

GUÍA DEL PACIENTE



B I E N V E N I D A

Gracias por escoger a St. Charles Health System como su prestador de servicios y atención médica. Nuestro grupo de doctores y profesionales médicos está dedicado a entregarle a usted una atención personalizada y de alta calidad. Para nosotros en St. Charles, nuestros pacientes y sus familias están primero. Cualquier cosa que Ud. necesite, no dude en pedirlo a algún miembro de nuestro personal.

NUESTRA VISIÓN

Creando juntos la comunidad más sana de Estados Unidos.

NUESTRA MISIÓN

Con un espíritu de amor y compasión, una mejor salud, una mejor atención,
un mejor valor.



SU ATENCIÓN MÉDICA

¡Bienvenido! Nuestro objetivo es mejorar cómo usted sana y se recupera. Le mantendremos informado del papel que usted cumple en el proceso de recuperación, y cómo nos puede ayudar a crear un ambiente que fomente su curación. Damos una atención médica enfocada en la persona en su totalidad.

ATENCIÓN ENFOCADA EN EL PACIENTE

Atención enfocada en el paciente quiere decir que usted es el centro de nuestra atención médica. Le animamos a que participe activamente en su atención médica. Las investigaciones demuestran que un paciente se recupera más rápido cuando éste está totalmente involucrado en su propio cuidado. Por favor haga preguntas y díganos cuáles son sus expectativas durante su estadía en el hospital. Queremos saber cómo podemos satisfacer todas sus necesidades de la mejor manera. Haremos todo lo necesario para que usted se sienta lo más cómodo posible.

HÁBITOS DE VIDA

Muchas enfermedades están relacionadas de alguna manera con el estilo de vida que tenemos. Durante su estadía aquí, le daremos información sobre cómo reducir ciertos riesgos que ponen en peligro su salud. Pregunte a su enfermera o a su médico si necesita más información para poder tomar ciertas decisiones más saludables en su vida.

ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL

Cuando usted se encuentra enfermo/a, lesionado/a o tiene una cirugía, cada aspecto de su vida se verá afectado. Su familia, sus pensamientos y sentimientos son importantes en su proceso de curación. Le animamos a que exprese sus sentimientos y preocupaciones. Sus enfermeras y sus médicos están disponibles para ayudarlo. También cuenta con los capellanes, los trabajadores sociales y los voluntarios del hospital. Si está interesado/a en obtener cualquiera de estos servicios, infórmele a su enfermera.

¡DIGA LO QUE PIENSA!

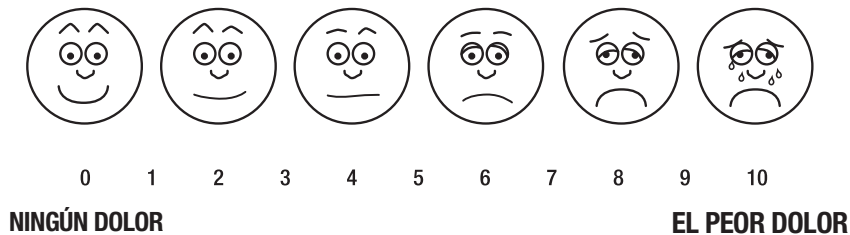
- Diga si tiene alguna inquietud o pregunta o si no entiende, pregunte de nuevo. Es su cuerpo y usted tiene derecho a saber lo que pasa con él.
- Ponga atención al cuidado médico que está recibiendo. Asegúrese que se le están dando los tratamientos y medicamentos adecuados y que se los entrega un profesional médico. No suponga nada.
- Aprenda acerca de su diagnóstico, acerca de los análisis médicos que se le están haciendo y sobre su plan de tratamiento.
- Pídale a un familiar o amigo de confianza que sea su representante.
- Conozca cuales son los medicamentos que tiene que tomar. Uno de los errores más comunes en la medicina se produce por equivocaciones con los medicamentos.
- Participe en todas las decisiones que se tomen para su tratamiento. Usted es el centro de atención del equipo médico.



SU ATENCIÓN MÉDICA

CONTROL DEL DOLOR

Para St. Charles Health System, el control del dolor forma parte de la misión de sanación. Lo que usted le diga a su profesional médico es el único indicador más confiable de la existencia e intensidad de su dolor. Se usará una escala del dolor del “0 –10” para evaluar y medir la intensidad de su dolor. Junto con medicamentos para el dolor, existen otros métodos adicionales que están disponibles para ayudarlo a controlar su dolor y a relajarse.



Respuesta a la Relajación:

El cuerpo humano tiene un mecanismo muy poderoso que puede contrarrestar los efectos dañinos que produce el estrés. A este mecanismo se le denomina la respuesta a la relajación.

