaremos con sus responsabilidades. Le pedimos que respete los derechos de otros pacientes y visitantes, y los derechos de los miembros de su equipo de atención médica. Comuníquese con su equipo de atención médica si tiene preguntas sobre sus derechos y responsabilidades. Si no puede tomar decisiones por su cuenta (por ejemplo, si su médico le ha dicho que no tiene capacidad para tomar decisiones médicas, o si un juez lo ha considerado incompetente), su representante legal puede ejercer estos Derechos y Responsabilidades en su nombre.

Le informaremos si no podemos respetar sus derechos por cualquiera de los siguientes motivos:

- preocupación por su tratamiento o seguridad;
- necesidades especiales relacionadas con su atención médica;
- preocupación por el tratamiento o la seguridad de los demás, o
- ciertas razones legales o éticas

## Sus derechos como paciente de CHI Health

### Dignidad y respeto - Tiene derecho a:

- Estar informado de sus derechos y responsabilidades al momento de la admisión y antes de recibir tratamiento
- Ser tratado de una manera que respete su dignidad como persona; sus necesidades culturales, espirituales y religiosas; y sus valores, creencias y preferencias para su atención médica. Para los pacientes en un nivel de atención especializado, esto incluye el derecho a una existencia digna, autodeterminación, y comunicación y acceso a personas y servicios dentro y fuera de las instalaciones de CHI Health
- Recibir atención considerada y respetuosa, sin discriminación por edad, discapacidad, religión, color, origen étnico, idioma, nacionalidad, estado civil, género o identidad de género, orientación sexual o fuente de pago
- Recibir su atención médica en un entorno libre de abuso físico, verbal, mental o sexual, acoso, negligencia o explotación
- Recibir respuestas rápidas a solicitudes razonables de servicios.

- Para pacientes que reciben un nivel de atención especializado, esto incluye el derecho a reportar cualquier supuesto abuso no solo al administrador del establecimiento, sino también a otros oficiales según la ley del estado.
- Tener a su representante y cualquier miembro de la familia, amigo u otra persona que elija estén presentes para recibir apoyo; y limita las visitas según lo desee
- Ejercer sus derechos, incluyendo su derecho a votar en las elecciones, como ciudadano de los Estados Unidos de Norteamérica, siempre y cuando esos derechos no pongan en riesgo su salud y seguridad, y la salud y seguridad de los demás. Si no puede abandonar el centro durante una elección, solicite ayuda y más información a su enfermera u otro miembro de su equipo de atención médica.
- Permanecer libre de interferencias, coerción, discriminación y represalias de CHI Health al ejercer sus derechos
- Para los pacientes que reciben un nivel de atención especializado, usted tiene derecho a trabajar o no trabajar; Cualquier trabajo realizado dentro de la instalación debe ser parte del plan terapéutico de atención y acordado por el paciente y el equipo de tratamiento.)

## **Seguridad y comodidad - Usted tiene derecho a:**

- Recibir atención proporcionada por personal competente en un entorno seguro; y conocer los nombres y el estado profesional de los miembros de su equipo de atención médica.
  - *Para los pacientes que reciben un nivel especializado de cuidado, usted y su familia tienen el derecho de que se les proporcione el nombre, especialidad y número de teléfono del médico certificado independiente responsable de su cuidado.*
- *Para los pacientes que reciben cuidado en un hospital a ser notificado si el hospital no tiene cobertura médica las 24 horas del día, los 7 días de la semana*
- Recibir atención espiritual y psicosocial además de su atención física; recibir tratamiento para su dolor; Y estar libre de cualquier tipo de restricción o aislamiento químico, físico u otro que no sea médicamente necesario
- Recibir información sobre los servicios de defensa del paciente (por ejemplo, recursos para combatir la violencia doméstica, programas de servicios de protección para adultos o niños y recursos de tutela).
- Saber que puede haber equipos de monitoreo y grabación de video y audio en todas las instalaciones para su cuidado y seguridad, y la seguridad de nuestro personal y visitantes
- Mantener sus artículos personales con usted, a menos que exista un riesgo para su seguridad o tratamiento

## **Tomar decisiones sobre su atención médica: usted tiene derecho a**

- Solicitar que a su médico de atención primaria y a un miembro de la familia o representante sean notificado si es admitido al hospital cuando lo solicite
- Participar en la planificación de su cuidado de salud; recibir instrucciones y educación sobre su atención médica antes de que se le proporcione y conforme se realicen cambios en su plan de atención médica.
- Recibir información sobre los riesgos, beneficios y alternativas de las opciones de tratamiento disponibles para que pueda tomar decisiones informadas con respecto a su atención.
- A solicitar servicios especializados de un miembro de nuestro Equipo de Administración/Manejo de Casos para asistirlos durante su hospitalización y para planificar sus necesidades después de la estancia en el hospital.
- Hacer preguntas y recibir información sobre sus opciones de atención médica y tratamiento de una manera que pueda comprender; y contar con la asistencia de intérpretes de idiomas con capacitación médica en forma gratuita
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento recomendado para usted en la medida en que lo permita legal y éticamente; y ser informado de las posibles consecuencias médicas de su decisión. Si decide no aceptar una recomendación en particular, todavía tiene derecho a otros cuidados y servicios indicados
- Solicitar una segunda opinión o transferencia a otro proveedor u hospital (el proveedor u hospital que se le transfiera primero debe aceptar su ingreso). Usted puede ser responsable de pagar los costos asociados con opiniones o transferencias adicionales
- Elegir si quiere participar o no en investigación médica (a veces llamada "ensayos clínicos") para probar nuevos medicamentos o tratamientos
- Nombrar a alguien para que tome decisiones en su nombre cuando no pueda tomar sus propias decisiones (si es un adulto con capacidad para tomar decisiones o un menor emancipado). Si no designa específicamente a alguien para que sea su representante, su equipo de atención médica automáticamente acuden a su pareja, hijos adultos, padres, hermanos adultos, el pariente más cercano o un amigo que conozca sus valores y preferencias.

- Proporcionar, recibir información o llenar documentos de Directivas Anticipadas; pida que los documentos de sus Directivas Anticipadas sean anexados a su archivo médico; y pida que la información en sus documentos de Directivas Anticipadas se respete en la medida de lo posible por la ley y por la política de CHI Health.
- Que se respeten sus preferencias sobre la atención al final de la vida, incluidas sus preferencias sobre la donación de órganos, tejidos y ojos
- Recibir planes e instrucciones de atención cuando esté en su hogar o cuando se encuentre en otro tipo de centro de atención médica (como un centro de enfermería especializada o un centro de rehabilitación) después de su alta.
- Retirarse antes de que se haya llevado a cabo la atención y el tratamiento o antes de que su médico u otro proveedor de atención médica haya determinado que está listo para hacerlo
- Recibir información sobre la propiedad de cualquier médico en los hospitales y cualquier relación comercial entre el hospital, las instituciones educativas, otros proveedores de atención médica o pagadores que puedan influir en su tratamiento y atención
- Comparte sus inquietudes de manera abierta y confidencial con su equipo de atención médica y la administración de CHI Health; reportar una queja formal con CHI Health o con una agencia externa sin discriminación o temor a represalias; y que sus inquietudes y quejas se aborden de manera oportuna
- Para los pacientes que reciben un nivel de atención especializado, usted tiene derecho a elegir a su médico siempre que su médico tenga privilegios para ejercer este nivel de atención en este establecimiento de CHI Health.
- Para pacientes que reciben un nivel de cuidado especializado, usted tiene el derecho a estar informado por adelantado de cualquier cambio a su plan de cuidado.
- Para los pacientes que reciben un nivel de atención especializado, usted tiene derecho a permanecer en el establecimiento y no a ser trasladado o dado de alta del establecimiento a menos que:
  - la transferencia o el alta sea necesaria para su bienestar y sus necesidades no se pueden satisfacer en el establecimiento;
  - la transferencia o el alta es apropiada porque sus necesidades de salud han mejorado lo suficiente y ya no necesita los servicios prestados;
  - su seguridad o la seguridad de otros en la instalación está en peligro;
  - ha fallado, después de un aviso razonable o apropiado de pago (o de haber pagado bajo Medicare o Medicaid) su estadía en el centro; o
  - el establecimiento deja de operar.

**Privacidad, confidencialidad, acceso a sus registros médicos e información de facturación: tiene derecho a:**

- Respeto por su privacidad que involucra discusión de casos, consultas, exámenes y tratamiento, incluido el derecho a decidir quién debe o no recibir información y participar en discusiones sobre su atención médica.
- Cuento con que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención se tratan de manera confidencial, excepto en casos como sospecha de abuso o negligencia de niños o adultos y riesgos para la salud pública que deben ser reportados por ley.
- Haga y reciba llamadas telefónicas privadas, envíe y reciba correo, y tenga conversaciones privadas con los miembros de su equipo de atención médica y sus visitantes, a menos que haya razones terapéuticas, de seguridad que indiquen lo contrario.
- Revise la información en su registro médico dentro de un plazo razonable, y solicite cambios en cualquier información que considere incorrecta;
  - Su enfermera u otro miembro de su equipo de atención médica pueden ayudarlo con sus preguntas sobre el acceso a información electrónica u otra información en su registro médico.
  - Su equipo de cuidado le hará saber si hay alguna parte de registro médico que no pueda tener acceso por algún motivo.
  - También tiene derecho a solicitar copias de sus registros médicos; La información, las instrucciones y los costos asociados se pueden encontrar en el sitio web de CHI Health.
- Solicite información sobre su factura, incluida una explicación detallada de los cargos; y ser notificado del costo de su atención de manera oportuna si hay un tercero que corra con los gastos (así como una compañía de seguros o Medicare) termina su elegibilidad de cobertura.
- Para los pacientes que reciben un nivel de atención especializado, se le informará al momento de la admisión y periódicamente durante su estadía de los servicios disponibles en el centro y de los cargos por dichos servicios, incluidos los cargos por servicios no cubiertos por Medicare, Medicaid o tarifa diaria de la instalación.
- Para los pacientes que reciben un nivel de atención especializado, tienen derecho a compartir la habitación con su cónyuge siempre que ambos estén de acuerdo.

## SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE DE CHI HEALTH

### Como paciente de CHI Health, es su responsabilidad:

- Tratar a otros pacientes y visitantes, a su equipo de atención médica, al personal de CHI Health y a los voluntarios con dignidad y respeto; y respetar los derechos de otros pacientes y sus cuidadores.
  - Esto incluye el apoyo a la consideración mutua y el respeto por el mantenimiento del idioma y la conducta civil con los miembros del equipo de cuidado y miembros del personal con los que interactúan, y con otros pacientes visitantes.
- Facilitar información correcta y completa sobre usted y su salud actual y pasada; y haga preguntas cuando no entienda ninguna información sobre su atención médica.
- Pregunte o reconozca cuando no entienda el curso de su tratamiento o las decisiones de atención.
- Participar en el establecimiento de objetivos para su atención y tomar decisiones sobre su tratamiento; siga el plan de tratamiento que usted y su equipo de atención médica desarrollaron; y trabaje con sus proveedores de atención médica para cumplir sus objetivos y llevar a cabo sus decisiones.
  - Si cambia de opinión sobre un tratamiento en particular o si tiene dificultades para seguir el plan de tratamiento, comuníquese con su equipo de atención médica para conocer otras opciones.
- Informar los cambios en su condición o plan de tratamiento a sus proveedores de atención médica durante y después de su visita; y mantener el tratamiento recomendado por su médico cuando salga del centro, o notificar a su médico sobre cualquier cambio en su plan de tratamiento.
- Cooperar con exámenes, pruebas, cuidados de enfermería y tratamiento una vez que comprenda sus propósitos y haya conceder su permiso; y asumir la responsabilidad de los resultados de rechazar el tratamiento o de no seguir las instrucciones de sus proveedores de atención médica.
- Proporcionarnos una copia de sus documentos actuales de Directivas Anticipadas; y traiga su tarjeta de identificación y su tarjeta de seguro actual, Medicare o Medicaid a sus visitas. Consulte con su seguro antes de su visita para llevar a cabo cualquier necesidad de certificación previa.
- Hacerse cargo de obligaciones financieras para su cuidado tan pronto como sea posible; y preguntar sobre nuestros asesores financieros y el programa de asistencia financiera si desea ayuda para pagar sus facturas.
- Compartir comentarios sobre su atención o servicios prestados; e informarnos sobre cualquier inquietud que tenga sobre su seguridad y comodidad, o si no está satisfecho con su atención.
- Usar los muebles y equipos de CHI Health para los fines previstos.
- Asegúrese de que sus visitantes sigan las políticas de CHI Health, incluyendo aquellas relacionadas con la privacidad, la seguridad y el uso de teléfonos y otros aparatos electrónicos.

### Sus comentarios y preocupaciones

Su equipo de atención médica está comprometido a brindar una excelente experiencia de atención a cada persona que atendemos. Agradecemos sus comentarios y queremos asegurarnos de que estamos cumpliendo con sus necesidades y expectativas.

Para ayudar a asegurar que estamos brindando una excelente experiencia de atención, CHI Health se ha asociado con una compañía de encuestas para preguntar a los pacientes sobre su atención. Después de su visita, puede ser llamado para participar en una encuesta. Sugerimos su participación y comentarios para ayudarnos a mejorar.

Apreciamos sus comentarios en relación a nuestro desempeño durante su estadía. Puede comunicarse con nosotros para compartir sus impresiones e inquietudes, ya sea:

- En persona: para una inquietud inmediata, solicite comunicarse con el director de la unidad donde está recibiendo la atención.
- Por teléfono: llame al número general del establecimiento como aparece en el directorio y solicite "Administración".
- Por correo: visite [www.CHIhealth.com](http://www.CHIhealth.com) para obtener la dirección de correo de este establecimiento de CHI Health o envíela a la dirección de correo que se encuentra en la parte posterior de este manual.

Independientemente de si utiliza nuestros procesos internos para compartir un comentario o inquietud, también puede presentar una queja ante una de nuestras agencias reguladoras o crediticias. Puede encontrar más detalles, incluida la información de contacto de agencias externas, en la sección del directorio de esta Guía de Información para el huésped y en la página de Derechos del Paciente de nuestro sitio web [www.MyCHIhealth.com](http://www.MyCHIhealth.com).

## Guías para visitantes

Las visitas de familiares, amigos u otras personas de apoyo son muy importantes para nuestros pacientes quienes están pasando tiempo en nuestros hospitales u otros establecimientos médicos. Debido a que el cuidado y la seguridad del paciente es nuestra principal preocupación, se han establecido guías generales para los visitantes. En algunos casos y dentro de algunas áreas especializadas, puede haber limitaciones en las visitas debido a las necesidades específicas de atención al paciente en esas áreas. Se le indicará a usted y / o su (s) persona (s) de apoyo cuándo y por qué la visita está limitada o restringida. Por favor respete cualquier información señalada sobre las horas de visita en áreas.

CHI Health se reserva el derecho de limitar las visitas debido a inquietudes por el tratamiento, la seguridad o la privacidad del paciente o de otras personas, o por necesidades especiales relacionadas con la atención del paciente. Ejemplos de razones incluyen:

- Solicitudes de privacidad por parte del paciente o su representante.
- Ciertas intervenciones médicas que requieren privacidad o un número limitado de personas en el área.
- Preocupación por la prevención de contagio.
- Actitudes perturbadoras, amenazantes o violentas de cualquier tipo hacia el personal, otros pacientes o visitantes
- Ciertos requisitos del programa en áreas específicas de atención (por ejemplo, en nuestras áreas de atención de la salud del comportamiento o áreas de tratamiento para el abuso de sustancias).
- Órdenes judiciales de las cuales sabemos que limitan las visitas de individuos particulares.
- Tiempos de enfermedad comunitaria generalizada, como una epidemia de gripe.

Los pacientes o sus representantes también tienen el derecho de elegir quién puede visitarlos o limitar las visitas durante su estadía, independientemente de si el visitante es un miembro de la familia, cónyuge, pareja doméstica (incluida la pareja del mismo sexo) u otro tipo de visitante.

No se negarán los privilegios de visita por edad, discapacidad, religión, raza, origen étnico, idioma, origen nacional, estado de ciudadanía, estado civil, identidad de género o género u orientación sexual.

*Comuníquese con su enfermera si tiene alguna pregunta relacionada con nuestra política de visitas.*

## Proteger a los pacientes de contagio

Queremos estar seguros de proteger a nuestros pacientes y visitantes lo más que como podamos. Debido a que la propagación de cualquier infección representa un grave riesgo para la salud, pedimos que los visitantes NO le visiten si están enfermos, estornudando o si tienen síntomas similares a los de la gripe (como fiebre, dolor de cabeza, cansancio, tos, dolor de garganta o congestión nasal).

Se le ruega que todas las visitas se laven las manos antes de visitar a un paciente e inmediatamente después de la visita.

A veces, es posible que un paciente deba ser aislado para evitar el contagio pase de un paciente a otro. Si está visitando a un paciente que está aislado, se le puede solicitar que use una máscara, bata o guantes. Las preguntas sobre las necesidades de aislamiento pueden dirigirse a la enfermera del paciente o al equipo de atención.

## Compartiendo alimentos y bebidas

Antes de traer alimentos o bebidas para compartir con un paciente, los visitantes deben consultar con la enfermera del paciente para conocer las consideraciones dietéticas especiales.

## Visitas durante la noche o visitas prolongadas

Las visitas nocturnas o prolongadas se acomodarán cuando sea posible cuando el propósito de la visita sea brindar apoyo al paciente. Los visitantes que pasan la noche o la estadía prolongada deben ser independientes y ser capaces de cuidarse a sí mismos. Cualquier necesidad de atención de la persona de apoyo que visita, además de las de los visitantes generales, no será responsabilidad del personal de CHI Health.

