

# Manual del paciente



LOMA LINDA  
UNIVERSITY

MEDICAL CENTER  
— MURRIETA

# Su salud al alcance de la mano

Descubra la facilidad y la conveniencia de acceder a su información médica desde cualquier lugar donde se encuentre. **MyChart** le permite tener ese control.



<sup>1</sup>REGÍSTRESE PARA SU CITA esta función podría no estar disponible en todos los departamentos.

**¡Es muy fácil inscribirse en MyChart!**  
 Llame al 877-558-0090 para obtener su código de acceso, y luego visite la página [luh.org/mychart](http://luh.org/mychart).



# Contenido

- 2 **Bienvenido**
- 3 **Acerca de nosotros**
- 4 **Directorio telefónico**
- 5 **Nuestro compromiso con la atención**
- 7 **Derechos y responsabilidades**
- 9 **Su privacidad importa**
- 11 **Datos básicos sobre su estadía**

## TEMA DESTACADO

### 15 **Tome el control de su atención**

- 7 formas claves de tomar el control
- Proteja su salud
- Esté al tanto de su atención
- No ignore el dolor
- Manténgase seguro
- Signos de ataque cardíaco y accidente cerebrovascular
- Controle sus medicamentos
- Ayude a prevenir infecciones
- Definiciones del personal

- 26 **Voluntades anticipadas**
- 27 **Para el cuidador**

## TEMA DESTACADO

### 28 **Antes de retirarse del hospital**

- Lista de verificación para el alta hospitalaria

- 30 **Comprenda su factura**
- 32 **Devolver algo de lo recibido**



El contenido editorial que se muestra aquí es responsabilidad de PatientPoint. El presente material es solamente para uso educativo. No incluye ni debe interpretarse como un consejo médico. Hable con su médico antes de hacer cualquier cambio en el tratamiento o el estilo de vida. Los patrocinadores son responsables del material provisto, y la participación de su proveedor de atención médica en el programa no representa la aprobación explícita ni implícita de ningún material presentado. Las personas que se muestran son modelos y se desconoce si tienen alguna afección de salud. Las imágenes son únicamente con fines ilustrativos. Créditos de las imágenes: Getty Images, iStockphoto. ©2020 PatientPoint®

# Bienvenido

¡GRACIAS POR CONFIAR EN NOSOTROS!



**Gracias por elegir Loma Linda University Health para satisfacer sus necesidades de atención médica.**



## **Lema**

Sanar al ser humano.

## **Misión**

Continuar con el ministerio de enseñanza y sanación de Jesucristo.

## **Visión**

Transformar vidas por medio de la educación, la atención médica y la investigación.



## **Más información**

Para obtener más información sobre los recursos disponibles en Loma Linda University Health, visite [murrieta.lluh.org](http://murrieta.lluh.org).

Gracias por elegir Loma Linda University Medical Center – Murrieta para su atención médica. Nuestra intención es brindarle atención médica de la más alta calidad mientras esté con nosotros. En toda nuestra red de hospitales, todo lo que hace cada uno de los integrantes de nuestro equipo gira en torno a nuestros pacientes.

Desde que abrimos nuestras puertas hace más de 100 años, hemos desarrollado de forma constante nuestra reputación como uno de los principales centros médicos académicos del mundo. A lo largo de nuestra existencia, nuestra misión se ha centrado en continuar con el ministerio de enseñanza y sanación de Jesucristo.

Comprendemos que muchas personas no desean tener una estadía en el hospital. Estamos comprometidos a hacer que su estadía sea lo más segura y cómoda posible. Los alentamos a usted y a su familia a ser participantes activos en su atención. Lo que usted comparte con su equipo de atención médica nos permite responder a sus necesidades y ser sensibles a ellas.

Esta guía ha sido creada para anticiparnos a muchas de sus preguntas e inquietudes. Espero que la encuentre útil cuando complete su estadía en el hospital. Si tiene alguna pregunta sobre la información incluida en este folleto o sobre nuestros servicios o políticas, hable con alguno de sus cuidadores.

Elevo plegarias por usted mientras esté aquí con nosotros.

Kerry Heinrich, JD, Director Ejecutivo  
Loma Linda University Health Hospitals

# Acerca de nosotros

POR QUÉ SOMOS LA OPCIÓN ADECUADA PARA SU ATENCIÓN

Loma Linda University Medical Center – Murrieta es un hospital de atención aguda sin fines de lucro, de 106 camas, de propiedad y operado por Loma Linda University Health.