A. Imágenes y Visualización

Las imágenes y las visualizaciones nos permiten utilizar nuestra imaginación en una manera positiva y esto lo hacemos cuando soñamos despiertos acerca de cómo nos gustaría que fueran las cosas.

B. Terapia a través de la Música

St. Charles Bend y Redmond dispone de música relajante y videos de la naturaleza en el canal 2 de cada aparato de televisión del hospital y en el canal 2-2 en Prineville.

C. Respiración Intencionada

La respiración es la herramienta más poderosa que tenemos para combatir los efectos acumulativos del estrés en nuestras mentes y cuerpos. Puede funcionar en forma muy rápida para aprovechar la respuesta de relajación de nuestro cuerpo.

D. Relajación Muscular Progresiva

Sirve mucho para relajar la tensión muscular y para alcanzar una relajación más profunda.

Nuestro objetivo es controlar su dolor adecuadamente y evaluarlo en forma individual. Esperamos que usted nos diga cuándo siente dolor y nos esforzaremos en asegurarle que usted reciba medicamentos para el dolor de manera oportuna. Por favor no dude en preguntarnos cualquier duda sobre las formas de manejar el dolor, medicamentos y terapias alternativas.



SU CUARTO

TELEVISIÓN

Los cuartos de los hospitales de St. Charles están equipados con televisores individuales para que usted se entretenga. Muchos de los cuartos también tienen reproductores de DVD para que usted vea películas. Si tiene problemas con su televisor, por favor pida ayuda directamente a las personas encargadas de su cuidado.

TELÉFONO

Los cuartos de los hospitales tienen un teléfono para hacer llamadas dentro del hospital y a números locales. Por favor marque el 9 y luego 1 para hacer su llamado.

ACCESO A INTERNET

St. Charles ofrece en todos sus hospitales servicio de internet inalámbrico para todos los pacientes y visitas. Abra sus conexiones de red inalámbrica, seleccione "St. Charles Guest" (visita) y haga click en "conectar". Aparecerá en la pantalla un contrato de acuerdo. Para poder utilizar esta conexión usted deberá leerla atentamente y aceptar los términos haciendo clic en "aceptar".

USO DE CELULARES

Siéntase con la libertad de usar su celular mientras visita cualquiera de los establecimientos de St. Charles. Le pedimos que respete a nuestro personal y no hable por celular o envíe mensajes de texto mientras esté recibiendo atención médica, así usted puede concentrarse en su cuidado médico.

BIBLIAS

Si necesita una Biblia, solicítela a la persona encargada de su cuidado y se le traerá una.

ANTES DE IRSE DEL HOSPITAL

Por favor asegúrese de llevar a casa todos sus efectos personales cuando sea dado(a) de alta.



SEGURIDAD

St. Charles es un lugar de sanación. No se tolerarán las amenazas, el lenguaje abusivo ni la violencia. La seguridad de los pacientes y de los trabajadores de la salud es la prioridad principal para St. Charles Health System. Gracias por colaborar con nosotros para poder brindar un ambiente de sanación y respeto a todos los que ingresan aquí.

PULSERAS DE IDENTIFICACION

Para su seguridad, usted puede tener una o más pulseras que tienen la información del paciente, alergias u otras afecciones médicas.

PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Un lavado de manos adecuado es extremadamente eficaz en la reducción del número de gérmenes que están en la piel y puede ayudar a prevenir las infecciones que son difíciles de tratar. Todas las personas que lo cuidan, deben practicar la técnica del lavado apropiado de las manos. Si usted no ve que un médico, una enfermera u otro profesional de la salud se lave las manos con agua y jabón o use un desinfectante de manos a base de alcohol sin agua cuando entre a su habitación a dar atención médica, usted puede pedirles que se laven las manos.

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Tenemos un programa sólido de prevención de caídas que incluye el entendimiento de que todos los pacientes tienen el potencial de alto riesgo a las caídas. Si está preocupado por una caída durante su estadía, por favor hable con el profesional de la salud que lo cuida.

AYUDA ACERCA DEL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE

El estado de salud de un paciente hospitalizado puede cambiar rápidamente y estos cambios pueden ser detectados por la familia y las visitas. Cada habitación del hospital está equipada con un número de teléfono que los pacientes y las visitas pueden usar para pedir ayuda médica si hay un cambio rápido del estado de salud del paciente.



VISITAS

REGLAMENTO PARA VISITAS

- Por favor comuníquese con la persona que lo cuida para saber cuáles son las reglas específicas del departamento para las visitas a los pacientes.
- Se les pide a las visitas nocturnas que ingresen al hospital a través del área de admisión de Urgencias.
- Las visitas muy largas pueden ser cansadoras para el paciente. Le pedimos que las visitas sean cortas.
- Por favor, ayude a proteger la privacidad de nuestros pacientes. Absténgase de tomar fotos o videos en las áreas de los pacientes.