Las visitas nocturnas o prolongadas pueden ser limitadas debido a las necesidades de atención y tratamiento del paciente, o debido a la privacidad y las necesidades de seguridad de otros pacientes, visitantes y personal.

Los niños o adultos dependientes que no pueden cuidarse a sí mismos, no se les permite permanecer durante la noche o por un período prolongado sin la supervisión adicional de un adulto. Hable con un miembro de su equipo médico en relación a circunstancias excepcionales que puedan presentar.

## Guía de visita para pacientes menores de edad

La visita de los pacientes que no sean adultos (o que no sean menores emancipados) será a discreción de los padres o tutor legal del paciente.

# Su Habitación

La siguiente información se proporciona primordialmente para las personas que reciben atención en nuestros establecimientos para pacientes hospitalizados; no obstante, muchas de estas características se aplican en todos nuestros entornos de atención médica. Hable con su equipo de atención médica si tiene preguntas.

## **Su ambiente de recuperación**

En CHI Health nos enfocamos en cuidar a la persona completa de: Mente, Cuerpo y Espíritu. Como proveedor de atención médica católica, reconocemos el valor de la espiritualidad para nuestros pacientes, independientemente de su religión, y ofrecemos las propiedades curativas de la oración y otros tipos de apoyo espiritual a su solicitud. Para visitar a un capellán o miembro de su propia comunidad de fe, comuníquese con su enfermera. Si hay otras cosas que podemos hacer para ayudarlo a crear un entorno de recuperación, háganoslo saber.

## **Alimentos para pacientes**

Nuestros asistentes de nutrición lo ayudarán con la selección de alimentos. Los requisitos dietéticos especiales se pueden abordar con una nutricionista registrada. Los alimentos para pacientes hospitalizados se sirven tres veces al día y se entregan en su habitación por nuestro personal de servicio de alimentos. Aperitivos y bebidas están disponibles entre los alimentos.

Una nutricionista clínica puede ser asignada para controlar su estado nutricional. La atención nutricional se planificará para pacientes con alto riesgo nutricional. La asesoría nutricional se encuentra disponible para pacientes que desean información sobre la planificación de alimentos saludables con la orden de su médico.

## **Cuidado de sus artículos personales**

Puede tener sus artículos personales con usted, siempre y cuando no cause un riesgo para su seguridad y cuidado o la seguridad y el cuidado de los demás. No obstante, CHI Health no es responsable por cualquier propiedad personal perdida, dañada o robada.

Deje en la casa artículos de valor, como joyas, artículos electrónicos y cantidades grandes de efectivo, o entréguelos a un amigo o familiar durante su visita. Si necesita ayuda para encontrar un lugar seguro para guardar sus artículos personales, comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica.

Reporte inmediatamente cualquier artículo extraviado comunicándose con seguridad o con un miembro de su equipo de atención médica. Los artículos extraviados y localizados se guardan con seguridad por un período de tiempo limitado.

Háganos saber si encuentra algo que pertenece a otra persona, y antes de irse a casa, tómese un momento para revisar sus objetos personales. Consulte con un miembro de su equipo de atención médica antes de llevar a casa cualquier equipo o suministro médico.

## **La temperatura de la habitación**

Si la temperatura de la habitación no le resulta agradable, informe a su enfermera. No cubra las ventilas de la habitación ni ajuste ningún termostato por su cuenta.

## **Al salir de la unidad**

Es importante que permanezca en su habitación hasta que su médico haya realizado las visitas y / o se hayan llevado a cabo los tratamientos. Si desea abandonar la unidad, consulte con su enfermera para ver si su médico ha dado su aprobación. Hágle saber a su enfermera donde puede localizarle en todo.

## **Prohibición del uso de tabaco**

CHI Health prohíbe el uso de tabaco. El uso de todos los productos de tabaco está prohibido en la propiedad, incluyendo los terrenos y estacionamientos.

Reconocer que el consumo de tabaco es una adicción poderosa y ayudar a resolver este problema es una parte importante de su plan de atención médica. Ofrecemos recursos informativos para dejar de fumar y podemos ayudarlo en ese esfuerzo. Solicite más información a un miembro de su equipo de atención médica.

## **Flores, globos, regalos, y entrega de correo**

Flores y correo serán entregados a su habitación. En muchas de nuestras instalaciones, periódicos, revistas, artículos diversos, flores y otros artículos de regalo, tarjetas y timbres están disponibles en nuestras tiendas de regalos. Las ganancias de las tiendas de regalos apoyan varios proyectos que ayudan a los pacientes de CHI Health y las comunidades a las que servimos.

Para su seguridad y la seguridad de nuestro personal, CHI Health es un entorno libre de látex. Debido a esto, no se permiten globos de látex en las habitaciones de los pacientes ni en otras áreas.

Para prevenir el contagio, es posible que los pacientes en algunas de nuestras áreas de atención (como los Departamentos de Emergencia, Unidades de Quemaduras y UCIN) no reciban flores frescas, plantas vivas u otros artículos que no puedan limpiarse fácilmente.

## **Llamados y anuncios por alta voz**

Durante su estadía escuchará anuncios generales y otros llamados que pueden requerir de la respuesta del personal. Esto podría incluir simulacros de incendio y clima severo, y códigos que requieren respuesta médica o de seguridad. También puede escuchar una canción de cuna tocada en el alta voz para anunciar el nacimiento de un bebé. Además, puede escuchar oraciones diarias compartidas a través del sistema de anuncios generales.

En caso de una emergencia real, mantenga la calma y siga las instrucciones de nuestro personal capacitado que le informará si es necesario que tome alguna acción.

## **Aseo de cama**

Estamos comprometidos a proteger nuestro medio ambiente mientras cuidamos de usted. Cada día refrescaremos la ropa de cama sacudiendo las almohadas y alisando las sábanas, y si la ropa de cama se ensucia, la cambiaremos lo más pronto posible. Esto nos ayuda a ahorrar agua y energía, y puede ser menos molestia para usted. Solicite más información a su enfermera o solicite un cambio de ropa si cree que su ropa de cama necesita más atención.

## **TV**

En la mayoría de nuestros hospitales, se proporcionan televisores en cada habitación, algunos con reproductores de DVD / VCR. Las listas de canales están disponibles y la familia y los amigos pueden traer videos apropiados para ver en público. Sea considerado con otros pacientes al escuchar su televisor a un volumen razonable y apagar el equipo a la hora de acostarse.

## **Hacer y recibir llamadas telefónicas mientras se encuentra en el hospital**

Los teléfonos se brindan en cada habitación del paciente en la mayoría de las áreas, excepto en aquellas donde existe seguridad, prevención de contagio u otras inquietudes. Su enfermera puede proporcionarle instrucciones especiales para hacer llamadas locales fuera del hospital. Las llamadas locales y gratuitas no tienen cargo. Siga las instrucciones en su tarjeta de llamadas o marque "0" para la operadora del hospital. Se permite el uso de teléfonos celulares a menos que se le indique lo contrario. Las personas que llaman de afuera pueden llamar a cualquier habitación de pacientes llamando al número principal del hospital.

## **El uso de cámaras, teléfonos celulares, computadoras portátiles y dispositivos electrónicos personales**

Por favor sea considerado con los que lo rodean cuando use cámaras, teléfonos celulares, computadoras portátiles u otros dispositivos electrónicos personales. Todas las fotos o imágenes de video capturadas en los establecimientos de CHI Health se limitan a imágenes de cerca del paciente y sus familiares o amigos. Esto incluye imágenes tomadas por cámaras estándar o digitales, cámaras de teléfonos celulares y cámaras web de computadoras.

Una red inalámbrica para huéspedes con acceso limitado a Internet está disponible en muchos lugares en todo el establecimiento. Póngase en contacto con su equipo de atención para averiguar donde puede tener acceso al servicio inalámbrico.

En algunas ocasiones y en algunas áreas, se le puede pedir que apague o no use cámaras, teléfonos celulares, computadoras portátiles y otros dispositivos electrónicos personales. Si tiene preguntas, o si desea que lo dirijan a un área donde puede usar sus dispositivos electrónicos, comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica

Para proteger la seguridad y privacidad de los demás, no se aconseja realizar grabaciones de audio o capturar fotos o imágenes de video de pacientes, visitantes, miembros del equipo de atención, personal o voluntarios sin su permiso. Se pueden aplicar ciertas excepciones. Siga las instrucciones de su equipo de atención y el personal de CHI Health en relación con las limitaciones en el uso de cámaras y grabadoras de audio o video

## **Asegurar la seguridad personal**

Por su seguridad y la seguridad de los demás. Los siguientes artículos están prohibidos en todas las instalaciones de CHI Health

- Armas de cualquier tipo
- Substancias ilegales
- Bebidas alcohólicas (a menos que tenga permiso del equipo médico)
- Medicamentos sin etiquetas
- Objetos con tabaco
- Otros objetos que presente un riesgo a la vida, salud o seguridad de usted u otros.

Nuestros oficiales de seguridad están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder a inquietudes de seguridad. Para obtener asistencia de seguridad, comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica o comuníquese con seguridad directamente. La información de contacto para seguridad se puede localizar en la sección de directorio.

## **Agredir a un profesional de la salud**

**Agredir a un profesional de la salud en el desempeño de sus labores oficiales, incluyendo rociar a un profesional de la salud con cualquier fluido corporal, es un delito grave que puede penalizarse como un delito grave.**

*La siguiente información se proporciona primordialmente para las personas que reciben atención en nuestros establecimientos para pacientes hospitalizados; no obstante, muchas de estas características se aplican en todos nuestros entornos de atención médica. Hable con su equipo de atención médica si tiene preguntas.*

Además de sus médicos y enfermeras, hay otros miembros del equipo de atención médica que pueden ayudarlo durante su caso.

## **Administración del manejo del caso**

Las enfermeras y los trabajadores sociales de nuestro equipo de administración del caso están disponibles para ayudarlo durante su estadía. Trabajarán con usted y sus equipos de atención para coordinar su atención e identificar las barreras para alcanzar sus metas de tratamiento, y trabajarán con usted y su familia para identificar el plan más adecuado para usted después de su visita. Trabajarán para proporcionarle una transición sin problemas al próximo nivel de atención cuando esté listo para ser dado de alta del hospital o para hacer la transición a un entorno de atención diferente. Esto puede incluir cosas como la organización del equipo necesario, la atención médica domiciliaria, la rehabilitación o la prestación de enfermería especializada. También pueden ayudarlo a conectarse con los recursos en la comunidad.

Los miembros de nuestro equipo de administración del caso también ayudarán a abordar cualquier necesidad o inquietud relacionada con el impacto que su enfermedad pueda tener en su capacidad para trabajar, cuidar de su familia o simplemente llevar a cabo sus actividades de la vida diaria. Si necesita rehabilitación adicional después de su visita, están disponibles para ayudarlo a usted y a su familia a encontrar el centro que satisfaga sus necesidades.

Los miembros de nuestro equipo de administración del caso también trabajarán con su compañía de seguros u otros recursos de pago relacionados con la cobertura de su visita, estadía en el hospital u otras necesidades de atención médica. Si necesita ayuda para cubrir los costos de sus gastos relacionados con sus necesidades de atención médica, ellos pueden ayudarlo a comunicarse con un Asesor Financiero.

Su enfermera puede ayudarlo a organizar una visita de un miembro de nuestro equipo de administración del caso durante su estadía.

## **Equipo de cuidado pastoral**

Reconocemos los beneficios curativos que las prácticas religiosas y espirituales pueden jugar en su vida. En muchas de nuestras ubicaciones hay capellanes y otros miembros de nuestro equipo de cuidado pastoral que están disponibles a su solicitud. También puede recibir visitas de miembros de su propia comunidad de fe. Si desea comunicarse con un capellán, comuníquese con su enfermera para obtener ayuda. Los números de contacto de nuestros departamentos de atención pastoral también se encuentran en la sección del directorio de esta Guía de Información para huéspedes.

Muchas de nuestras instalaciones también tienen capillas y espacios de meditación disponibles para su uso. También podemos ayudarlo a organizar la Santa Comunión para nuestros pacientes católicos a petición suya, y brindarle información sobre otros servicios y recursos que están disponibles.

## **Asistencia de comunicación y servicios de interpretación**

Es importante para nosotros comunicarnos efectivamente con usted y su familia. Nuestro departamento de servicios lingüísticos brinda acceso a intérpretes con capacitación médica (para necesidades de lenguaje verbal) y traductores (para necesidades de lenguaje escrito) para todos los pacientes de CHI Health, sus representantes y los miembros de su equipo de atención médica. Los servicios de servicios de lingüística están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todos los lugares de CHI Health, y se brindan en forma gratuita para los pacientes. Los intérpretes en persona, video y telefónicos están disponibles, y el modo de interpretación se determinará según su ubicación y situación médica. Hay otros dispositivos de asistencia disponibles para aquellos con necesidades visuales, auditiva, del habla u otra comunicación. Para obtener información adicional, comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica.

## **Servicio de consulta ética**

El entorno de salud de hoy puede presentar situaciones desafiantes. Saber que decisión, dirección o curso de acción tomar puede parecer abrumador. Los miembros del equipo de consulta sobre ética están disponibles para reunirse con los pacientes y sus representantes o para ayudar a su equipo de atención médica con preguntas e inquietudes. El equipo de consulta de ética actúa como asesor y mantendrá una estricta confidencialidad. Las decisiones finales sobre una cuestión ética deben ser tomadas por los pacientes o sus representantes y su equipo de atención médica. Para concertar una consulta de ética, comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica o comuníquese directamente con el servicio de consulta de ética. La información de contacto se puede encontrar al final de esta guía.

## Servicio hospitalario

El servicio de hospitalización en CHI Health le brinda a usted y su familia atención especializada de un miembro de nuestro equipo de médicos internistas durante su estadía. El equipo de internistas vigila de cerca la atención de los pacientes del hospital desde el ingreso hasta el alta y está disponible durante todo el día para responder a las preguntas del paciente y guiar el tratamiento del paciente. El servicio de Internistas de CHI Health está disponible en persona y por telesalud en muchas de nuestros establecimientos. Para obtener más información sobre el servicio de Internistas de CHI Health, comuníquese con su proveedor de atención médica.

## Enseñanza e investigación

CHI Health participa en la enseñanza de profesionales de la salud y en la realización de investigaciones médicas. En algunas de nuestras ubicaciones, médicos, estudiantes de enfermería y otros estudiantes de las profesiones relacionadas con la asistencia médica estarán presentes y pueden participar en su tratamiento. Los residentes médicos y los asociados también pueden trabajar con su equipo de atención para brindarle atención. La investigación que involucra revisar sus registros médicos y otra información médica se realizará de tal manera que su identidad esté protegida, a menos que nos dé su consentimiento por escrito para hacer lo contrario. No se realizarán tratamientos, procedimientos o estudios únicamente con fines de investigación sin su consentimiento por escrito. Para obtener más información sobre la función de enseñanza e investigación de CHI Health, comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica.

## Donación a la fundación

Las fundaciones en el sistema de CHI Health aumentan la conciencia y los fondos para apoyar la misión de CHI Health. Las fundaciones fortalecen la atención médica en nuestra comunidad y en la región al facilitar relaciones de apoyo con individuos, corporaciones y fundaciones involucradas en la transformación de las vidas de las personas necesitadas. Excelente cuidado conduce a la gratitud y esa gratitud conduce a una mejor salud.

Puede reconocer a su trabajador de atención médica a través de nuestro programa de pacientes agradecidos. No dude en ponerse en contacto con nuestra oficina de desarrollo para obtener más información sobre el impacto que su donación tendrá en nuestra comunidad. La información de contacto se puede encontrar en la sección del directorio de esta guía de información para huéspedes.

En CHI Health, creemos que es importante que los pacientes tengan un hogar médico y un proveedor médico identificado. Esto le ayuda a desarrollar una relación sólida con su equipo de atención médica que trabajará con usted para que se mantenga lo más saludable posible. Si actualmente no tiene un médico de cabecera, visítenos en [www.chihealth.com/en/find-a-provider](http://www.chihealth.com/en/find-a-provider) O [www.Myprovidermatch.com](http://www.Myprovidermatch.com).



# MyChart

Para pacientes de CHI Health

Obtenga acceso 24/7 desde cualquier computadora, teléfono inteligente o tableta.

Administre sus registros médicos personales, comuníquese con sus médicos y haga más decisiones informadas sobre su salud.



Enviar y recibir mensajes seguros en línea



Solicitar que le vuelvan a surtir la receta médica



Agendar citas



Schedule Appointments



Recibir correos electrónicos para recordarle citas de atención médica



Crear cuentas de apoderados legales de niños y adultos dependientes

Para más información, visite [CHIhealth.com/mychart](http://CHIhealth.com/mychart).

Para ponerse en contacto, crear una cuenta al seleccionar **Sign Up Now** en la página principal.

# Su seguridad - Su cuidado

La siguiente información se proporciona primordialmente para las personas que reciben atención en nuestros establecimientos para pacientes hospitalizados; no obstante, muchas de estas características se aplican en todos nuestros entornos de atención médica. Hable con su equipo de atención médica si tiene preguntas.

## **Redondeo cada hora y reportes al pie de la cama**

En CHI Health, nuestro personal de enfermería está dedicado a brindar una excelente atención a nuestros pacientes. Dos de las muchas formas en que lo hacemos son a través de informes al pie de la cama y redondeo cada hora.