Por más de 100 años, Loma Linda University Health ha estado a la vanguardia de la atención clínica avanzada, la educación de médicos y científicos en todo el mundo, pionero en avances médicos a través de la investigación y el avance de la salud integral de la persona.

Inaugurado en 2011, el campus Murrieta es el cumplimiento del objetivo de Loma Linda University Health de traer la atención experta integral de personas al condado de Southwest Riverside, proporcionando servicios cardiovasculares integrales que incluyen reemplazo de la válvula aórtica transcatheter (trans-catheter aortic valve replacement, TAVR), atención oncológica completa, servicios de emergencia las 24 horas, atención médica integral de la madre y el bebé, incluida la atención experta del embarazo de alto riesgo y cuidados intensivos neonatales, salud de la mujer, salud de los niños, preservación de las extremidades, salud conductual, cuidado de las heridas y oxigenoterapia hiperbárica.

## Estacionamiento



Alrededor del hospital se encuentra el estacionamiento designado para pacientes y visitantes.



## Valores

**Compasión:** Reflejar el amor de Dios con cuidado, respeto y empatía.

**Integridad:** Garantizar que nuestras acciones concuerden con nuestros valores.

**Excelencia:** Brindar atención que sea segura, confiable, eficiente y centrada en el paciente.

**Trabajo en equipo:** Colaborar para lograr un propósito común.

**Plenitud:** Adoptar una vida equilibrada que integre la mente, el cuerpo y el espíritu.

# Directorio telefónico

ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLO

NÚMEROS CLAVES			
<b>Principal</b>	951-290-4000	<b>Oficina de información</b>	951-290-4001
<b>Admisiones</b>	951-290-4200	<b>Objetos perdidos y encontrados</b>	951-290-4000
<b>Facturación</b>	909-558-4440	<b>Relaciones con el Paciente</b>	951-290-4444
<b>Gestión de casos</b>	951-704-1731	<b>Relaciones Públicas</b>	909-558-4111
<b>Gastroenterología (GI)/Radiología intervencional</b>	951-290-4078	<b>Programación para radiología</b>	951-290-4360
<b>Tienda de regalos</b>	951-290-4072	<b>Seguridad</b>	951-290-4000

## Relaciones con el Paciente

El Departamento de Relaciones con el Paciente está aquí para asegurarse de que usted tenga una excelente experiencia en cada etapa de su atención. El departamento ayuda a los pacientes y sus familias a comprender sus derechos y responsabilidades, y los ayuda a orientarse en la experiencia de atención médica. Si usted o un familiar tiene una pregunta o inquietud sobre su estadía en el hospital, infórmenos. Le sugerimos que primero analice sus inquietudes con el personal de enfermería, el director de departamento y el médico. Si su inquietud aún no se resuelve, el personal de relaciones con el Paciente o un supervisor del personal de enfermería están disponibles para ayudarlo.

# Nuestro compromiso con la atención

LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE NOS IMPORTA

¿Cómo ha sido su estadía? ¿Está recibiendo la atención que necesita? ¿Lo escuchan sus médicos y enfermeros, y responden a sus preguntas o solicitudes? Nuestro objetivo es brindar la mejor atención de calidad. Para ello, les pedimos a los pacientes que nos comuniquen sus comentarios.

## Durante su estadía

Hable con el personal de enfermería o un supervisor de enfermería si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención. Si su problema todavía no está resuelto, comuníquese con Relaciones con el Paciente al 951-290-4444. También tiene derecho a presentar su queja ante cualquiera de los siguientes organismos:

- + **Programa de Acreditación y Certificación del Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH)**  
625 E. Carnegie Dr., Suite 280  
San Bernardino, CA 92408
- + **Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (Office of Quality and Patient Safety) La Comisión Conjunta**  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Fax: 630-792-5636  
Sitio web: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org), luego haga clic en "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento de seguridad del paciente) en el lado derecho de la página.



## ¿Tiene que tomar una decisión difícil sobre la atención médica?

En ocasiones, una decisión sobre la atención médica puede implicar una inquietud ética, como un deseo de rechazar un tratamiento que salva la vida o un desacuerdo respecto de las voluntades anticipadas (consulte la pág. 26). Nuestro Comité de Ética puede ayudar a su equipo de personas de apoyo a tomar decisiones difíciles. Para obtener ayuda, comuníquese con gestión de casos y trabajo social al 951-290-4131.