ESTACIONAMIENTO PARA VISITAS

Existen estacionamientos designados para las visitas cerca de las entradas principales. Hay letreros con instrucciones que indican cuáles son los mejores lugares para estacionarse.

ZONA ANTI TABACO

Todos los establecimientos de St. Charles Health System son zonas anti tabaco tanto adentro como afuera. No se permite el uso de tabaco – incluyendo cigarrillos, puros, pipas, tabaco de mascar, cigarrillos electrónicos- a los pacientes, las visitas ni al personal dentro del hospital, en ninguna de las entradas, en los estacionamientos o en cualquier establecimiento que el sistema de salud St. Charles mantenga o sea dueño. Se aprecia su cooperación.

OLínea para dejar de Fumar de Oregon 1-877-270-STOP (7867) /español 1-855-DEJELO-YA.



SERVICIOS

COMIDA

St. Charles Bend - Cascades Café

Ubicado en el segundo piso del hospital de Bend.
Abierto de 6:30 a.m. a 7:30 p.m.
Llame a la extensión 7182 para servicio a la habitación.

St. Charles Bend - Corner Deli Micro Market

Ubicado en el primer piso, cerca del vestíbulo principal
Horario: 9 p.m. - 5 a.m.

St. Charles Redmond - Red Rock Café

Ubicado en el primer piso del hospital de Redmond.
Abierto de Lunes a Viernes de 6:30 a.m. a 7 p.m. Llame a la extensión 5711 para servicio a la habitación.

St. Charles Prineville - Combs Flat Kitchen

Ubicado en el primer piso del hospital de Prineville.
Abierto de 6:30 a.m. - 5:30 p.m.
Llame a la extensión 3103 para servicio a la habitación

St. Charles Madras - Juniper Ridge Café

Abierto de 7 a.m. a 7 p.m. Llame a la extensión 5070 para servicio a la habitación

BANDEJAS DE COMIDA PARA VISITAS

La familia, los amigos y las visitas de los pacientes pueden comer en el cuarto del paciente.

Disponemos de comidas para las visitas, pero no se puede cargar el costo de las comidas de las visitas al cuarto del paciente. El pago debe ser al contado. No se aceptan tarjetas de crédito.

TIENDAS DE REGALOS

Tienda de Regalos de St. Charles Bend

Ubicada en el primer piso cerca de la sala principal.
Abierto de lunes a viernes de 9 a.m. a 3 p.m.,
Si necesita ayuda llame al 541-706-2788.

Tienda de Regalos de St. Charles Redmond

Ubicada en el primer piso del hospital de Redmond al final del pasillo de la entrada principal.
Si necesita ayuda, llame al, 541-526- 6648.

Tienda de Regalos de St. Charles Prineville

Ubicada en el primer piso del hospital de Prineville.
Abierto de lunes a jueves de 10 a.m. a 2 p.m.
Si necesita ayuda, llame al 541-447-8472, extensión 8472.

Tienda de Regalos de St. Charles Madras

Tienda de regalos ubicada cerca de la maternidad.
Si necesita ayuda, llame al 541-475-3882, ext. 4124.



SERVICIOS

MANEJO DE CASOS/PLANIFICACIÓN DEL ALTA/TRABAJO SOCIAL

Tenemos a su disposición Servicios de Administración de Casos para ayudarle a usted y a su familia a manejar el estrés que producen las enfermedades. El equipo de administración de casos le informará sobre los recursos que ofrece la comunidad y le ayudará a planificar su cuidado médico cuando usted se vaya del hospital. Por favor contacte a su enfermera si necesita este servicio.

SERVICIOS DE APOYO ESPIRITUAL

Ofrecemos servicios espirituales a todos los pacientes y familiares, entregándolo con amor, compasión y respeto. Usted puede pedir a su enfermera la visita de un capellán.

GRUPOS Y CLASES DE APOYO

St. Charles ofrece grupos de apoyo y clases especiales para los pacientes y sus familias. Estas clases pueden ayudar en la recuperación o ayudar en el manejo de una enfermedad o una afección médica. Para obtener una lista actualizada de temas disponibles y horarios por favor visite stcharleshealthcare.org.

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Su experiencia en St. Charles es muy importante para nosotros. Si ha tenido algún problema y tiene inquietudes, le recomendamos que primero hable sobre el problema con los cuidadores involucrados en su cuidado médico o en el cuidado de su familiar.