El personal de enfermería realizará el redondeo regular para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades. Si está durmiendo, la enfermera lo verá, pero no lo despertará.

Los informes al pie de la cama se llevarán a cabo para que los equipos de atención puedan discutir su plan de tratamiento con usted y entre ellos. Esto le ayudará a estar mejor informado sobre su condición y el plan de atención.

En el caso de que tenga visitas en su habitación en el momento del informe o en el momento en que se sienta incómodo por cualquier información que se esté discutiendo, infórmele a la enfermera.

## **Obtener atención médica de inmediato cuando algo no se ve bien**

Mientras pasa tiempo con los pacientes, las personas de apoyo y otros visitantes pueden ser la solución para notar incluso el cambio más pequeño en la condición de un paciente. Si nota un cambio en la condición médica de un paciente (por ejemplo, cambios en la respiración, color de la piel o estado de alerta) o si algo no parece correcto, pida a un miembro del equipo de atención médica que lo avise (RRT, por sus siglas en inglés.) o llame al número que se encuentra en la primera página de esta guía.

## **Prevención de contagio**

Lavarse las manos es la prevención más importante de contagio. Lávese las manos con abundante agua y jabón si sus manos están visiblemente sucias. Esto es especialmente importante antes de comer y beber, y después de haber usado el baño. Se puede usar desinfectante para las manos en lugar de jabón si las manos no están visiblemente sucias.

En caso de tener una lesión/herida o si se inserta un tubo, aumenta el riesgo de contagio. Algunos ejemplos pueden ser una sonda para la orina o una IV colocada en una vena principal en el área del brazo o cuello. Por este motivo, su equipo de atención médica tomará precauciones especiales durante la colocación y el cuidado del tubo e intentará quitarlo lo antes posible.

Notará que los miembros de su equipo de atención médica se lavan las manos con agua y jabón o desinfectante de manos cuando entran y salen de su habitación. Este es un paso importante que tomamos para ayudar a prevenir el contagio. Si observa que un miembro del personal no se ha lavado las manos, no dude en hablar y recordárnoslo. Por favor anime a sus visitantes a hacer lo mismo.

### **Otras formas en que puede ayudar a prevenir una infección:**

- Un pañuelo cuando tosa o estornude e inmediatamente tírelo en la basura. Si no tiene un pañuelo de papel, tosa o estornuda en la parte superior de su manga, nunca en las manos
- Pida a los amigos y familiares que estén enfermos que eviten las visitas
- Pida a los visitantes que eviten usar el baño en la habitación de su paciente
- Mantenga la piel alrededor de los vendajes limpios y secos; Informe inmediatamente a su enfermera si se sueltan o se mojan
- Siga las instrucciones cuidadosamente con respecto a su plan de tratamiento (tratamientos de respiración, levantarse de la cama, etc.).

## **Sondas urinarias**

Un catéter de Foley (urinario) es un pequeño tubo que se inserta en la vejiga para drenar la orina. Se coloca por muchas razones diferentes. Si se indica un catéter durante su estadía en el hospital, pídale a su proveedor de atención médica que le explique los motivos.

La colocación de un catéter puede introducir bacterias en la vejiga. Cuanto más tiempo permanezca, mayor será la probabilidad de contraer una infección de vejiga. Es importante que usemos los catéteres solo cuando sea necesario y los saquemos lo antes posible. Recuérdele a su médico o enfermera que saque su catéter y siga estas instrucciones de cuidado mientras está puesto.

- Limpie alrededor del tubo de su catéter en el sitio de entrada diariamente con agua y jabón
- Asegure el tubo a su pierna con una correa o dispositivo especial
- Mantenga la bolsa del catéter debajo de su vejiga y arriba del piso en todo momento

# Prevención de infecciones con Speak Up™



## 1. Lávese las manos.

- Utilice un gel desinfectante para manos a base de alcohol.
- Utilice agua y jabón si sus manos están visiblemente sucias.
- Lávese las manos antes de tocar o ingerir cualquier alimento.



## 2. Recuérdeles a los cuidadores que se laven las manos.

- En cuanto entren a la habitación.
- Esto ayuda a prevenir la propagación de gérmenes.
- Es posible que sus cuidadores usen guantes para protegerse.



## 3. Manténgase alejado de otras personas cuando esté enfermo.

- Si es posible, quédese en su hogar.
- No comparta los utensilios para comer o para beber.
- No toque a otras personas ni salude con un apretón de manos.
- No visite a recién nacidos.



## 4. Si tiene tos o estornudos:

- Cúbrase la boca y la nariz.
- Utilice un pañuelo o la parte interna del codo.
- Lávese las manos lo más pronto posible después de toser o estornudar.
- Pida una mascarilla cuando llegue al consultorio médico o al hospital.
- Manténgase a una distancia de 5 pies (1.5 metros) de las otras personas.



## 5. Si visita a un paciente hospitalizado:

- Lávese las manos cuando entre o salga del hospital.
- Lávese las manos antes de entrar o salir de la habitación del paciente.
- Lea y siga las instrucciones de los letreros ubicados fuera de la habitación del paciente.
- Es posible que se le solicite utilizar una mascarilla, guantes, una bata de papel y cubrezapatos.
- De haber toallitas desinfectantes en la habitación, lea las instrucciones. Algunas toallitas son para limpiar equipos médicos y superficies únicamente, y no son aptas para la piel.
- Si no está seguro de qué hacer, pregunte a la enfermera.



## 6. Vacúnese para evitar las enfermedades.

- Asegúrese de que sus vacunas estén al día, incluso si usted es un adulto.
- Ayude a prevenir enfermedades como la gripe (influenza), la tos ferina y la neumonía.

El objetivo de Speak Up™ es ayudar a los pacientes y a sus intercesores a volverse activos en su cuidado.

Los documentos de Speak Up™ están destinados al público y escritos en un formato simplificado (es decir, fácil de leer) para llegar a una audiencia más amplia. No pretenden ser análisis exhaustivos de interpretación de normas u otros requisitos de acreditación, ni representan prácticas clínicas basadas en pruebas o guías de práctica clínica. Por lo tanto, se debe utilizar el contenido de los documentos de Speak Up™ cuidadosamente. Los documentos de Speak Up™ están disponibles para todas las organizaciones de atención médica; sin embargo, su utilización no indica que una organización esté acreditada por The Joint Commission.

# El uso de antibióticos y usted:

¿Qué es lo que necesita saber?



| Enfermedad                                                              | Causa Usual |          | Necesita Antibiótico |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------------------|
|                                                                         | Virus       | Bacteria |                      |
| Resfriado/Secreción Nasal                                               | ✓           |          | NO                   |
| Bronquitis/Resfriado de pecho (en otras palabras una persona saludable) | ✓           |          | NO                   |
| Gripe                                                                   | ✓           |          | NO                   |
| Faringitis estreptocócica                                               |             | ✓        | YES                  |
| Garganta irritada (excepto estreptococos)                               | ✓           |          | NO                   |



En los Estados Unidos, cuando menos

# 2 millones

de personas contraen infecciones

serias con bacterias resistentes

a uno o más antibióticos, que pueden

provocar la muerte.

**La bacteria puede crecer en**

**superbacterias**, que pueden

hacer que su próxima infección

sea mucho más difícil de tratar.



## Para Prevenir la Resistencia al Antibiótico:

### HACER

Tomar los antibióticos exactamente y como se lo indique su médico

Tomar solo los antibióticos que le recetaron

### NO HACER

Guardar los antibióticos para cuando se enferme otra vez.

Compartir sus antibióticos con otros.

Presionar a los médicos a recetar antibióticos.



Los antibióticos tratarán:

Las infecciones bacterianas

Los antibióticos no:

Curarán las infecciones virales

Mejorarán los síntomas de una infección viral

Evitarán que otros contraigan su infección viral

## 1-2-3 del Tratamiento Antibiótico

**1** Su equipo médico puede llevar a cabo exámenes para determinar si necesita un antibiótico cual funcionará mejor.

**2** Su equipo médico puede cambiar o incluso cancelar su antibiótico después de unos días, según los resultados de sus exámenes. Siga estas Instrucciones - seguir tomando un antibiótico que no necesita es más perjudicial que beneficioso.

**3** Puede tener efectos secundarios con su antibiótico: un efecto secundario importante de casi todos los antibióticos es el riesgo de diarrea severa causada por *Clostridium difficile*. Cuando esté tomando un antibiótico y presenta diarrea, informe a su equipo médico de inmediato.



**? QUÉ PREGUNTAS DEBO HACER A MI EQUIPO MÉDICO EN RELACIÓN DE MI TRATAMIENTO CON ANTIBIÓTICOS?**

¿Qué infección está tratando este antibiótico y cómo sabe que tengo esa infección?

¿Qué efectos secundarios puede provocar

¿Puedo tomar este antibiótico con mis otros medicamentos o suplementos?

¿Debo tomar este antibiótico con alimentos? ¿Otras instrucciones especiales?

¿Cómo sabré si este antibiótico está funcionando?

¿Qué exámenes está llevando a cabo para asegurarse de que este antibiótico sea el correcto para mí?



**Remember, antibiotics are life-saving drugs and they need to be used properly. If you have any questions about your antibiotics, please contact your health care team.**

Learn more about antibiotic use and resistance at: [www.cdc.gov/getsmart](http://www.cdc.gov/getsmart) and [www.apic.org/infectionpreventionandyou](http://www.apic.org/infectionpreventionandyou)

## Medicamentos y Procedimientos

Existen numerosos procesos implementados para asegurar que le estamos dando el medicamento CORRECTO al paciente CORRECTO en el momento CORRECTO y en la dosis CORRECTA. La banda de identificación de muñeca de plástico que recibió cuando fue admitido tiene su nombre y fecha de nacimiento. Su enfermera escaneará la banda de identificación de su muñeca antes de que reciba su medicamento, y nuestro sistema de información de salud verificará que usted es el paciente correcto y que el medicamento es correcto.

Su brazalete de identificación de la muñeca también se verifica cuando está programado para un análisis de laboratorio, una radiografía o procedimientos similares. El escaneo nos permite verificar y garantizar información precisa.

Es posible que le hagamos preguntas sobre su cirugía, tratamientos y medicamentos en varias ocasiones diferentes. Esto es parte de nuestro proceso de verificación continua, y también nos ayuda a identificar la necesidad de educación y explicación adicionales.

## Prevención de Caídas: Llame, No se Caiga ( o No se Levante)

Mientras se encuentra en CHI Health, nuestro objetivo es mantenerlo lo más seguro posible y es importante comprender que el entorno de atención médica es muy diferente al de su hogar. Por ejemplo, estar en un hospital aumenta el riesgo de caídas debido a medicamentos, procedimientos, equipos médicos y entornos.

Estadísticas Nacionales nos indican que:

- La mitad de todas las caídas de los pacientes ocurren en la habitación del hospital cuando un paciente intenta levantarse de una silla o cama sin pedir ayuda.
- El 33 por ciento de los pacientes se caen en el camino al baño, mientras están en el baño o en el camino de regreso del baño cuando el personal no los atiende.

Lo que **YOU** puedes hacer para protegerte de las caídas

- Llame para pedir ayuda cuando quiera levantarse de la cama
- Use zapatos o pantuflas antideslizantes (por favor pida si necesita un par).
- Use su andador, bastón o silla de ruedas
- Considere la posibilidad de que un familiar o amigo de confianza esté disponible con usted, si es posible, para ayudar a concentrarse en su seguridad cuando su enfermera esté fuera de la habitación
- Levántese lentamente de la cama o silla

Cómo le **ayudaremos** a disminuir la posibilidad de que se caiga y se lastime

- Colocando letreros amarillos en las puertas o usando brazaletes o calcetines amarillos para pacientes para recordar al personal acerca de riesgo de caídas.
- Usando zapatos o pantuflas antideslizantes (por favor pida si necesita un par).
- Ayudándole ir al baño.
- Usando un cinturón de paso u otro aparato de asistencia cuando se camina con usted si son necesarios.
- Usar alarmas para alertar al personal si usted trata de levantarse solo, si es necesario.

También valoramos su seguridad y le pedimos que nos permita ayudarlo cuando sea necesario. Usted es un valioso miembro del equipo. Por favor ayúdenos a mantenerlo seguro

## Un Ambiente de levantamiento seguro

Para ayudar a garantizar la máxima seguridad, comodidad y calidad de atención durante su estadía, utilizamos procedimientos de cambios, posicionamiento y movimiento del paciente que incluyen los siguientes:

- Introducción de equipos avanzados de manejo de pacientes, reposicionamiento y ayudas de rehabilitación
- Adopción de nuevas pautas de levantamiento seguro diseñadas para evitar lesiones a usted y a los miembros de su equipo de atención médica
- Una campaña de sensibilización para informar a nuestros pacientes, a sus personas de apoyo y a los clínicos sobre la necesidad de practicar procedimientos de manejo, reposicionamiento y movimiento seguros en todo momento

Mientras esté con nosotros, estará en un “entorno seguro de levitación”. Únase a nosotros para apoyar esta importante iniciativa de seguridad siguiendo las siguientes pautas de seguridad para el manejo y movimiento de pacientes

- Cualquier persona que no sea personal médico capacitado se desalienta el manejo físico manual de los pacientes en todo menos en emergencias médicas excepcionales o situaciones que amenacen la vida
- Se anima la movilidad y la independencia del paciente cuando sea práctico.
- Se utilizarán equipos seguros para el manejo del paciente, que incluyen ascensores eléctricos para el paciente, colchones de transferencia de aire y cinturones de marcha para ayudar a los pacientes cuando sea necesario. Los pacientes que están medicados, que no pueden seguir instrucciones y / o que requieren asistencia física. Es posible que se utilice la asistencia de equipo y las técnicas de manejo seguro del paciente.

### Seguridad mecánica de levantamiento

Una vez que sea admitido en el hospital, se evaluará su condición médica, fuerza, equilibrio y capacidad para soportar su propio peso durante los levantamientos, el reposicionamiento y el movimiento. Si se necesita asistencia, se utilizará nuestro sistema de elevación mecánica. Los elevadores mecánicos han demostrado ser más seguros y cómodos para los pacientes y el personal. Antes de cualquier movimiento, los terapeutas están especialmente capacitados en levantamiento mecánico le explicarán el proceso y responderán cualquier pregunta. Para reducir aún más su riesgo, se le pedirá que ayude con el posicionamiento cuando pueda. No intente moverse sin ayuda a menos que se lo indique su equipo de atención médica

### **Cuide su piel** (previniendo las úlceras por presión)

Las úlceras por presión son lesiones en la piel o en el tejido graso debajo de la piel causadas por presión o fricción

#### ¿Qué las provoca?

Cuando se presionan partes del cuerpo contra la cama, la silla, entre sí o con cualquier objeto durante un largo período de tiempo, es posible que el tejido no reciba suficiente sangre u oxígeno. Si la presión no se alivia, el tejido puede dañarse y se puede formar una úlcera por presión. La piel también puede dañarse cuando se frota contra un objeto, incluso durante un corto período de tiempo.

#### ¿Adónde aparecen?

Las úlceras por presión generalmente se forman en áreas óseas del cuerpo como los talones, los codos, los hombros y el coxis.

Los pasos preventivos de los proveedores de atención médica pueden incluir :

- Inspeccionar su piel regularmente
- Mantener la piel limpia, seca, e hidratada
- Reposicionándole en intervalos específicos
- Asegurarse de comer una buena dieta y beber suficiente agua
- Usar aparatos especiales que minimicen la presión.
- Usar equipo especial de levantamiento para proteger su piel mientras lo mueven.

#### ¿Qué puede hacer?

Cuidado de la piel

- Revise su piel todos los días para detectar:
  - manchas purpúricas / azuladas en personas de piel oscura
  - manchas rojas en personas de piel clara
  - hinchazón
  - ampollas
  - áreas brillosas
  - Parches secos
  - Grietas, callosidades y arrugas
  - zonas cálidas
- Mantenga la piel seca y limpia. Limpie la piel con agua tibia y jabón suave, no frote.
- Prevenga la piel seca usando cremas o aceites y evitando el aire seco o frío.
- Minimice la exposición a la orina, heces, transpiración o drenaje de heridas. Use almohadillas que mantengan la humedad lejos de la piel. Use una crema o pomada protectora, como vaselina u óxido de zinc.

Cuando este en la cama:

- Cambie de posición por lo menos cada dos horas
- Use almohadas entre las rodillas y los tobillos mientras está acostado de lado y debajo de la mitad de la
- Limite estar sentado, esto ejerce presión sobre el coxis.
- pantorrilla mientras está acostado sobre la espalda

Cuando este en la silla:

- Use un cojín especial, no un cojín en forma de dona
- Cambie de posición por lo menos cada dos horas
- Gire su peso cada 15 minutos

### **Prevención de coágulos de sangre**

La disminución de la actividad y las condiciones médicas específicas aumentan el riesgo de coágulos de sangre en las piernas. Su médico u otro proveedor de atención médica pueden recetarle medicamentos para diluir la sangre para disminuir el riesgo de coágulos de sangre. Su médico u otro proveedor de atención médica también pueden recetar Dispositivos de Compresión Secuencial (SCD, por sus siglas en inglés) que se envuelven alrededor de las piernas y las aprietan de forma intermitente. Esto ayuda a que la sangre regrese al corazón. Es importante usarlos tanto como sea posible, así que pídanos que se los pongamos de nuevo y que encendamos la máquina si ha estado caminando.