## ¿Qué opina de nuestros servicios?



Queremos que esté satisfecho con su atención. Para ayudar, no deje de informarnos si podemos hacer lo siguiente:

- Responder con mayor rapidez a sus necesidades.
- Explicar las cosas con más claridad.
- Ayudar a mantener su habitación limpia o en silencio.
- Aliviar su dolor.
- Ayudarlo a comprender su plan de medicamentos.

## Nuestro compromiso con la atención continuación



### La experiencia de nuestros pacientes importa

Una vez que finalice su atención, seguiremos intentando obtener sus comentarios mediante la encuesta Evaluación de los sistemas y proveedores de atención médica para el paciente del hospital (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, HCAHPS). La encuesta HCAHPS es una herramienta para medir e informar la satisfacción del paciente. Está conformada por preguntas simples sobre temas claves relacionados con la atención, como los siguientes:

- + Comunicación del médico y el personal de enfermería.
- + Información sobre medicamentos y alta hospitalaria.
- + Capacidad de respuesta del personal.
- + Calidad general del ambiente hospitalario.

Si es seleccionado para recibir esta breve encuesta telefónica, le rogamos que se tome el tiempo para completarla. Los resultados nos ayudarán a conocer qué estamos haciendo bien y en qué aspectos podemos mejorar.

### ¿Desea conocer cuál es nuestra puntuación? \_\_\_\_\_



Puede consultar y comparar las calificaciones de calidad, atención y seguridad de diferentes hospitales en el siguiente sitio web:

- Medicare Hospital Compare, que usa los resultados de la HCAHPS y otros datos: [www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html](http://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html)
- The Leapfrog Group: [www.leapfroggroup.org](http://www.leapfroggroup.org)

También puede encontrar información sobre hospitales a través de estas organizaciones de acreditación:

- Programa de acreditación de centros de atención médica (Healthcare Facilities Accreditation Program, HFAP): [www.hfap.org](http://www.hfap.org)
- DNV GL Healthcare: [www.dnvglhealthcare.com](http://www.dnvglhealthcare.com)
- Comisión Conjunta (Joint Commission): [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)



# Derechos y responsabilidades

TIENE DERECHO A LA MEJOR ATENCIÓN

## Derechos como paciente

1. A recibir atención considerada y respetuosa.
2. A notificar a la familia, al médico o a otras personas de inmediato sobre su ingreso en el hospital.
3. A conocer los nombres de los profesionales matriculados de atención médica que lo atenderán.
4. A recibir información sobre su estado de salud.
5. A tomar decisiones sobre la atención médica.
6. A solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida en que lo permita la ley.
7. A ser informado de todo experimento en seres humanos que afecte su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
8. A recibir respuestas razonables a toda solicitud de servicio razonable.
9. A recibir una evaluación y un control adecuados de su dolor.
10. A formular voluntades anticipadas.
11. A que se respete su privacidad personal.
12. A que todas sus comunicaciones reciban un tratamiento confidencial.
13. A recibir atención en un ambiente seguro.
14. A la continuidad razonable de la atención.
15. A que el médico, o un delegado del médico, le informen sobre la continuidad de los requisitos y las opciones de atención médica después del alta hospitalaria.
16. A designar los visitantes que usted elija.
17. A que se consideren sus deseos.
18. A analizar y recibir una explicación de la factura del hospital.



## ¿Tiene inquietudes?

Si tiene inquietudes sobre la atención que usted o su ser querido están recibiendo, hable con su médico o supervisor de enfermería. Si considera que su problema todavía no está resuelto, comuníquese con Relaciones con el Paciente al 951-290-4444.

### Responsabilidades de los pacientes

1. Cooperar con el plan de tratamiento recomendado por el médico responsable de su atención.
2. Aceptar la responsabilidad al negarse a recibir tratamiento o al no seguir la indicación del médico.
3. Mostrar respeto por los demás pacientes.
4. Ser considerado con las instalaciones y los equipos.
5. Ser respetuoso con los empleados y el personal médico.
6. Notificar al personal correspondiente si existe una barrera idiomática.
7. Proporcionar información precisa y completa sobre quejas y tratamientos recientes.
8. Informar cambios inesperados en el estado de salud.
9. Informar al personal correspondiente si no comprenden su plan de tratamiento.
10. Garantizar que se cumplan lo antes posible las obligaciones financieras de la atención médica.
11. Seguir las reglas y reglamentaciones que afectan la atención del paciente y su conducta.
12. Traer solo aquellos artículos personales que sean necesarios.
13. Enviar a casa todos los artículos que no sean absolutamente necesarios antes de ingresar en la unidad.