Si no consigue obtener una solución satisfactoria a sus inquietudes, comuníquese con nuestro Departamento de Experiencia del Paciente para hablar:

Por Teléfono: 541-706-6316

Por Correo: St. Charles Health System

Por Correo Electrónico:

patientexperience@stcharleshealthcare.org

Attn: Patient Experience (Experiencia del Paciente)

2500 NE Neff Rd., Bend, OR 97701

Si no está satisfecho(a) con la respuesta que recibe de nuestro Departamento de Experiencia del Paciente, puede solicitar ayuda fuera de nuestro hospital a las siguientes organizaciones:

- Oregon Health Authority, Health Care Regulation & Quality Improvement (Autoridad de Salud de Oregon, Regulación de la Atención Médica y Mejoramiento de la Calidad): **800-273-0557**
- Medicare (KEPRO-cambiará de nombre a Acentra en el otoño del 2024): **888-305-6759**
- The Joint Commission (La Comisión Conjunta): **800-994-6610**
<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safely-topics/report-a-patient-safely-concern-or-complaint/>



RECURSOS

MI HISTORIAL MÉDICO

El portal de pacientes MyChart de St. Charles le permite acceder a su expediente médico o a la atención médica de un familiar, solicitar renovaciones de recetas, hacer una cita en línea, ver los resultados de las pruebas o pagar una factura en línea. Visite stcharleshealthcare.org/mychart o pregunte a un trabajador para más detalles.

EL SITIO WEB DE ST. CHARLES HEALTH SYSTEM

StCharlesHealthCare.org

NOTARIO PÚBLICO

Se ofrecen servicios gratuitos de Notario Público a los pacientes. Consulte con los Servicios para las Visitas para ver la disponibilidad. Los notarios de St. Charles sólo certificarán las instrucciones anticipadas y los documentos relacionados con la atención médica, tales como la solicitud de certificados de nacimiento. Por motivos de responsabilidad legal, no se pueden certificar los testamentos ni los documentos de carta poder notarial.

INFORMACIÓN GRATUITA ACERCA DE LA SALUD

La biblioteca de información de salud de St. Charles está disponible para ayudarle a aprender acerca de su diagnóstico o afección médica. Si usted lo solicita, le armaremos un paquete con información.

Disponemos, si así usted lo solicita, de otros números de teléfonos y agencias, tales como: farmacias, salud mental, agencias para el cuidado en el hogar, equipo médico, etc.

¿TIENE PREGUNTAS ACERCA DE LA CUENTA?

Para garantizar que las prácticas y la ética de facturación son exactas, contamos con una línea directa para pacientes, miembros de la familia y el público en general. Llame al 541-706-2630 si cree que cualquier práctica de facturación del hospital está violando las leyes estatales o federales. Su inquietud puede estar relacionada con cualquier cuenta o forma de facturación. Si tiene inquietudes o preguntas generales sobre la facturación, llame al Departamento de Finanzas para el Paciente al 541-706-7750.

St. Charles Health System dispone de ayuda financiera. Una lista de lugares de asesoría financiera, así como nuestra política del Programa de Ayuda Financiera y el formulario de solicitud se puede encontrar en:

<https://www.stcharleshealthcare.org/patients/billing-and-insurance/patient-financial-assistance>



RECURSOS

Derechos y Responsabilidades del Paciente

www.stcharleshealthcare.org/about-us/patient-rights

Puede pedirle a la persona encargada de su cuidado médico que le proporcione una copia impresa.

Aviso de Accesibilidad al Programa de la Sección 504 (y) Servicios de Interpretación/TDD

www.stcharleshealthcare.org/patients/patient-guide/patient-resources

Aviso de las Prácticas de Privacidad

www.stcharleshealthcare.org/about-us/patient-rights

Puede pedirle a la persona encargada de su cuidado médico que le proporcione una copia impresa.

Aviso contra la Discriminación

www.stcharleshealthcare.org/about-us/patient-rights

Puede pedirle a la persona encargada de su cuidado médico que le proporcione una copia impresa.



DIRECTORIO TELEFÓNICO

ST. CHARLES BEND

EMERGENCIA INTERNA: EXT. 5555

St. Charles Bend - número principal	541-382-4321
Cascades Café	541-382-4321
Farmacia St. Charles Community	541-706-7731

ST. CHARLES REDMOND

EMERGENCIA INTERNA: EXT. 5555

St. Charles Redmond - número principal	541-548-8131
Red Rock Café	541-516-3685

ST. CHARLES PRINEVILLE

EMERGENCIA INTERNA: EXT. 5555

St. Charles Prineville - número principal	541-447-6254
Combs Flat Kitchen	541-447-8347

ST. CHARLES MADRAS

EMERGENCIA INTERNA: EXT. 5555

St. Charles Madras - número principal	541-475-3882
Juniper Ridge Café	541-475-3882 ext. 5070

CLÍNICAS ST. CHARLES FAMILY CARE

St. Charles Family Care Bend East	541-706-4800
St. Charles Family Care Bend South	541-706-5935
St. Charles Family Care La Pine	541-907-7040
St. Charles Family Care Madras	541-475-4800
St. Charles Family Care Prineville	541-447-6263
St. Charles Family Care Redmond	541-548-2164
St. Charles Family Care Sisters	541-549-1318