## **Dolor- lo que necesita saber sobre cómo controlar su dolor**

Toda persona tiene derecho a que su dolor sea evaluado y tratado. Nuestro objetivo es ayudarte a estar lo más cómodo posible. El dolor suele ser una parte normal del proceso de curación, y trabajaremos con cada paciente para controlar ese dolor. En cualquier momento cuando tenga dolor, asegúrese de avisarnos. Si no sabemos que está sufriendo, y no podemos ayudarlo.

### **Índice de dolor**

Durante su visita, se le pedirá que califique su dolor en un índice del "0 al 10". "0" significa sin dolor y "10" representa el peor dolor posible. Es posible que no haya estado expuesto previamente al índice de dolor y que la meta del dolor sea difícil de establecer. Su enfermera puede ayudarlo a comprender el índice del dolor para establecer un objetivo de dolor realista. Se ha proporcionado un índice de dolor al dorso de esta Guía de Información para huéspedes para ayudarlos a evaluar su dolor.

### **¿Cómo se trata el dolor?**

El dolor se manifiesta de muchas maneras diferentes. A veces el dolor se siente como un golpe de un martillo en su pulgar. En otras ocasiones, las personas describen el dolor como "presión", una "sensación de ardor", "calambre", "sensación de dolor" o "simplemente se siente extraño". Solo usted sabe la cantidad y el tipo de dolor que tiene. Por lo tanto, es importante que se lo comunique a su enfermera para obtener el mejor alivio de su dolor o malestar.

### **¿Cómo se trata el dolor?**

Hay muchas opciones disponibles para ayudarlo con su dolor:

- Medicamentos orales para el dolor (por ejemplo, las pastillas, que es una de las formas más efectivas para aliviar el dolor)
- Intravenosa, inyecciones
- Analgesia controlada por el paciente (PCA): pequeñas dosis de analgésicos que usted controla
- Anestésicos locales: administrados cerca de la herida para bloquear el dolor
- Epidural/espinal: se administra en la espalda para bloquear el dolor

### **Otras maneras de aliviar el dolor:**

- Cambiar la posición de su cuerpo
- Técnicas de relajación
- Terapia de música
- Ejercicios de respiración
- Terapia fría o caliente
- Masaje
- Terapia física
- Estimulación eléctrica del nervio que utiliza pequeñas descargas de electricidad para bloquear el dolor
- Ejercicio
- Terapia de diversión: distraerse del dolor con conversaciones, películas, juegos o lectura
- La risa, ¡la mejor medicina!

Le preguntaremos acerca de su nivel de dolor después de recibir un tratamiento, como medicamentos para el dolor o una fomenta de hielo. Ajustaremos su medicamento si su calificación de dolor está por encima de su objetivo de comodidad. Si su alivio del dolor no es aceptable para usted, nos comunicaremos con su médico u otro proveedor de atención médica para ajustes de medicamentos u otras opciones de manejo del dolor.

## **Notas**

---



---



---



## **Derechos del Paciente y el Uso de Restricciones y Aislamiento**

Estamos comprometidos a proporcionar atención centrada en el paciente y la familia, y que mantenga a nuestros pacientes, visitantes, personal y otros seguros. Creemos que la dignidad y el respeto de todos son importantes, y que la atención compasiva debe ser nuestra prioridad.

A veces, en algunos de nuestros entornos de atención médica, existe la necesidad de usar restricciones o reclusión como medida de seguridad cuando los pacientes están confundidos o desorientados, o cuando pueden amenazar con lastimarse a sí mismos o a otros. Nuestro meta, sin embargo, siempre es proporcionar un entorno que esté tan libre de restricciones y aislamiento como sea posible.

- “Restricciones” son métodos usados para restringir físicamente la libertad de movimiento o actividad física de una persona (por ejemplo, una restricción suave de la muñeca para evitar que un paciente confundido saque una sonda o otro tubo).
- “Aislamiento” es un método que a veces se usa en nuestros ambientes de salud de comportamiento. Se refiere al confinamiento involuntario de una persona a un área definida, como una habitación especial o un área de la que se les impedirá salir. Solo se usa para manejar comportamientos violentos o comportamiento autodestructivo.

Respetar los derechos de nuestros pacientes es importante para nosotros, incluido el derecho a moverse con libertad. Debido a esto, las restricciones o la reclusión se usarán solo cuando sea urgentemente necesario en las siguientes circunstancias:

- Los movimientos o comportamientos del paciente ponen en peligro la recuperación médica (como tirar de las líneas o tubos utilizados para el tratamiento).
- Los comportamientos del paciente ponen al paciente u otras personas en riesgo de sufrir daños serios.
- Todas las demás intervenciones menos restrictivas no han sido capaces de manejar comportamientos dañinos, violentos o amenazantes.

Otras intervenciones menos restrictivas que se pueden probar antes de usar restricciones o reclusión incluyen líneas o tubos en movimiento o camuflados, redirección verbal y sugerencias de seguridad, actividades de distracción (por ejemplo, música, ejercicio, rompecabezas, mejoramientos del estrés) e intervenciones de medicamentos que el médico y el equipo de tratamiento determinan que son apropiados.

El uso de restricciones o reclusión se suspenderá lo antes posible en función de la evaluación de los equipos de atención de la seguridad del paciente y la seguridad de los demás.

Si tiene preguntas sobre el uso de restricciones o reclusión, comuníquese con el médico u otro miembro del equipo de atención.

## **Restricciones y Aislamiento en el Entorno de la Salud Conductual**

Hay consideraciones extras con respecto al uso de restricciones y aislamiento en el entorno de la salud del comportamiento. Al ingresar a una unidad de salud conductual, se realiza una evaluación inicial para identificar las fortalezas de cada persona. Se exploran técnicas que pueden ayudar durante la atención y el tratamiento, y se identifica información referente a los factores de riesgo de daño a sí mismo u otros. Además, se realiza una evaluación de afecciones médicas preexistentes, discapacidades físicas o limitaciones, y cualquier historial pasado de abuso físico, emocional o sexual que pueda colocar a alguien en mayor riesgo psicológico.

Las restricciones o la reclusión se usan solo para evitar daños graves a uno mismo u otros cuando las intervenciones menos restrictivas han sido ineficaces. Cuando se usan restricciones o reclusión en una unidad de salud conductual, se observa al paciente mediante monitoreo visual, de audio y / o cámara directo para garantizar la seguridad. El uso de restricciones y aislamiento se interrumpe tan pronto como sea seguro hacerlo. Su equipo de atención puede responder preguntas adicionales que tenga sobre el uso de restricciones y aislamiento en el entorno de la salud conductual.

# Después de su visita

## **Instrucciones de Alta**

Después del alta, recibirá información importante que incluye:

- una lista actual de medicamentos y recetas para surtir
- instrucciones de alta que incluyen citas de seguimiento con el médico
- información sobre su enfermedad o su estadía en el hospital
- información de contacto para cualquier pregunta o si necesita consultar con una enfermera después de su estadía.

Por favor mantenga dentro de este folder o el folder proporcionado por su equipo médico.

Si identifica cualquier necesidad de alta que no se haya abordado, por favor comuníquese con su enfermera o un miembro del equipo de administración de la atención.

## **Recetas Médicas**

Antes de irse a casa, su enfermera revisará sus medicamentos con usted. Los medicamentos pueden cambiar durante su visita, por lo que es importante que entienda sus medicamentos y dosis. Puede recibir recetas para nuevos medicamentos. Es importante tener estas nuevas recetas en su farmacia habitual para asegurarse de que tengan su perfil completo de medicamentos, lo que reduce el riesgo de interacciones peligrosas con los medicamentos. La enfermera le dará una lista de sus medicamentos antes de que se vaya. Debe llevar esta lista cuando haga un seguimiento con su médico u otro proveedor de atención médica. Por favor hágale saber a su enfermera si tiene alguna inquietud con respecto a su medicamento.

## **Reglas de Asistencia Financiera**

CHI Health puede ayudarlo si necesita ayuda para comprender, administrar y pagar sus facturas médicas. Nuestros Defensores Financieros del paciente están disponibles para ayudarlo a identificar y solicitar la cobertura de seguro que pueda estar disponible. Si aún tiene un saldo restante después de agotar otras opciones de cobertura, puede ser elegible para asistencia financiera a través de nuestro programa de asistencia financiera.

A través de nuestro programa de asistencia financiera, ofrecemos atención gratuita o con descuento para emergencias u otra atención médicamente necesaria a los pacientes que califican. La calificación se basa en las pautas de ingresos familiares emitidas por el Department of Housing and Urban Development (Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano, por su nombre en inglés) ("Guías de HUD") según se aplican en el área donde vive. Por lo regular, la asistencia financiera estará disponible para abordar los saldos restantes si:

1. El ingreso de su familia es igual o inferior a las Guías de HUD;
2. El ingreso de su familia excede las Guías de HUD, pero es insuficientes para pagar la totalidad o parte de su factura; o
3. Los ingresos de su familia exceden las Guías de HUD, y los activos líquidos son insuficientes para pagar facturas médicas importantes o catastróficas que no están cubiertas por su seguro.

Además de su solicitud, es posible que le solicitemos documentos que verifiquen sus ingresos, activos y gastos médicos para determinar si usted califica para recibir asistencia. Si no califica para asistencia financiera, aún puede calificar para autopago u otros descuentos.

CHI Health no facturará a los pacientes que califican para asistencia financiera más de las cantidades que por lo regular facturaremos a las personas que tienen un seguro médico que cubre una atención similar.

Para más información o si tiene preguntas, solicite comunicarse con uno de nuestros Defensores Financieros del Paciente. Una copia de la póliza CHI Health Financial Assistance (Asistencia Financiera de CHI Health por su nombre en inglés) y una forma de solicitud le será proporcionada de ser necesaria. También puede encontrar información y los formularios de solicitud en nuestro sitio en el web en [www.chihealth.com/financial-assistance](http://www.chihealth.com/financial-assistance).

## **Notas**

---

---

## Números Que Pueden Ser Útiles

### **CHI Health Corporate Office** (Oficina Corporativa de CHI Health por su nombre en inglés)

CHI Health McAuley Fogelstrom Center - Omaha, NE ..... 402-343-4343

### **Números Generales del Campus**

CHI Health Mercy Council Bluffs – Council Bluffs, IA.....712-328-5000  
 CHI Health Mercy Corning – Corning, IA.....641-322-3121  
 CHI Health Missouri Valley – Missouri Valley, IA .....712-642-2784  
 CHI Health St. Francis – Grand Island, NE .....308-384-4600  
 CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE .....308-865-7100  
 CHI Health Richard Young – Kearney, NE .....308-865-2000  
 CHI Health Nebraska Heart – Lincoln, NE.....402-327-2700  
 CHI Health St. Elizabeth – Lincoln, NE .....402-219-8000  
 CHI Health St. Mary’s – Nebraska City, NE.....402- 873-3321  
 CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy – Omaha, NE.....402-398-6060  
 CHI Health Immanuel – Omaha, NE .....402-572-2121  
 CHI Health Lakeside – Omaha, NE.....402-717-8000  
 CHI Health Lasting Hope Recovery Center – Omaha, NE .....402-717-5300  
 CHI Health University Campus - Omaha, NE .....402-449-4000  
 CHI Health Midlands – Papillion, NE.....402-593-3000  
 CHI Health Plainview – Plainview, NE.....402-582-4245  
 CHI Health Schuyler – Schuyler, NE .....402-352-2441  
 CHI Health Clinic ..... Para saber la ubicación y la información de contacto, visite [www.CHIhealth.com](http://www.CHIhealth.com)  
 The Physicians Network ..... Para saber la ubicación y la información de contacto, visite [www.tpnclinic.com](http://www.tpnclinic.com)

### **CHI Health Ethics Services** (Servicios de Ética por su nombre en inglés)

Para solicitar una consulta de ética confidencial o para discutir un problema de discriminación

CHI Health Ethics Services (Servicios de Ética de CHI Health por su nombre en inglés) ..... 402-343- 4616  
 EthicsServices@alegent.org

### **Asesores Financieros e Información de Facturación**

Para preguntas sobre facturación e información sobre nuestro Financial Assistance Program  
 (Programa de Asistencia Financiera por su nombre en inglés)

In Iowa

CHI Health Mercy Council Bluffs, CHI Health Mercy Corning, CHI Health Missouri Valley  
 ..... Phone: 402-717-4800 / Llama gratuita: 1-855-515-9372

In Nebraska (except Grand Island, Kearney, Lincoln, y Nebraska City)

CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy, CHI Health Immanuel, CHI Health Lakeside,  
 CHI Health Midlands, CHI Health Plainview, CHI Health Schuyler ..... Phone: 402-717-4800  
 Llamada gratuita: 1-855-515-9372

CHI Health St. Francis – Grand Island, NE .....877-721-6504

CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE ..... Asistencia Financiera 308-865-7179  
 Facturación 877-721-6504

CHI Health St. Elizabeth – Lincoln, NE .....402-219-8868

CHI Health Nebraska Heart – Lincoln, NE..... 402-328-3792

CHI Health St. Mary’s – Nebraska City, NE.....402-874-5218

CHI Health Clinic and The Physician’s Network..... 402-717-4800/Llamada gratuita: 1-855-515-9372

O visite [www.CHIhealth.com](http://www.CHIhealth.com) y busque “Financial Assistance” (Asistencia Financiera por su nombre en inglés)  
 para más información.

**Fundaciones**

|                                                                               |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| CHI Health Foundation .....                                                   | CHIHealth.Foundation@alegent.org           |
| CHI Health Mercy – Corning, IA .....                                          | MercyCorning.Foundation@alegent.org        |
| CHI Health Mercy – Council Bluffs, IA .....                                   | MercyCB.Foundation@alegent.org             |
| CHI Health Missouri Valley – Missouri Valley, IA .....                        | MissouriValley.Foundation@alegent.org      |
| CHI Health St. Francis – Grand Island, NE .....                               | StFrancis.Foundation@alegent.org           |
| CHI Health Good Samaritan– Kearney, NE .....                                  | GoodSamaritan.Foundation@alegent.org       |
| CHI Health St. Elizabeth / Nebraska Heart – Lincoln, NE .....                 | StElizabeth-NEHeart.Foundation@alegent.org |
| CHI Health St. Mary’s – Nebraska City, NE .....                               | StMary.Foundation@alegent.org              |
| CHI Health Creighton University Medical Center-Bergan Mercy – Omaha, NE ..... | CUMCBM.Foundation@alegent.org              |
| CHI Health Immanuel Medical Center – Omaha, NE .....                          | Immanuel.Foundation@alegent.org            |
| CHI Health Lakeside – Omaha, NE .....                                         | Lakeside.Foundation@alegent.org            |
| CHI Health Midlands – Papillion, NE .....                                     | Midlands.Foundation@alegent.org            |
| CHI Health Plainview – Plainview, NE .....                                    | Plainview.Foundation@alegent.org           |
| CHI Health Schuyler – Schuyler, NE .....                                      | Schuyler.Foundation@alegent.org            |

**Language Services** (*Servicios de Idiomas por su nombre en inglés*)

Para más información en relación a servicios de idiomas y dispositivos de asistencia de comunicación

|                                                                        |                           |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| CHI Health St. Francis – Grand Island, NE .....                        | 308-398-5863              |
| CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE .....                          | 308-865-7623              |
| CHI Health St. Elizabeth & Nebraska Heart Hospital – Lincoln, NE ..... | 402-473-2940              |
| Omaha & Council Bluffs Campuses y Facilities .....                     | 402-398-5622              |
| CHI Health Schuyler – Schuyler, NE .....                               | 402-352-2441              |
| Otras Facilidades Regionales .....                                     | Comuníquese con su médico |

*Para obtener información adicional sobre los servicios, programas y ubicaciones de CHI Health que no figuran aquí, visite nuestro sitio en la red en [CHIhealth.com](http://CHIhealth.com).*

**Pastoral Care** (*Cuidado Pastoral por su nombre en inglés*)

Para Servicios de Apoyo Religioso y Espiritual

|                                                                                      |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| CHI Health Mercy Council Bluffs – Council Bluffs, IA .....                           | 712-328-5050 |
| CHI Health St. Francis – Grand Island, NE .....                                      | 308-398-5884 |
| CHI Health Good Samaritan – Kearney, NE .....                                        | 308-865-7523 |
| CHI Health Richard Young – Kearney, NE .....                                         | 308-865-7523 |
| CHI Health St. Elizabeth – Lincoln, NE .....                                         | 402-219-7394 |
| CHI Health Nebraska Heart Hospital – Lincoln, NE .....                               | 402-328-3684 |
| CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy – Omaha, NE .....      | 402-398-6030 |
| CHI Health Creighton University Medical Center - University Campus – Omaha, NE ..... | 402-449-4240 |
| CHI Health Immanuel – Omaha, NE .....                                                | 402-572-2164 |
| CHI Health Lakeside – Omaha, NE .....                                                | 402-717-8180 |
| CHI Health Lasting Hope Recovery Center – Omaha, NE .....                            | 402-398-6030 |
| CHI Health Midlands – Papillion, NE .....                                            | 402-593-3107 |

Para escuchar una oración diaria grabada .....

402-717-PRAY or 402-717-7729



## Recursos Disponibles para Compartir sus Inquietudes

Los médicos, el personal y los voluntarios de CHI Health se comprometen a proporcionar una excelente experiencia de atención a cada persona que atendemos. Agradecemos sus comentarios y queremos asegurarnos de satisfacer sus necesidades y expectativas.

No obstante, comprendemos que puede haber ocasiones en que sienta que su visita no cumplió con sus expectativas. Cuando esto se presenta, reconocemos su derecho a compartir su inquietud.

Lo invitamos a compartir cualquier inquietud directamente con nosotros llamando a nuestras CHI Health Patient Action Lines (Líneas de Acción para Paciente por su nombre en inglés) . Puede estar seguro de que su atención futura no se verá afectada de forma negativa como resultado de sus comentarios.