14. Hacerse plenamente responsable de los artículos traídos o usados en la unidad.
15. Proporcionar vestimenta para usar y transporte al hogar al momento del alta hospitalaria.
16. Comprender cómo continuar con la atención después de retirarse del hospital.

Para ver la lista completa de derechos y responsabilidades, visite nuestro sitio web: <https://lluh.org/patients-visitors/patients/patient-rights-notice>.



# Su privacidad importa

PRIVACIDAD E INFORMACIÓN MÉDICA

Usted tiene derechos de privacidad en virtud de una ley federal que protege su información médica. Esta ley establece reglas y límites en cuanto a quién puede acceder a su información médica y recibirla. Es importante que conozca estos derechos.

## ¿Quiénes deben regirse por esta ley?

- + La mayoría de los médicos, personal de enfermería, farmacias, hospitales, clínicas, residencias de ancianos y muchos otros proveedores de atención médica y sus respectivos proveedores.
- + Las compañías de seguros de salud, las organizaciones para el mantenimiento de la salud (health maintenance organizations, HMO) y la mayoría de los planes de salud grupales de empleadores.
- + Planes de salud, grupos médicos, agencias de revisión clínica y planes fiduciarios grupales de empleadores.

## ¿Qué información está protegida?

- + La información que sus médicos, enfermeros y otros proveedores de atención médica colocan en sus registros médicos.
- + Las conversaciones que su médico tiene con el personal de enfermería y otras personas sobre su atención o tratamiento.
- + La información sobre usted incluida en el sistema informático de su compañía de seguros de salud.
- + Información de facturación sobre usted que se conserva en la clínica/hospital.
- + La mayor parte de toda la demás información médica sobre usted que esté en poder de aquellas personas que deban respetar esta ley.

## ¿Qué derechos tiene con respecto a su información médica?

Los proveedores y las compañías de seguros de salud deben respetar su derecho a:

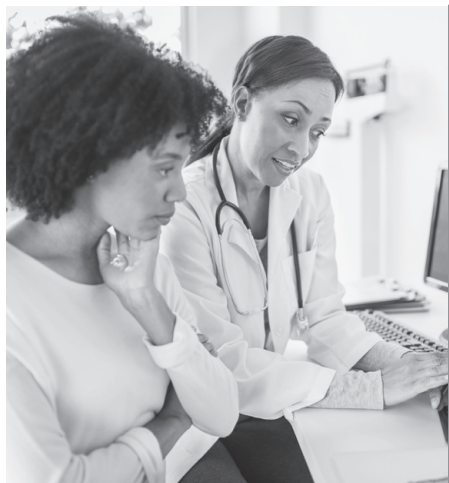
- + Solicitar ver y obtener una copia de sus registros médicos.
- + Pedir que se agreguen correcciones a su información médica.



### Derecho de queja

Si considera que se le niegan sus derechos o que su información médica no está protegida, puede presentar una queja ante su proveedor, compañía de seguros de salud o el gobierno de los EE. UU. en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

## Su privacidad importa continuación



- + Recibir un aviso en el que se indique cómo podrá usarse y compartirse su información médica.
- + Decidir si desea dar permiso antes de que su información médica pueda utilizarse o compartirse con determinados fines, como, por ejemplo, con fines de comercialización.
- + Obtener un informe sobre cuándo y por qué se compartió su información médica para determinados propósitos.
- + Presentar una queja.

### ¿Cuáles son las reglas y los límites respecto de quién puede ver y recibir su información de la salud?

A fin de asegurarnos de que su información de la salud esté protegida de forma que no interfiera en su atención médica, su información puede usarse con estos fines y compartirse con las siguientes partes:

- + Para su tratamiento y la coordinación de la atención.
- + Para pagar a médicos y hospitales por su atención médica y facilitar la administración de sus negocios.
- + Con su familia, sus parientes, amigos u otras personas que usted identifique como involucradas en su atención médica o en la facturación de su atención médica, a menos que usted indique lo contrario.
- + Para asegurar de que los médicos brinden una buena atención y que las residencias de ancianos estén limpias y sean seguras.
- + Para proteger la salud pública, por ejemplo, al informar cuando hay gripe en su área.
- + Para hacer las denuncias obligatorias ante la policía, como denuncias de heridas de armas de fuego.