### Líneas de Acción del Paciente Para Comentarios, Inquietudes, Quejas y Reclamos

|                                                                                             |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| CHI Health Mercy Corning – Corning, IA.....                                                 | 641-322-6279                                            |
| CHI Health Mercy Council Bluffs – Council Bluffs, IA.....                                   | 712-328-5950                                            |
| CHI Health Missouri Valley – Missouri Valley, IA.....                                       | 712-642-2784                                            |
| CHI Health St. Francis - Grand Island, NE.....                                              | 308-398-9819                                            |
| CHI Health Good Samaritan - Kearney, NE .....                                               | 308-865-7100 (pregunte por el administrador de guardia) |
| CHI Health Richard Young - Kearney, NE .....                                                | 308-865-7100 (pregunte por el administrador de guardia) |
| CHI Health Nebraska Heart - Lincoln, NE .....                                               | 402-327-2700                                            |
| CHI Health St. Elizabeth - Lincoln, NE.....                                                 | 402-219-7700                                            |
| CHI Health St. Mary's - Nebraska City, NE.....                                              | 402-873-3321                                            |
| CHI Health Creighton University Medical Center - Bergan Mercy – Omaha, NE.....              | 402-398-5799                                            |
| CHI Health Creighton University Medical Center - Campus de la Universidad – Omaha, NE ..... | 402-398-5799                                            |
| CHI Health Immanuel – Omaha, NE .....                                                       | 402-572-2898                                            |
| CHI Health Lakeside – Omaha, NE.....                                                        | 402-717-8717                                            |
| CHI Health Lasting Hope Recovery Center – Omaha, NE .....                                   | 402-717-5300                                            |
| CHI Health Midlands – Papillion, NE.....                                                    | 402-593-3172                                            |
| CHI Health Plainview – Plainview, NE.....                                                   | 402-582-4245                                            |
| CHI Health Schuyler – Schuyler, NE .....                                                    | 402-352-4072                                            |
| CHI Health Clinic.....                                                                      | 402-343-4412                                            |
| The Physician Network .....                                                                 | 402-343-4412                                            |
| Nebraska Heart Institute - Lincoln, NE.....                                                 | 402-343-4412                                            |

Mientras CHI Health considera que todos los comentarios e inquietudes son importantes, algunos pueden definirse como formales Queja del Paciente. Cuando esto ocurre, nosotros seguiremos estos pasos:

- Un representante de CHI Health se comunicará con usted lo más pronto posible (por lo regular dentro de un (1) día hábil después de su contacto con nosotros).
- Su queja se investigará y se explorarán formas de resolver su reclamo.
- Recibirá una respuesta por escrito a su reclamo (por lo regular dentro de los siete (7) días hábiles).
- Se le avisará de cualquier necesidad de tiempo adicional para abordar su queja.
- Cuando se lleve a cabo el proceso de reclamo, recibirá una carta que comprende:
  - El nombre y la información de contacto de su representante de CHI Health,
  - Los pasos tomados en su nombre para investigar la queja,
  - Los resultados del proceso de reclamo y
  - La fecha en que se termino el proceso.

Mientras esperamos que esté satisfecho con nuestra respuesta a su queja, tiene derecho a compartir sus inquietudes con alguien fuera de CHI Health. La información de contacto de estas organizaciones se puede encontrar a continuación.

### **Investigación de Instalaciones Estatales**

Departamento de Salud y Servicios  
Humanos de Nebraska  
Investigaciones de Instalaciones  
1033 O Street, Suite 500  
Lincoln, NE 68508  
402-471-0175  
DHHS.healthfacilityinvestigations@nebraska.gov

Departamento de Inspecciones y Apelaciones  
División de Instalaciones de Salud/Unidad de Quejas  
(División/Unidad de Quejas)  
Lucas State Office Building  
321 East 12th Street  
Des Moines, IA 50319-0083  
515-281-4115

### **Medicare Beneficiary and Family Centered Quality Improvement Program (BFCC-QIO)**

Si usted es una paciente de Medicare y tiene una inquietud relacionada con la calidad de su atención o si desea apelar su alta, puede comunicarse con el siguientes programa Medicare BFCC-QIO:

Livanta  
10820 Guilford Rd Ste 202  
Annapolis Junction, MD 20701-1262  
1-888-755-5580  
TTY: 1-888-985-9295

Para más información visite Livanta en el sitio <https://www.bfccqioarea5.com/en/about/bfcc-qio>

### **Por Inquietudes Relacionadas con la Seguridad y la Calidad de su Atención Médica**

The Joint Commission  
FAX: 630-792-5636  
[www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint](http://www.jointcommission.org/report_a_complaint)

### **Para Reportar las Inquietudes en Relación a su Privacidad**

Por favor refiérase a la Notificación de las Prácticas de Privacidad de CHI

### **Para Reportar Inquietudes en Relación los Servicios de Asistencia de Idiomas**

CHI Health  
Departamento de Servicios de Idioma  
7621 Mercy Road • Omaha, NE 68124  
402-717-0262  
[interpreter@Alegent.org](mailto:interpreter@Alegent.org)

Oficina de Derechos Civiles  
Operaciones Centralizadas de Gestión de Casos  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de US  
200 Independence Avenue, S. W.  
Room 509F HHH Bldg. • Washington, DC 20201  
[www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)

### **Para informar inquietudes sobre la posible discriminación**

Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Sección 1557 de la Ley de Asistencia Asequible, son las regulaciones federales que las personas protegen de la discriminación en base a cosas tales como la raza, color, origen nacional, edad, identidad de género o el sexo y la discapacidad en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Además, estas leyes prohíben la discriminación que afecta a las personas con dominio limitado del inglés (LEP).

Para presentar una queja basada en discriminación con CHI Health, puede hacer una de las siguientes cosas:

- Comuníquese con la Línea de Acción del Paciente de CHI Health local (CHI Health Patient Action Line por su nombre en inglés) (referirse a directorio de Guía de Información del Visitante para información de contacto)
- Envíe por correo a CHI Health Administration ([www.CHIHealth.com/locations](http://www.CHIHealth.com/locations) o a la dirección que figura en la contraportada)
- Correo electrónico de CHI Health Ethics Services ([EthicsServices@alegent.org](mailto:EthicsServices@alegent.org))

También puede poner su queja basada en discriminación con la siguiente organización externa:

Office for Civil Rights  
Centralized Case Management Operations • U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W. Room 509F HHH Bldg. • Washington, D.C. 20201  
[www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)



# LA DISCRIMINACIÓN ES UN ACTO ILEGAL

CHI Health cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente en función de su edad, discapacidad, religión, color, raza, origen étnico, idioma, origen nacional, estado de ciudadanía, estado civil, género o identidad de género, orientación sexual o fuente de pago.

### CHI Health:

Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen efectivamente con nosotros, tales como:

- o Intérpretes calificados de idiomas de señas
- o Información escrita en formatos grandes (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Proporciona servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- o Intérpretes calificados
- o Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con Language Services.

Si usted cree que CHI Health no ha proporcionado estos servicios o ha sido discriminado de otra manera, puede presentar una queja en persona o en cualquiera de las siguientes formas:

Póngase en comunicación con la Línea de Acción del Paciente de CHI Health local (consulte el directorio de la Guía de Información del Visitante para obtener información de contacto)

Enviar por correo a la Oficina de Administración de Salud de CHI local (ver [www.CHIhealth.com/locations](http://www.CHIhealth.com/locations) o en la contraportada para las direcciones)

Enviar por correo electrónico los servicios de Ética de Salud de CHI ([EthicsServices@alegent.org](mailto:EthicsServices@alegent.org))

También puede poner su queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los U.S., oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponibles en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono en: Departamento de Salud y Servicios Humanos de U.S., 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20211, 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD).

Las formas de quejas se encuentran disponibles al: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

**Arabic** | تادمخ نإف ،ةغلل ركذا نثدحتت تنك اذا :ةظوحلم  
ن اجملاب لكل رفاوتت ةيوغلل ا ةدعاسملا

**English** | ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.

**Farsi** | توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد.

**French** | ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement.

**German** | ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung.

**Hindi** | ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।

**Japanese** | 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます

**Karen** | ဝံသုၣ်ဝံသး- နမ့ၢ်ကတိၤ/ကညိၢ်/ကၢ်အိၣ်အိၣ်/နမ့ၢ်န့ၢ်/ကၢ်အိၣ်အိၣ်မၤတၢ်လၢ/တလၢကၢ်သ့ၣ်လၢကၢ်စ့ၢ်/နီၣ်တံၢ်သ့ၣ်သ့ၣ်န့ၢ်

**Korean** | 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Kurdish** | ئاگداری: ئه‌گهر به زمانی کوردی قهسه دهکەیت، خزمەتگوزاریه‌کانی یارمەتی زمان، به‌خۆرای، بۆ تۆ به‌رده‌سته.

**La an** | ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການ ຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ.

**Mandarin** | 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務

**Nepali** | ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू नि:शुल्क रूपमा उपलब्ध छ ।

**Oromo** | XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama.

**Pennsylvania Dutch** | Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzsch, kannsch du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch.

**Russian** | ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода.

**Serbo-Croatian** | OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno.

**Spanish** | ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística

**Tagalog** | PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad.

**Thai** | เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี

**Vietnamese** | CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn.

# Helpful Community Resources

## **Recursos de Ayuda para la Comunidad**

### **Iowa**

Departamento de Servicios Humanos de Iowa  
1-800-972-2017  
[www.dhs.iowa.gov](http://www.dhs.iowa.gov)

### **Nebraska**

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska  
402-471-3121  
[www.dhhs.ne.gov](http://www.dhhs.ne.gov)

---

## **Servicios de Protección para Adultos**

### **Iowa**

Línea Directa de Abuso de Menores y Adultos Dependientes  
1-800-362-2178  
[www.dhs.state.ia.us](http://www.dhs.state.ia.us)

Iowa Disability Rights  
(Sirviendo a los Discapacitados y/o Mentalmente III)  
1-800-779-2502 • [www.ipna.org](http://www.ipna.org)

### **Nebraska**

Servicios de Protección para adultos de Nebraska  
[www.dhhs.ne.gov](http://www.dhhs.ne.gov)  
Línea Directa las 24 horas para el Abuso/Negligencia  
1-800-652-1999

---

## **Servicios de Protección Infantil**

### **Iowa**

Línea Directa de Menores y Adultos Dependientes  
1-800-362-2178  
[www.dhs.state.ia.us](http://www.dhs.state.ia.us)

### **Nebraska**

Abuse/Neglect 24 Hour Hotline  
1-800-652-1999

---

## **Violencia Domestica/Abuso Sexual/Recursos de Trata de Personas**

### **Iowa**

Iowa Domestic Violence Hotline 1-800-942-0333  
[www.cf Iowa.org](http://www.cf Iowa.org)

### **Nebraska**

Women's Center for Advancement  
Número principal para Omaha 402-345-6555  
Línea Directa 402-345-7273  
[www.wcaomaha.org](http://www.wcaomaha.org)

Voices of Hope • Lincoln, NE  
Línea de Crisis: 402-475-7273  
Oficina: 402-476-2110

Catholic Charities  
The Shelter • Omaha, NE  
Línea de Crisis: 402-558-5700

Friendship Home • Lincoln  
Línea de Crisis: 402-437-9302

Crisis Center, Inc. • Grand Island, NE. 68802  
866-995-4422  
[www.gicrisis.org](http://www.gicrisis.org)  
308-381-0555 (línea de crisis las 24 horas)

S.A.F.E Center • Kearney, NE  
Oficina: 308-237-2599  
Crisis Number: 877-237-2513  
[www.safecenter.org](http://www.safecenter.org)

### **Nebraska (continued)**

Heartland Family Service • Papillion, NE  
1-800-523-3666  
[www.heartlandfamilyservice.com](http://www.heartlandfamilyservice.com)

Center for Sexual Assault and Domestic Violence Survivors  
402-564-2155 (Columbus) ó 1-800-658-4482  
[www.centerforsurvivors.net](http://www.centerforsurvivors.net)

Bright Horizons 402-379-2026  
(sirviendo los condados de Boyd, Holt, Knox, Pierce, Madison, Stanton, Antelope)  
[www.brighthorizonsne.org](http://www.brighthorizonsne.org)

Nebraska Coalition to End Sexual Assault and Domestic Violence  
[www.nebraskacoalition.org/get\\_help](http://www.nebraskacoalition.org/get_help)

Línea de Crisis en Nebraska (en español)  
1-877-215-0167

### **National**

National Human Trafficking Resource Center  
1-888-373-7888

Línea Directa Nacional de Violencia Doméstica:  
1-800-799-SAFE (7233)

Rape, Abuse and Incest National Network: 1-800-656-HOPE (4673)

National Teen Dating Abuse Helpline: 1-866-331-9474

## Información sobre Donación de Órganos, Tejidos y Ojos

### Iowa

Iowa Donor Network  
1-800 831-4131  
www.iowadonornetwork.org

Iowa Lions Eye Bank  
319-356-2871  
www.iowalionseyebank.org

### Nebraska

Live on Nebraska (anteriormente NORS)  
402-733-1800 o 1-877-633-1800  
www.nedonation.org

Lions Eye Bank of Nebraska  
1-800-225-7244

## Servicios para Adultos Mayores

### Iowa

Southwest 8 Senior Services  
(Sirviendo los condados de Cass, Fremont, Harrison, Mills, Montgomery, Page, Pottawattamie y Shelby)  
712-328-2540 ó 1-800-432-9209  
www.southwest8.org

Area XIV Agency on Aging  
(Sirviendo los condados de Adair, Adams, Clarke, Decatur, Ringgold, Taylor y Union)  
641-782-4040 ó 1-800-262-0378  
www.areaxivaaa.org

### Nebraska

Eastern Nebraska Office on Aging (ENOA) (Sirviendo los condados de Cass, Dodge, Douglas, Sarpy y Washington)  
402-444-6444  
www.enoa.org

### Nebraska (continua)

Aging Partners • Lincoln, NE  
402-441-7070 or 1-800-247-0938  
www.lincoln.ne.gov | keyword: aging

Northeast Nebraska Area Agency on Aging  
(Sirviendo los condados de Antelope, Brown, Burt, Boyd, Boone, Cuming, Colfax, Dakota, Knox, Dixon, Cedar, Madison, Holt, Nance, Thurston, Stanton, Pierce, Wayne, Cherry/Ciudad de Valentin, Rock y Ciudad de Columbus)  
402-370-3454 ó 1-800-672-8368  
www.nenaaa.com

Nebraska Medicaid y Long Term Care  
(Para información en otras partes de Nebraska)  
1-800-358-8802

Aging and Disability Resource Center  
Northeast Nebraska Area Agency on Aging  
844-843-6364  
www.ADRCCNebraska.org

## Servicios para Personas con Discapacidad Auditiva y Visual

### Iowa

Deaf Services Commission of Iowa  
1-888-221-3724  
Relay Iowa (TTY/TDD)  
711 or 1-800-735-2943

### Nebraska

Nebraska Commission for the Deaf and Hard of Hearing  
1-877-248-7836  
www.ncdhh.ne.gov

Relay Nebraska (TTY/TTD)  
711 or 1-800-833-0920

### Nebraska (continua)

Nebraska Commission for the Blind and Visually Impaired  
402-595-2041  
1-877-809-2419  
www.ncbvi.ne.gov

### General

American Council of the Blind  
1-800-424-8666  
www.acb.org

Disability Services  
1-800-742-7594

## **Línea Directa de Suicidio**

National Suicide Prevention Lifeline  
1-800-273-8255

Richard Young  
24 horas al día/7 días a la semana)  
1-800-930-0031

The National Hopeline Network  
(24 horas al día/7 días a la semana)  
1-800-SUICIDE (784-2433)

TTY  
1-800-799-4 TTY (4889)  
Crisis TEXT Line: Text "Home" to 741741

---

## **Tratamiento y Apoyo para Dejar el Tabaco**

### **Individual and Group Support**

Tobacco Free U  
402-960-2903  
Tobaccofreeu@gmail.com

### **Consejería por Teléfono**

Ayuda en su estado:  
1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)

American Cancer Society National Quit Line  
Línea 1-877-937-7848 (24 horas al día)

American Lung Association  
1-800-548-8252

National Cancer Institute Quit Line  
Línea 1-877-448-7848 (L-V)

### **Apoyo por Internet**

CHHealth.com  
Americanheart.org  
Cancer.gov  
CDC.gov  
Lungusa.org  
Smokefree.gov  
Quitlineiowa.org  
Quitnet.com  
Quitnow.ne.gov (o envíe el texto IMREADY a 39649)

### **CHI Health Good Samaritan**

Línea Directa: 308- 865-7291 HYPERLINK  
mailto:NoSmoke@catholicHealth.net\h  
NoSmoke@catholichealth.net

---

## **Línea de Ayuda de United Way**

Para información llame al 211 (para comunicarse a los servicios en su condado)

United Way of the Midlands  
Omaha, NE & Council Bluffs, IA  
402-342-8232  
www.uwmidlands.org

Heartland United Way, Inc.  
Grand Island, NE  
308-382-2697  
www.hearlandunitedway.org

United Way del area de Kearney  
Kearney, NE  
308-237-5660  
www.uwka.org

United Way de Lincoln y Condado de Lancaster  
Lincoln, NE  
402-441-7700  
unitedwaylincoln.org

United Way de la Ciudad de Nebraska, Inc. -  
Nebraska City, NE  
402-873-3353

## Registro de Votantes de Iowa

Liga para una solicitud de registro de votante de Iowa: <http://www.sos.state.ia.us/pdfs/elections/voteapp.pdf>

### Eligibilidad

En el estado de Iowa, usted debe de ser un votante inscrito antes de poder votar.

#### Para calificar para registrarse para votar en Iowa debe:

- Ser ciudadano de los Estados Unidos
- Tener cuando menos 17 ½ años de edad para registrarse. Debe de tener 18 años antes del día de las elecciones para votar
- Vivir en el estado de Iowa
- Solicitantes calificados en Iowa:
  - No haber sido condenado por un delito grave, o si ha sido condenado por un delito serio, el presidente o el gobernador han restaurado sus derechos de voto.
- No ha sido juzgado actualmente incompetente para votar por una corte
- No reclamar el derecho a votar en ningún otro lugar

Si no cumple con todos estos requisitos, no puede registrarse para votar

#### Fechas límites para la inscripción de votantes:

- 10 días antes de Las Elecciones Generales y Primarias
- 11 días antes de otras elecciones

Si no puede pre inscribirse para votar, puede inscribirse para votar el día de las elecciones en el lugar de votación del distrito donde vive actualmente.

Para obtener más información sobre el registro de votantes y las elecciones en Iowa, visite el sitio en la red del Secretario de Estado de Iowa en [www.IowaVotes.gov](http://www.IowaVotes.gov).

## Registro de Votantes de Nebraska

Puede usar esta forma para:

- Inscribirse para votar en Nebraska
- Cambiar su nombre y/o dirección, si hay un cambio desde la última vez que voto
- Cambiar su afiliación de partido

#### Para registrarse para votar en Nebraska usted debe:

- Ser ciudadano de los Estados Unidos
- Tener cuando menos 18 años de edad o por lo menos 18 años de edad en o antes del primer martes después del primer lunes de noviembre
- Vivir en el estado de Nebraska
- No haber sido condenado por un delito serio, o si es condenado, se hayan restaurado los derechos civiles
- No ser encontrado declarado mentalmente incompetente

#### Información de Fecha Límite:

*The registration form if mailed must be postmarked on or before the fourth Tuesday before the election.* Upon receipt of the registration form the election commissioner or county clerk will send you a notice of registration if the registration is proper.

#### Political Party Affiliation:

If you wish to vote in both partisan and nonpartisan primary elections you must indicate a political party affiliation on the registration form. If you register without a political party affiliation (independent) you will receive only the nonpartisan ballots at primary elections

#### Special instructions for registering by mail:

If you are submitting the registration form by mail and you are registering in this county for the first time, you must provide a copy of:

- Your current and valid photo identification; or
- A copy of a current utility bill, bank statement, government check, paycheck, or other government document that shows your name and the residence address at which you are registering to vote.

#### Questions?

Call your County Clerk or Election Commissioner.

TDD call Nebraska Relay at 1-800-833-7352.

Link to Nebraska Voter Registration Application: <http://www.sos.ne.gov/forms/pdf/vr.pdf>

Aviso **Prácticas**  
*sobre*  
**de Privacidad**  
(Notice of Privacy Practices)  
Spanish

Fecha de vigencia: 4/2003; Fecha de revisión: 4/2016

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA PERSONAL Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. REVÍSELO DETENIDAMENTE.**

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, comuníquese con la Oficina de Privacidad de CHI Health al (402) 717-1730 o (877) 933-2877.

### Definiciones

**Aviso sobre prácticas de privacidad (el Aviso):** un aviso por escrito en conformidad con los requisitos de la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) y la Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica (Health Information Technology for Economic and Clinical Health, HITECH), decretadas como parte de la Ley Estadounidense de Recuperación y Reinversión (American Recovery and Reinvestment Act, ARRA) de 2009, disponible a través de CHI Health para una persona o el representante personal de la persona en la primera prestación de servicios, o en la visita siguiente de la persona posterior a una revisión del Aviso, que describe los usos y las divulgaciones de la información médica protegida que podría realizar CHI Health, y los derechos de la persona y las responsabilidades legales de CHI Health con respecto a la información médica protegida.

**Información médica protegida (PHI):** información médica personal identificable que se transmite o se conserva de cualquier forma o a través de cualquier medio, incluidos los medios electrónicos. La información médica protegida no incluye los registros de empleo que CHI Health tenga en su poder en su función de empleador.

CHI Health, un miembro afiliado de Catholic Health Initiatives (CHI), y otros miembros afiliados de CHI participan en el Acuerdo de Atención Médica Organizada (Organized Health Care Arrangement, OHCA) a fin de compartir información médica para administrar las actividades operativas conjuntas. Puede obtener una lista completa de los miembros afiliados de CHI en [www.catholichealthinitiatives.org](http://www.catholichealthinitiatives.org) al hacer clic en "Locations" (Ubicaciones). Puede solicitar una copia impresa si lo desea. A través del CHI OHCA se puede usar y divulgar su información médica para tratamiento, pago u operaciones de atención médica para los miembros afiliados, como administración del sistema de información integrado, intercambio de información médica, servicios financieros y de facturación, seguro, mejora de la calidad y actividades de administración de riesgo.

CHI Health (consulte [www.chihealth.com](http://www.chihealth.com) para conocer las ubicaciones), incluidos los miembros del personal médico y los profesionales de la salud relacionados con privilegios clínicos, participan de un OHCA a fin de administrar sus actividades operativas conjuntas similar al CHI OHCA, conocido como CHI NE OHCA. A través del CHI NE OHCA se puede usar y divulgar su información médica para tratamiento, pago u operaciones de atención médica para los miembros afiliados, como administración del sistema de información integrado, intercambio de información médica, servicios financieros y de facturación, seguro, mejora de la calidad y actividades de administración de riesgo.

## **CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA (HOW WE MAY USE AND DISCLOSE YOUR HEALTH INFORMATION)**

**Para tratamiento.** Usaremos su información médica para brindarle tratamiento de atención médica y para coordinar y administrar los servicios con otros proveedores de atención médica, incluidos terceros. Podemos divulgar toda o cualquier parte de su información médica al médico que lo atiende, médicos asesores, personal de enfermería, técnicos, estudiantes de la profesión médica, u otro centro o personal de atención médica que tengan una necesidad legítima de conocer dicha información a fin de brindarle atención. Diferentes departamentos del centro compartirán su información médica para coordinar los servicios de atención médica que usted requiera, como recetas, análisis de laboratorio y radiografías. Podemos divulgar su información médica a familiares o amigos, tutores o representantes personales que participen en su atención médica. También podemos usar y divulgar su información médica para comunicarnos con usted como recordatorio de que tiene una cita y para proporcionarle información sobre las posibles opciones o alternativas de tratamiento y otros beneficios y servicios relacionados con la salud. También podemos divulgar su información médica a personas externas al centro que podrían participar en su atención médica una vez que le hayan dado el alta del centro, como otros médicos que participen en su atención, hospitales especiales, centros de atención de enfermería especializada y otros servicios relacionados con la atención médica. Podemos usar y divulgar su información médica a redes de medicamentos recetados para obtener sus beneficios de recetas de pagadores, para obtener sus antecedentes de medicamentos de diferentes proveedores de atención médica en la comunidad, como farmacias, y para enviar sus recetas de forma electrónica a su farmacia.

**Para el pago.** Usaremos y divulgaremos su información médica para actividades necesarias a fin de recibir el pago de nuestros servicios, como determinación de la cobertura del seguro, facturación, pago y cobro, administración de reclamaciones y procesamiento de datos médicos. Por ejemplo, podemos informarle a su plan de salud acerca de un tratamiento que planifica recibir, a fin de obtener la aprobación o determinar si su plan pagará el tratamiento propuesto. Podemos divulgar su información médica a otros proveedores de atención médica, de modo que puedan recibir el pago de los servicios de atención médica que le brindaron, como su médico personal y otros médicos que participen en su atención médica, como anestesista, patólogo, radiólogo o médico de emergencias, y servicios de ambulancia. También podemos divulgar su información a otros terceros o personas responsables del pago de su atención médica, como el asegurado titular de la póliza de salud que recibirá una explicación de los beneficios (EOB) para todos los beneficiarios cubiertos por el plan del asegurado.

**Para operaciones de atención médica.** Podemos usar y divulgar su información médica para operaciones del centro de rutina, como planificación y desarrollo comerciales, control de calidad de los servicios brindados, auditorías internas, acreditación, certificación, actividades de concesión de licencias o credenciales (incluidas las actividades de concesión de licencias o credenciales de los profesionales de atención médica), educación e investigaciones médicas para el personal y los estudiantes, evaluación de su satisfacción con nuestros servicios, y a otras entidades de atención médica que tengan una relación con usted y requieran la información para fines operativos. Podemos usar y divulgar su información médica a los organismos externos responsables de supervisar las actividades de atención médica, como la Comisión Conjunta, organizaciones externas de control de calidad y revisión por pares, y organizaciones que otorgan credenciales. También podemos divulgar su información médica a asociados comerciales con los que tengamos un contrato para brindar servicios por nosotros o en nuestro nombre, como organizaciones de encuestas de satisfacción del paciente. También podemos divulgar su información médica a fabricantes de dispositivos médicos o compañías farmacéuticas, a fin de que esas compañías cumplan con las obligaciones legales de los organismos estatales y federales.

**Intercambio de información médica de CHI.** CHI Health, como miembro de CHI OHCA, participa en el Intercambio de Información Médica (Health Information Exchange, HIE) de CHI. Su información médica se conserva de forma electrónica, y los proveedores de atención médica, los empleados, quienes tienen un contrato o, de otra manera, están asociados con CHI Health y los miembros de CHI OHCA pueden obtener acceso, usar y divulgar su información médica para tratamiento, pago y actividades de atención médica.

**Información en la Red Médica de Iowa (IHIN) (Iowa Health Information Network (IHIN), HIE).** CHI Health participa en Información de la Red Médica de Iowa (IHIN) ,un intercambio de información sobre la salud con base en Internet a través de todo el estado. Según lo permitido por la ley, la información sobre su salud será compartida a través de este intercambio a manera de proporcionar un rápido acceso, para una mejor coordinación de salud y asistencia para los proveedores de salud, planes de pago de salud, y para la toma de decisiones informadas por funcionarios de salud pública. Puede optar “opt-out” y prevenir la búsqueda de su información de salud a través del IHIN, al llamar al 1-866-924-4336, o llenar y someter una forma de “Opt-Out” a Iowa e-Health, 321 E 12<sup>th</sup> Street, Des Moines, Iowa 50319, por correo, fax o a través del sitio web en <http://www.iowahealth.org/patient/privacy-security/opt-out/>.

**Iniciativa de información médica de Nebraska.** CHI Health participa en la Iniciativa de información médica de Nebraska (Nebraska Health Information Initiative, NeHII), un intercambio de información médica en todo el estado basado en Internet. Según lo permita la ley, su información médica se compartirá con este intercambio a fin de proporcionar un acceso más rápido, una mejor coordinación de atención y ayuda a los proveedores y funcionarios de salud pública para que tomen decisiones con más conocimiento. Puede optar por no aceptar y evitar que su información médica esté disponible a través de NeHII. Para ello, llame al 1-866-978-1799, o complete y envíe un formulario de exclusión a NeHII, por correo, fax o a través de su sitio web en [www.nehii.org](http://www.nehii.org).

**Expediente Médico Electrónico Compartido.** CHI Health usa expedientes médicos electrónicos compartidos que les permite a nuestro personal y al personal de otros establecimientos médicos y proveedores de salud el archivar, actualizar, acceder y usar su información médica. Hacemos esto para facilitar a sus proveedores el acceder a su información médica cuando usted busca atención para el cuidado de su salud y para coordinar eficientemente y mejorar la calidad de la atención médica que usted recibe. Por ejemplo, si su doctor personal toma parte en el expediente médico electrónico compartido, entonces él/ella podrá ver cuándo usted ha visitado otros establecimientos y proveedores médicos que también participan en expedientes médicos electrónicos compartidos y el tratamiento que usted recibió.

Si usted recibe atención de más de un proveedor quien ha ingresado información en el expediente médico electrónico compartido, su información médica será combinada en un solo expediente. Una vez que la información es combinada, no podrá ser separada en el futuro.

CHI Health participa en un OHCA con otros proveedores del cuidado de la salud quienes usan el expediente médico electrónico compartido. Los participantes en el expediente médico electrónico compartido OHCA han acordado, como sea permitido por la ley, el compartir y actualizar su información médica entre ellos para propósitos de tratamiento, pagos y actividades del cuidado de la salud. Estos acuerdos nos permiten atender sus necesidades del cuidado de la salud de una mejor manera. Las organizaciones participantes en el expediente médico electrónico compartido OHCS no están de ninguna manera proveyendo servicios médicos de forma mutua o en beneficio el uno del otro. Son proveedores de la salud separados y cada uno es responsable individualmente por sus propias actividades, incluyendo el cumplimiento de las leyes de privacidad y de todos los servicios del cuidado de la salud que proveen. Para una lista de los proveedores del cuidado de la salud que participan en el expediente médico electrónico compartido OHCS, por favor póngase en contacto con el supervisor/mánager de desarrollo comercial de Community Connect al (402) 717-2660.

**Directorio del centro.** El directorio del centro está disponible para que sus familiares, amigos y el clero puedan visitarlo y conocer su estado de salud en general. Podemos incluir en el directorio del centro su nombre, ubicación dentro del centro, su estado general de salud (por ejemplo, bueno o estable) y su afiliación religiosa. La información del directorio, excepto su afiliación religiosa, también se puede divulgar a personas que pregunten por usted por su nombre. Su nombre y afiliación religiosa se pueden divulgar a un miembro del clero, como un sacerdote o rabino, aun si no preguntan por usted por su nombre. Debe notificar al personal que lo registre. También puede informarle al cuidador de CHI Health de forma verbal o por escrito si no desea que divulguemos su información en el directorio del centro. Si no desea que se divulgue su información en el directorio del centro, no podemos informar a los miembros del público, como servicios de entrega de flores u otros objetos, amigos y familiares, que usted se encuentra aquí ni su estado general de salud.

**Comunicaciones futuras.** Podemos brindarle comunicaciones a través de boletines informativos u otros medios acerca de sus opciones de tratamiento, información relacionada con su salud, programas de administración de enfermedades, programas de bienestar, u otras iniciativas o actividades basadas en la comunidad en las que participe nuestro centro.

**Actividades de recaudación de fondos.** Podemos usar o divulgar su información médica a una fundación relacionada con nosotros para los esfuerzos de recaudación de fondos de CHI Health. Estos fondos se usarían para expandir y mejorar los servicios y los programas que ofrecemos a la comunidad. Solo divulgaríamos información como su nombre, dirección, otra información de contacto, edad, sexo, fecha de nacimiento, estado de seguro médico, fechas en las que recibió tratamiento o servicios de nuestra parte o del departamento de servicios, y si necesita, los resultados de esos servicios. Tiene derecho de optar por no recibir dichas comunicaciones. Para no recibir estas comunicaciones, por favor escriba a: CHI Health no condicionará tratamiento o pago por servicios por la participación de un individuo en la recaudación de fondos. Para optar no ser parte de estas comunicaciones, por favor póngase en contacto con:

The Alegent Creighton Health Foundation 10101 Maple Street, Omaha, NE 68134 o (402) 343-4438.

The Good Samaritan Hospital Foundation, 111 West 31st Street, Kearney, NE 68847 o (308) 865-2700.

The Nebraska Heart Hospital Foundation, 555 S 70th St, Lincoln, NE 68510 o (402) 219-7052.

The St. Elizabeth Foundation, 555 S 70th St, Lincoln, NE 68510 o (402) 219-7052.

The St. Francis Foundation, 2620 West Faidley Ave., Grand Island, NE 68802 o (308) 398-5400.

The St. Mary's Community Hospital Foundation, 1314 Third Avenue, Nebraska City, NE 68410 o (402) 873-8920.

**Investigaciones.** Podemos usar y divulgar su información médica a investigadores si usted autoriza el uso y la divulgación de su información médica o si la Junta de Revisión Institucional de Registros y/o la Junta de Privacidad de CHI Health aprueban una exención de autorización para el uso y la divulgación de su información médica para un estudio de investigación.

**Donación de órganos y tejidos.** Si usted es donante de órganos, podemos divulgar su información médica a organizaciones que intervienen en la obtención de órganos o realizan trasplantes, o a un banco de donación de órganos, según sea necesario para facilitar la donación y el trasplante de órganos y tejidos.

## **USOS Y DIVULGACIONES EXIGIDOS O PERMITIDOS POR LEY (USES AND DISCLOSURES THAT ARE REQUIRED OR PERMITTED BY LAW)**

**Sujetos a los requisitos de las leyes federales, estatales y locales, se nos exige o se nos permite proporcionar su información médica para diversos propósitos. Algunos de estos requisitos y permisos para divulgar información incluyen:**

**Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su información médica a los funcionarios de salud pública para realizar actividades como la prevención o el control de enfermedades contagiosas, bioterrorismo, lesiones o discapacidades; para reportar nacimientos y defunciones; para informar sospecha de abuso o negligencia en menores, adultos de la tercera edad, cónyuges; para informar reacciones a medicamentos o problemas con productos médicos; para proporcionar información a los Centros para el Control de Enfermedades federales o a los registros de cáncer nacionales o estatales autorizados para la compilación de datos.

**Mitigaciones de las consecuencias de desastres.** Podemos divulgar su información médica a una entidad que ayude a mitigar las consecuencias de un desastre, como la Cruz Roja Estadounidense, de modo que se pueda avisar a su familia sobre su estado de salud y ubicación.