**Sin su permiso por escrito, su proveedor no puede hacer lo siguiente:**

- + Entregar información médica a su empleador.
- + Usar o compartir su información médica con fines de comercialización o publicidad.
- + Compartir anotaciones privadas sobre sus sesiones de asesoría en salud mental.



#### Registros médicos

Comuníquese al 951-290-4510 para obtener copias de registros médicos.



#### Leyes sobre el tratamiento de la adicción al alcohol y a las drogas

Hay otra ley que brinda protecciones adicionales en cuanto a la privacidad de los pacientes que participan en programas para el tratamiento de la adicción al alcohol y a las drogas. Para obtener más información, visite [www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov).

# Datos básicos sobre su estadía

## GUÍA DE PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

### Informe de cambio de turno al pie de la cama

Queremos que usted se sienta cómodo y atendido durante toda la estadía en el hospital, por lo que en cada cambio de turno de enfermería, alrededor de las 7 a. m. y las 7 p. m., se presentará la nueva enfermera. El equipo hablará sobre su evolución, los medicamentos y las pruebas programadas durante el día, y usted también podrá hacer preguntas.

### Café Amici

Ubicación: tercer piso de Professional Office Building

#### Horario de atención:

De lunes a jueves:  
8 a. m. a 3:30 p. m.  
Viernes: 8 a. m. a 2 p. m.

### Café Padrino

Ubicación: primer piso

#### Horario de atención:

De lunes a domingo:  
de 7 a. m. a 2:30 p. m.  
De lunes a viernes:  
de 4 p. m. a 7 p. m. y de 10 p. m. a 2 a. m. (horas de servicio nocturno)

Todas las visitas son bienvenidas si desean comer en la cafetería.

### Máquinas expendedoras

Están ubicadas en el primer piso, a la entrada de la cafetería, y en el segundo piso, al lado de la sala de espera de cirugía.

### Cómo llamar a su enfermero

Su habitación está conectada a la estación de enfermería a través de un sistema de intercomunicación. Para llamar a su enfermero, presione el botón NURSE (enfermero). Si tiene alguna pregunta sobre cómo usar

el botón de llamada, pregunte a un integrante del personal y le mostrará cómo hacerlo.

### Teléfonos celulares

Pedimos que no se utilicen teléfonos celulares cerca de la cama. Si toma fotografías con su teléfono, lávese las manos y use la funda de protección para el teléfono que se le proporcionó.

### Servicios de capellanía

El equipo de servicios de capellanía ofrece visitas pastorales diarias y cobertura de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si desea recibir la visita de un representante de su propia tradición religiosa, nuestros capellanes con gusto organizarán una remisión a uno de nuestros socios del clero de la comunidad.

Teléfono: 951-704-1386

### Capilla de Loma Linda University Medical Center – Murrieta

La capilla proporciona un lugar silencioso para meditar y orar. La capilla está abierta las 24 horas del día y está ubicada cerca del área del vestíbulo. Si desea reservar la capilla para un servicio de culto, comuníquese con servicios de capellanía.

Teléfono: 951-704-1386

### Artefactos eléctricos

Dispositivos eléctricos normalmente diseñados para uso en el hogar (afeitadoras, radios, rizadoras, ventiladores) deben ser aprobados por el gerente de la unidad antes de su uso.

## Datos básicos sobre su estadía continuación

### Seguridad contra incendios

Cada cierto tiempo, hacemos simulacros de incendio. Si escucha una alarma, quédese donde está. Si es una emergencia real, el personal del hospital le indicará lo que tiene que hacer.

### Flores y globos

Las flores y los globos no siempre están permitidos en una unidad. Hable con el personal de enfermería del paciente antes de pedirlos. Se pueden comprar flores en la tienda de regalos de Loma Linda University Medical Center – Murrieta. Los globos de látex no están permitidos en el hospital.

### Tienda de regalos

#### Horario de atención:

Lunes: 9 a. m. a 7:30 p. m.

Martes: 9 a. m. a 4:30 p. m.

Miércoles: 9 a. m. a 4:30 p. m.

Jueves: 9 a. m. a 7:30 p. m.

Viernes: 9 a. m. a 4 p. m.

Sábados: Cerrado

Domingo: 11 a. m. a 3:30 p. m.

La tienda de regalos no acepta cheques, ni tarjetas American Express o Discover.

### Bandejas para acompañantes

Se ofrecen comidas para acompañantes con servicio a la habitación. Puede comprar vales en la cafetería principal.

### Discapacidad auditiva

También proporcionamos servicios para nuestros pacientes sordos o con dificultades auditivas y sus familias, a pedido. Comuníquese con el personal de enfermería para solicitar ayuda.