**Actividades de supervisión de la salud.** Podemos divulgar su información médica a un organismo de supervisión de la salud para actividades autorizadas por ley. Dichos organismos incluyen los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid federales y las juntas médicas o de enfermería estatales. Estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones y concesión de licencias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno controle actividades como el tratamiento y los gastos de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

**Procedimientos judiciales o administrativos.** Podemos divulgar su información médica en respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación, una solicitud de descubrimiento, procedimientos civiles o penales u otro proceso legal.

**Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar su información médica si lo solicita un oficial de cumplimiento de la ley o si tenemos la obligación legal de notificar a la entidad de cumplimiento de la ley correspondiente u otros organismos.

- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de allanamiento, citatorio o proceso legal similar.
- Acerca de la víctima o la muerte de una víctima de un delito en determinadas circunstancias.
- En circunstancias de emergencia para denunciar un delito, la ubicación del delito o las víctimas, o la identidad, descripción o ubicación de la persona que se sospecha que cometió el delito, incluidos los delitos que pudieran ocurrir en nuestro centro, como robos, desviación de drogas o intentos de obtener drogas de forma ilegal.

**Médicos forenses, examinadores médicos y directores de servicios funerarios.** Podemos divulgar información médica a un médico forense o examinador médico. Esto podría ser necesario para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de muerte. Podemos divulgar información médica para ayudar a un director de servicios funerarios para la ejecución de sus funciones.

**Indemnización laboral.** Podemos divulgar su información médica a programas de indemnización laboral o similares que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo si nos informa que la indemnización laboral es responsable del pago de su(s) visita(s). Su empleador o la aseguradora de indemnización laboral pueden solicitar todos sus registros médicos pertinentes a su reclamación de indemnización laboral. Estos registros médicos podrían incluir detalles sobre sus antecedentes médicos, los medicamentos actuales y los tratamientos que recibe.

**Prevención de una amenaza grave a la salud o a la seguridad.** Podemos divulgar su información médica cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad, o la salud y a la seguridad del público o de otra persona.

**Seguridad nacional.** Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales para actividades de seguridad nacional y para la protección del Presidente y otros jefes de estado.

**Militares y veteranos.** Si pertenece a las fuerzas armadas, podemos divulgar su información médica, según lo requieran las autoridades militares. También podemos divulgar información médica acerca del personal militar extranjero a las autoridades militares extranjeras correspondientes.

**Presidarios.** Si es presidiario en una institución correccional o se encuentra bajo la custodia de un oficial de cumplimiento de la ley, podemos divulgar su información médica a la institución correccional o al oficial de cumplimiento de la ley. Esta divulgación podría ser necesaria para que la institución le brinde atención médica; para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de terceros; o para la seguridad de la institución correccional.

## **OTROS USOS Y DIVULGACIONES DE SU INFORMACIÓN MÉDICA (OTHER USES AND DISCLOSURES OF YOUR HEALTH INFORMATION)**

Los demás usos y divulgaciones de su información médica que no estén cubiertos por este aviso o por las leyes que se apliquen a CHI Health se realizarán únicamente con su autorización por escrito. Si nos autoriza a usar o divulgar su información médica, puede revocar por escrito dicha autorización en cualquier momento. Cuando recibamos su revocación por escrito dejaremos de usar o divulgar su información médica con el propósito de esa autorización. Sin embargo, no podemos retractar cualquier divulgación que ya hayamos realizado basados en su autorización previa.

CHI Health obtendrá su autorización para usar y divulgar su información médica para los siguientes propósitos específicos:

### **Comercialización**

CHI Health podría solicitar su autorización para usar y divulgar su información médica para fines de comercialización. La comercialización es una comunicación sobre un producto o servicio que a usted podría interesarle comprar. Si CHI Health recibe un pago de cualquier tipo de un tercero a fin de que CHI Health le promueva el producto o servicio a usted, entonces se requiere que CHI Health obtenga su autorización por escrito antes de poder usar o divulgar su información médica. No se requiere que CHI Health obtenga su autorización para analizar con usted los productos o servicios relacionados con la salud de CHI Health disponibles para su tratamiento de atención médica, administración de casos o coordinación de atención, o para dirigir o recomendar tratamientos alternativos, terapias, proveedores o centros de atención mediante discusiones en persona y ofrecimientos de muestras u obsequios promocionales de valor simbólico.

Usted tiene derecho a revocar su autorización de comercialización y CHI Health aceptará la revocación. Para optar para que no se realicen estas comunicaciones, visite <http://www.chihealth.com/ContactUs> o llame al 1-800-253-4368.

### **Anotaciones de sesiones de psicoterapia**

Las anotaciones de sesiones de psicoterapia son los apuntes que toma un profesional de salud mental para documentar o analizar el contenido de una conversación sostenida durante una sesión de psicoterapia individual, grupal, conjunta o familiar. Si las anotaciones de sesiones de psicoterapia se guardan separadas del resto de su información médica, no se pueden usar ni divulgar sin su autorización por escrito, excepto según lo exija la ley.

### **Venta de información médica protegida**

CHI Health obtendrá su autorización para cualquier divulgación de su información por la que CHI Health reciba remuneración directa o indirectamente a cambio de dicha información.

## **SUS DERECHOS ACERCA DE SU INFORMACIÓN MÉDICA (YOUR RIGHTS REGARDING YOUR HEALTH INFORMATION)**

### **Usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información médica:**

***Derecho a inspeccionar y copiar.*** Usted tiene derecho a inspeccionar su información médica y recibir una copia de los registros médicos, de facturación o de otro tipo que puedan utilizarse para tomar decisiones sobre su atención. El derecho a inspeccionar y recibir una copia puede no aplicarse a las anotaciones de sesiones de psicoterapia que se guardan por separado de su información médica.

Su solicitud para inspeccionar y recibir una copia de su información médica se debe enviar por escrito. Podemos cobrarle una tarifa por las solicitudes de documentos para cubrir los costos de la copia, el envío u otros suministros. Usted tiene derecho a solicitar su información médica en formato electrónico. CHI Health le proporcionará su información médica en la forma y el formato que usted solicite, si están disponibles, o en una forma y formato de mutuo acuerdo.

En circunstancias limitadas, es posible que deneguemos su solicitud de inspeccionar o recibir una copia de su información médica. Si le denegamos el acceso a su información médica, puede solicitar que se revise dicha denegación. Un profesional de atención médica autorizado elegido por el CHI Health revisará su solicitud y la denegación. La persona que realice la revisión no será la misma que haya denegado su solicitud. Cumpliremos con el resultado de la revisión.

**Derecho a enmendar.** Usted tiene derecho a solicitar una enmienda de su información médica si considera que es incorrecta o está incompleta.

Envíe su solicitud por escrito, incluido el motivo de la enmienda, a través de nuestro formulario “Solicitud de enmienda de información médica protegida” al responsable de los registros médicos del centro en el que recibió atención.

Podemos denegar su solicitud de enmienda si no la envía por escrito o si no incluye un motivo que la respalde. También podemos denegar su solicitud si nos solicita que enmendemos información que:

- No haya creado CHI Health, a menos que la persona o la entidad que creó la información ya no esté disponible para realizar la enmienda;
- No forme parte de la información médica que conserva CHI Health;
- No forme parte de la información que usted esté autorizado a inspeccionar y copiar; o
- Sea correcta y esté completa.

**Derecho a solicitar un informe de divulgaciones.** Se nos exige que conservemos una lista de determinadas divulgaciones de su información médica. No obstante, no se nos exige que conservemos una lista de las divulgaciones que hayamos realizado conforme a sus autorizaciones por escrito. Usted tiene derecho a solicitar un informe de las divulgaciones que no estén sujetas a sus autorizaciones por escrito.

Envíe su solicitud por escrito a través de nuestro formulario “Solicitud de informe de divulgaciones de información médica protegida” al responsable de los registros médicos del centro en el que recibió atención. En la solicitud debe indicar un período que no exceda seis años desde la fecha de la solicitud. CHI Health intentará cumplir con el formato solicitado (por ejemplo, impreso o archivo electrónico). La primera lista que solicite en un período de 12 meses será gratuita. Para listas adicionales, podemos cobrarle los costos por proporcionarle la lista. Le informaremos dicho costo y usted podrá elegir cancelar o modificar su solicitud antes de incurrir en algún costo.

| Facility                                                                     | Patient Action Line |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| CHI Health Clinic .....                                                      | (402) 343-4412      |
| CHI Health Creighton University Medical Center-Bergan Mercy, Omaha, NE ..... | (402) 398-5799      |
| CHI Health Good Samaritan, Kearney, NE.....                                  | (308) 865-7100      |
| CHI Health Immanuel, Omaha, NE .....                                         | (402) 572-2898      |
| CHI Health Lakeside, Omaha, NE .....                                         | (402) 717-8717      |
| CHI Health Lasting Hope Recovery Center, Omaha, NE .....                     | (402) 717-5320      |
| CHI Health Mercy Council Bluffs, Council Bluffs, IA.....                     | (712) 328-5950      |
| CHI Health Mercy Corning, Corning, IA.....                                   | (641) 322-6279      |
| CHI Health Midlands, Papillion, NE.....                                      | (402) 593-3172      |
| CHI Health Missouri Valley, Missouri Valley, IA .....                        | (712) 642-2784      |
| CHI Health Nebraska Heart, Lincoln, NE .....                                 | (402) 327-2700      |
| CHI Health Plainview, Plainview, NE.....                                     | (402) 582-4245      |
| CHI Health Schuyler, Schuyler, NE .....                                      | (402) 352-4072      |
| CHI Health St. Elizabeth, Lincoln, NE .....                                  | (402) 219-8000      |
| CHI Health St. Francis, Grand Island, NE.....                                | (308) 398-9819      |
| CHI Health St. Mary’s, Nebraska City, NE.....                                | (402) 873-3321      |
| The Physician Network .....                                                  | (800) 233-4955      |
| All other locations .....                                                    | (402) 717-1730      |

You may file a complaint with CHI Health Privacy Office at 12809 West Dodge Road, Omaha, NE 68154. If you file a complaint, we will not take any action against you or change our treatment of you in any way.

***Derecho a recibir un aviso de violación de privacidad.*** Usted tiene derecho a recibir una notificación por escrito si CHI Health detecta una violación de su información médica protegida no asegurada. Violación se refiere a la adquisición, el acceso, el uso o la divulgación sin autorización de la información médica protegida, que afecta la seguridad o la privacidad de la información.

***Derecho a recibir una copia impresa de este aviso.*** Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso. Si ha aceptado recibir este aviso de forma electrónica, de todas formas tiene derecho a recibir una copia impresa. Puede solicitarnos que le entreguemos una copia de este aviso en cualquier momento.

Para obtener una copia de este aviso, comuníquese con la Oficina de Privacidad de CHI Health. O bien, puede obtener una copia de este aviso en nuestro sitio web [www.chihealth.com](http://www.chihealth.com).

**CAMBIOS A ESTE AVISO (CHANGES TO THIS NOTICE)**

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso. Nos reservamos el derecho de que el aviso revisado o modificado sea válido para información médica que ya tenemos acerca de usted así como para cualquier información que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual en el centro y en nuestro sitio web (si corresponde) en [www.chihealth.com](http://www.chihealth.com). La fecha de vigencia figurará en el aviso. Cuando se registre por primera vez o ingrese al centro para recibir tratamiento o servicios de atención médica como paciente hospitalizado o ambulatorio, le ofreceremos una copia del aviso actualmente en vigencia. En caso de que el aviso se revise, estará a su disposición si lo solicita.

**RECLAMACIONES (COMPLAINTS)**

Puede presentar una reclamación al centro o a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos si considera que no hemos cumplido con nuestras prácticas de privacidad.

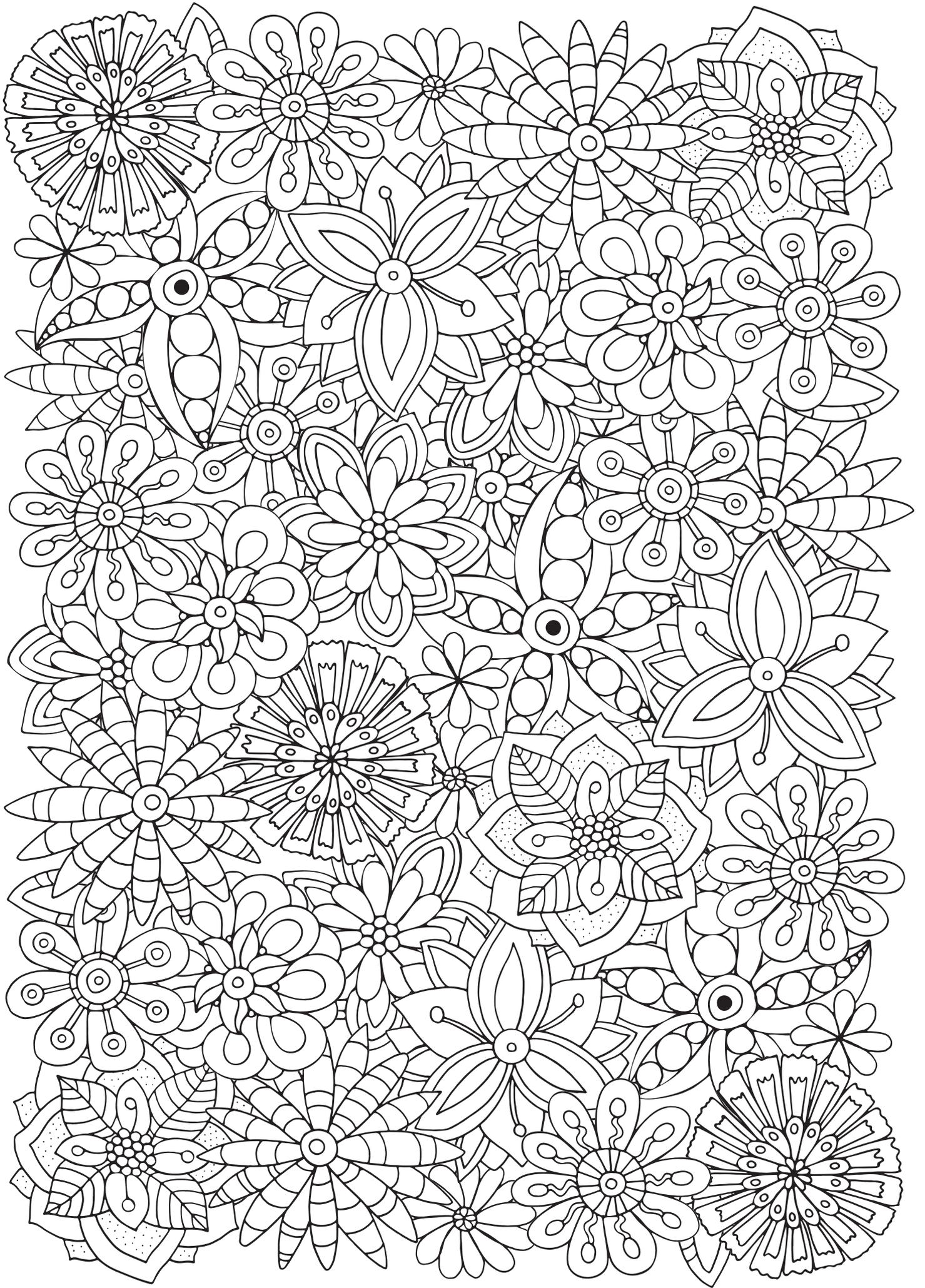
Para presentarnos una reclamación, comuníquese con la Administración de cada centro a través de la Línea de Acción del Paciente, disponible las 24 horas del día:

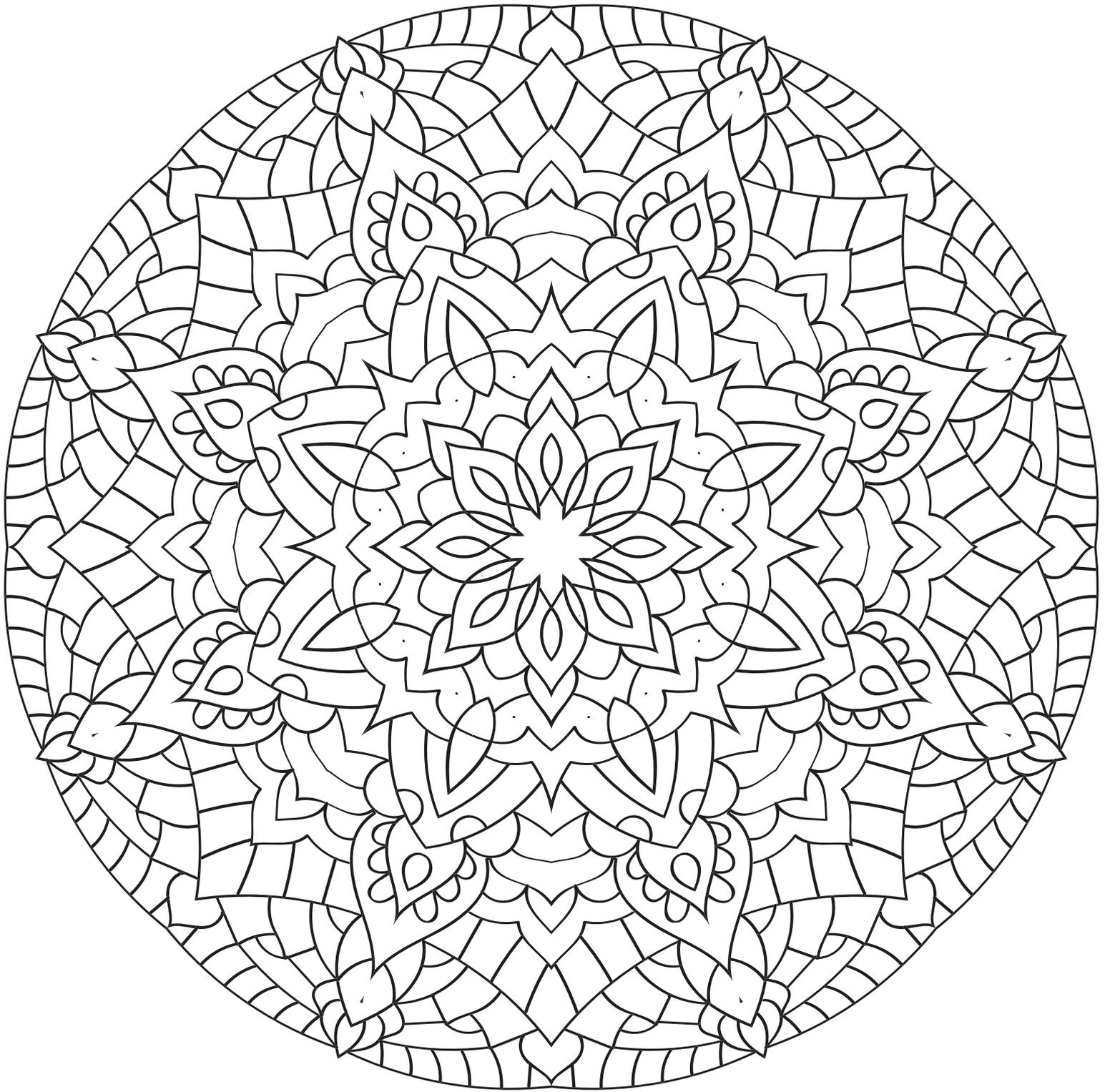
| Centro                                                                       | Línea de acción del paciente    |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| CHI Health Clinic .....                                                      | (402) 343-4412                  |
| CHI Health Creighton University Medical Center-Bergan Mercy, Omaha, NE ..... | (402) 449-4013 / (402) 398-5799 |
| CHI Health Good Samaritan, Kearney, NE .....                                 | (308) 865-7100                  |
| CHI Health Immanuel, Omaha, NE .....                                         | (402) 572-2898                  |
| CHI Health Lakeside, Omaha, NE .....                                         | (402) 717-8717                  |
| CHI Health Lasting Hope Recovery Center, Omaha, NE.....                      | (402) 717-5320                  |
| CHI Health Mercy Council Bluffs, Council Bluffs, IA .....                    | (712) 328-5950                  |
| CHI Health Mercy Corning, Corning, IA .....                                  | (641) 322-6279                  |
| CHI Health Midlands, Papillion, NE .....                                     | (402) 593-3172                  |
| CHI Health Missouri Valley, Missouri Valley, IA .....                        | (712) 642-2784                  |
| CHI Health Nebraska Heart, Lincoln, NE .....                                 | (402) 327-2700                  |
| CHI Health Plainview, Plainview, NE .....                                    | (402) 582-4245                  |
| CHI Health Schuyler, Schuyler, NE .....                                      | (402) 352-4072                  |
| CHI Health St. Elizabeth, Lincoln, NE .....                                  | (402) 219-8000                  |
| CHI Health St. Francis, Grand Island, NE .....                               | (308) 398-5570                  |
| CHI Health St. Mary's, Nebraska City, NE .....                               | (402) 873-3321                  |
| The Physician Network.....                                                   | (800) 233-4955                  |
| All other locations.....                                                     | (402) 717-1730                  |

Puede presentar una reclamación a la CHI Health Privacy Office en 12809 West Dodge Road, Omaha, NE 68154.

Si presenta una reclamación, no tomaremos represalias en su contra ni cambiaremos el tratamiento que le brindamos de ninguna manera.







# Word Search

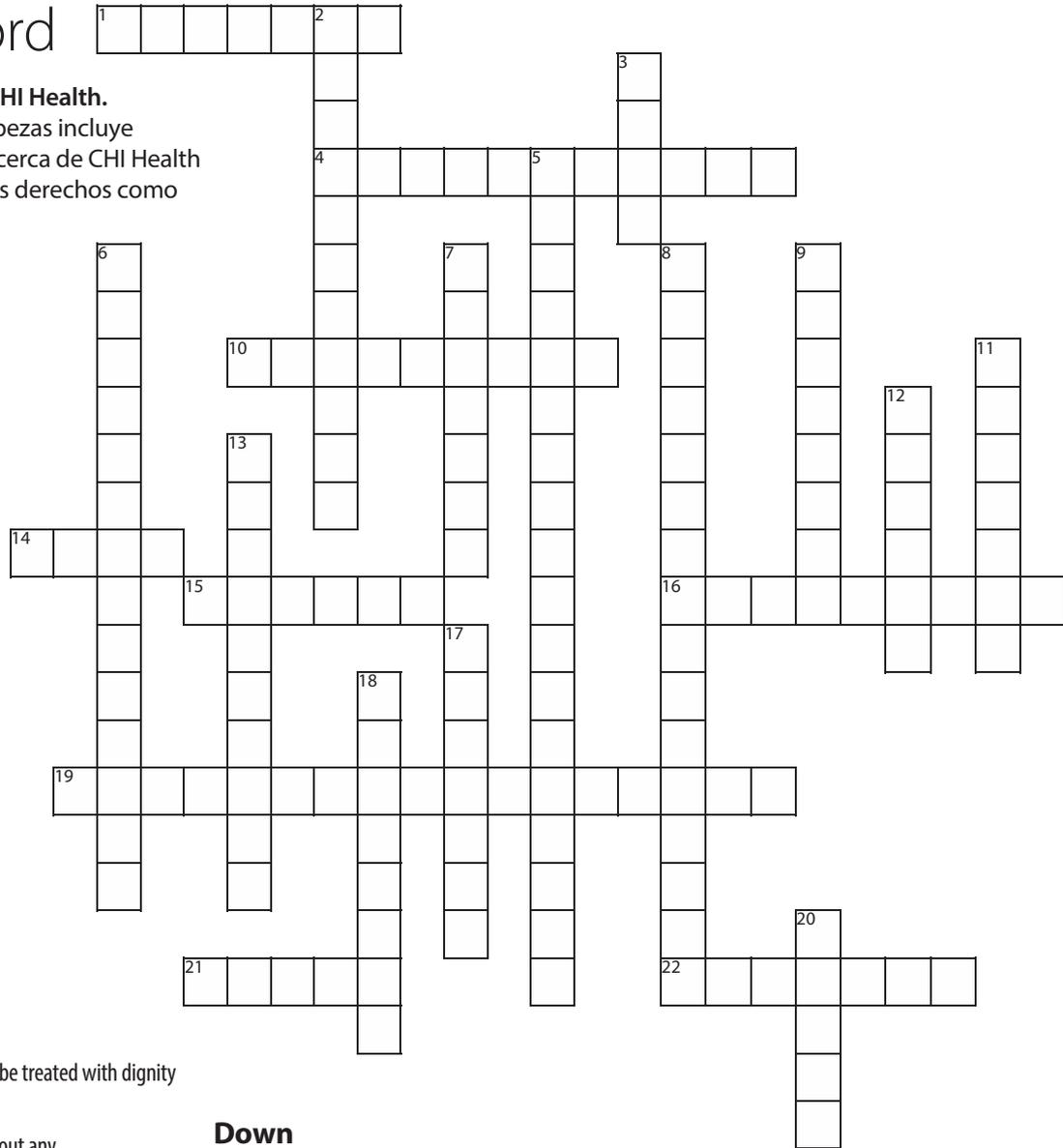


- Reverence
- Healing
- CHI
- Education
- Respect
- Rights
- Responsibility
- Dignity
- Privacy
- AdvanceDirective
- Confidentiality
- Paincontrol
- Safety
- Mind
- Body
- Spirit
- Information
- Speakup
- Catholic
- Health
- Initiatives

*La respuesta a este rompecabezas se encuentra en la parte trasera de esta guía*

# Crossword

► **Welcome to CHI Health.**  
Este rompecabezas incluye Información acerca de CHI Health y Acerca de sus derechos como paciente.



## Across

- 1 You have the right to be treated with dignity and \_\_\_\_\_.
- 4 Tell your providers about any \_\_\_\_\_ that you may be taking.
- 10 You have the right to be involved in making \_\_\_\_\_ about your care.
- 14 If you feel unsteady, call for help so that you don't \_\_\_\_\_.
- 15 Patient \_\_\_\_\_ and Responsibilities are listed in your Guest Information Guide.
- 16 Good handwashing helps to prevent the spread of \_\_\_\_\_.
- 19 Keeping your Protected Health Information (PHI) private is one way we protect your \_\_\_\_\_.
- 21 You have the right to have your preferences related to \_\_\_\_\_, tissue, and eye donation respected.
- 22 This safety campaign helps prevent errors in your care.

## Down

- 2 Your care team will \_\_\_\_\_ with you throughout your visit.
- 3 Your healthcare providers will use the \_\_\_\_\_ intensity scale to assess your pain control needs.
- 5 \_\_\_\_\_ documents allow you to share your healthcare preferences ahead of time.
- 6 You can ask to look at your \_\_\_\_\_ to see information about your treatment.
- 7 HIPAA describes how your care team will protect your \_\_\_\_\_.
- 8 Patient Rights and \_\_\_\_\_ are listed in your Guest Information Guide.
- 9 \_\_\_\_\_ interpretation and translation services are available to you free of charge.
- 11 Our \_\_\_\_\_ statement guides the way we deliver care.
- 12 Verifying your identification is one way we help ensure your \_\_\_\_\_.
- 13 For questions about when you can have visitors, ask about our \_\_\_\_\_ policy.
- 17 \_\_\_\_\_ - and family-centered care is our focus.
- 18 You have a right to voice \_\_\_\_\_ if you are not satisfied with your care.
- 20 \_\_\_\_\_-based care is the foundation for our healing ministry.

*Answers to this puzzle are at the back of the book*

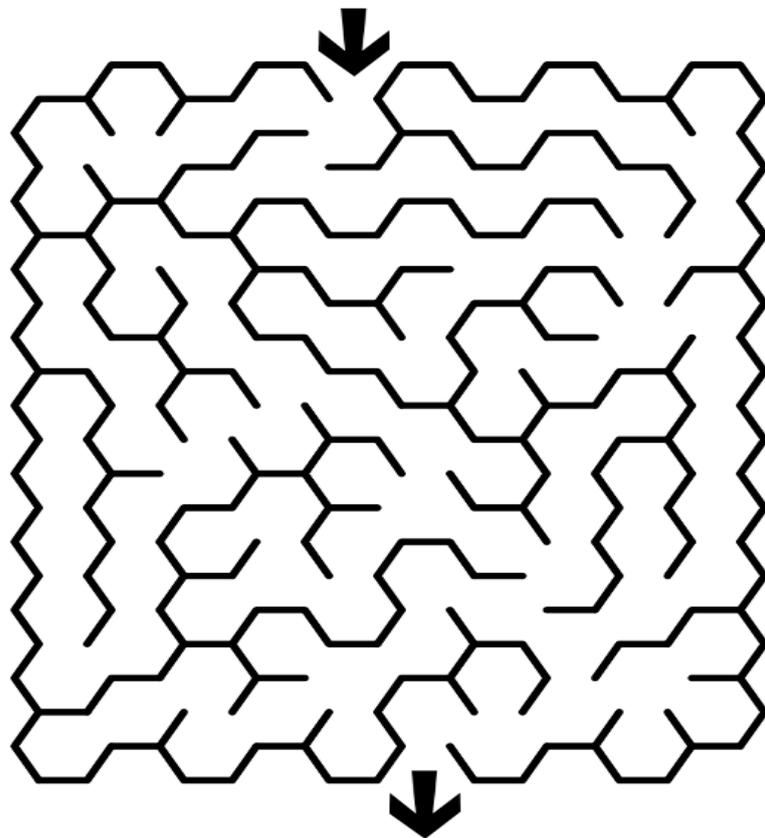
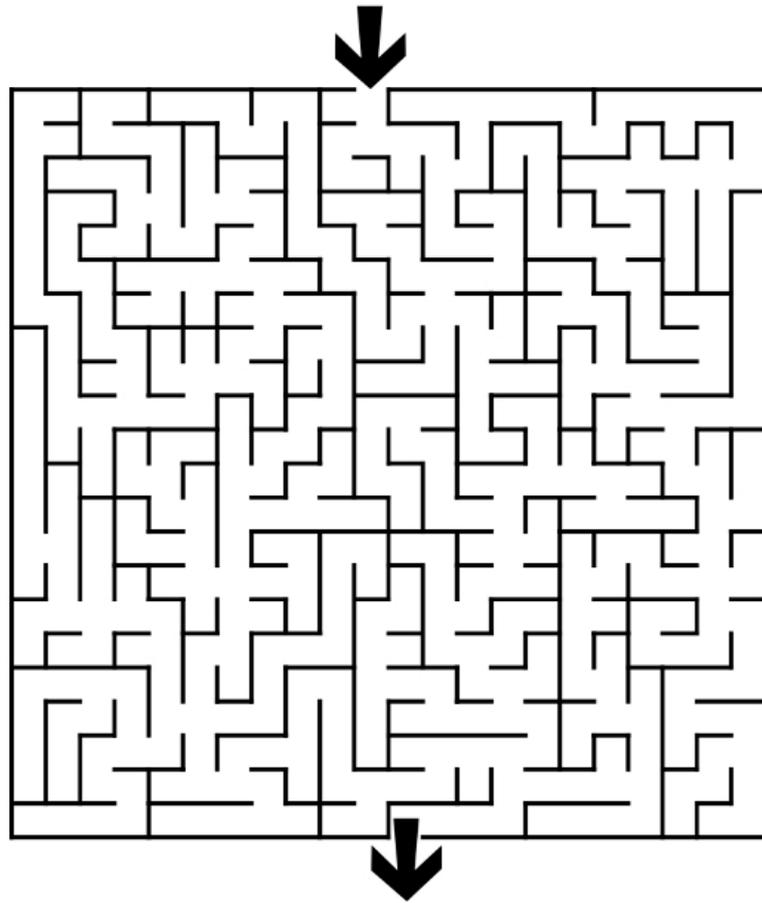
# Sudoku

▶ ROMPECABEZAS 1

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 |   |   |   | 4 |   | 3 | 1 |   |
| 3 | 9 | 5 |   | 2 |   |   | 4 |   |
|   |   |   |   | 9 | 6 |   | 2 |   |
|   | 8 |   | 4 |   |   | 5 | 6 | 7 |
|   | 4 |   | 2 |   | 7 |   |   |   |
| 5 | 1 |   |   |   | 9 | 4 |   |   |
| 7 |   |   |   | 3 | 2 | 1 |   |   |
|   | 5 |   | 8 |   |   |   | 9 | 3 |
| 4 | 3 |   |   | 6 |   |   |   | 8 |

▶ ROMPECABEZAS 2

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   | 4 |   |   | 6 |   |
| 5 |   | 4 | 8 | 3 |   | 2 | 9 |   |
| 1 | 2 |   | 7 |   |   | 3 |   |   |
| 6 |   | 8 | 4 | 9 |   | 7 |   |   |
|   | 3 | 1 | 2 |   | 7 |   | 4 |   |
|   |   |   |   | 1 | 6 | 9 |   | 8 |
|   |   | 5 |   |   | 8 |   |   | 9 |
|   | 8 | 2 |   |   | 9 | 1 |   | 6 |
| 7 |   |   |   | 2 | 4 | 8 |   |   |





# Reconozca su Equipo del Cuidado de la Salud\*



**Azul Marino**  
Enfermera Registrada (RN)  
Práctica con Licencia (LPN)



**Azul Cielo**  
Auxiliar de Enfermería,  
Asistentes médicos,  
Técnicos de servicio conductual  
Transporte



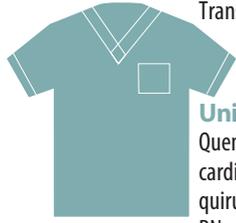
**Azul Cobalto**  
Paramédicos  
EMT



**Verde Azulado**  
Lab/Flebotomista



**Gris Acero**  
Diagnóstico  
Radioterapia  
Radiología  
Personal clínico



**Uniforme Quirúrgico**  
Quemaduras, Intervención  
cardiológica, Servicio  
quirúrgico, OB Techs/L&D  
RNs



**Morado**  
Cardiac Sono, EKG  
Tech, Vascular Tech,  
Cardiología no Invasiva



**Negro**  
Teraapia respiratoria  
Centro de desórdenes  
del sueño



**Azul Caribe**  
Therapia del habla  
Ocupacional Física



**Grafito**  
Farmacia



**Verde Cazador**  
Servicios ambientales  
(Limpieza)



**Color Vino**  
Nutricionisyan

\*Ciertos establecimientos de CHI Health pueden tener variaciones en los colores de los uniformes de los miembros del equipo.

Queremos asegurarnos de que se sienta cómodo. Su equipo médico trabajará con usted para reducir su dolor tanto como sea posible. Si las medidas de control del dolor no dan resultado, nos comunicaremos con su doctor. Por favor consulte las páginas 18 y 19 de este manual para mayor información.



## Wong-Baker FACES Pain Scale



Used with permission

Envíe sus comentarios a [EthicsServices@alegent.org](mailto:EthicsServices@alegent.org).  
¡Gracias por sus recomendaciones! ¡Esto se va a evaluar cada 6 meses!



CHIhealth.com