### Caja fuerte del hospital para objetos de valor

En Loma Linda University Medical Center – Murrieta, solamente guardamos objetos de valor en la caja fuerte para ingresos de urgencia/emergencia, pero si hay espacio disponible, se pueden guardar objetos de valor en la caja fuerte del hospital gestionada por la oficina de ingresos. Sin embargo, recomendamos que los pacientes no traigan objetos de valor con ellos a Medical Center.

### Rondas una vez por hora

Un enfermero lo visitará una vez por hora durante el día y cada dos horas durante la noche para ver si se encuentra cómodo, ayudarlo a cambiar de posición en la cama, brindarle asistencia para ir al baño y asegurarse de que pueda alcanzar fácilmente el teléfono, la luz de llamada y sus objetos personales.

### Servicios de limpieza

Su habitación se limpia una vez al día. Si necesita servicios adicionales, consulte a su personal de enfermería.

### Servicios de interpretación

Proporcionamos servicios de interpretación gratuitos para los pacientes y sus familias que no hablan inglés. Se prestan servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, personalmente, por teléfono o por video.

### Objetos perdidos y encontrados

Si se pierde un objeto durante su estadía, comuníquese con Relaciones con el Paciente al 951-290-4444.

### Correo

Un voluntario del hospital le entregará el correo y los paquetes. Cualquier correo que se reciba

después de que usted se retire del hospital será enviado a su casa. Puede llevar el correo que desee enviar al área de enfermería o entregárselo al integrante del personal de enfermería que lo atiende. En la tienda de regalos hay sellos postales disponibles.

### **Medicamentos**

No traiga medicamentos recetados ni de venta libre al hospital. Todos los medicamentos que tome en el hospital deben ser recetados, surtidos y entregados a usted por el personal del hospital. Informe a su médico los medicamentos que toma de forma habitual. Si aún los necesita, el personal del hospital se los entregará.

### **Comidas de los pacientes**

Los menús para los pacientes se basan, entre otras cosas, en una alimentación ovolactovegetariana (productos lácteos y huevos), que concuerda con la filosofía de nutrición de la fe Adventista del Séptimo Día. Hay disponibles menús para pacientes con preferencias veganas.

### **Efectos personales y objetos de valor**

Los artículos de cuidado personal como lentes de contacto, anteojos, audífonos y dentaduras postizas se pueden guardar en la mesita de noche cuando no se usan. Para evitar que se pierdan o dañen, no los coloque sobre la cama ni en la bandeja de alimentos. Deje en su hogar los objetos de valor, como joyas o dinero en efectivo, o entréguelos a un familiar o amigo de confianza para que los cuide. Loma Linda University Medical Center – Murrieta no se responsabiliza por reponer sus efectos personales.

### **Farmacia**

Ubicación: tercer piso de Professional Office Building

### **Horario de atención:**

de lunes a viernes,  
de 9 a. m. a 6 p. m.  
Teléfono: 951-290-4810  
Fax: 951-290-4925

### **Fotografía**

A los visitantes no se les permite tomar fotografías de otros pacientes, visitantes, integrantes del personal o médicos sin el permiso de dicha persona. Las fotografías que se saquen para el paciente o a su pedido son apropiadas, siempre que la fotografía no viole ninguna política o la privacidad de otros pacientes, ni que interfiera con la atención de los pacientes.

### **Fumar**

Loma Linda University Health es una organización de atención médica líder en la promoción de los estilos de vida sanos y proporcionar un ambiente de curación. El uso de tabaco de cualquier tipo está prohibido dentro y fuera de todas las instalaciones de Loma Linda University Health o en las propiedades adyacentes que sean propiedad de, o estén operadas por Loma Linda University Health. Esto incluye formas alternativas de uso como los cigarrillos electrónicos.

### **Grupos de apoyo**

Loma Linda University Medical Center – Murrieta ofrece una variedad de clases y grupos de apoyo para ayudarlo a usted en su camino de atención médica. Visite <https://murrieta.lluh.org/patients-visitors/support-services-groups> para obtener más información.

### **Teléfono**

Todas las habitaciones de los pacientes tienen teléfono. Para saber cómo hacer llamados desde el hospital, consulte la pág. 4. Para

## Datos básicos sobre su estadía continuación

realizar una llamada local, marque 1-9-951, luego el número. En este momento no podemos admitir llamadas de larga distancia.

### Televisión

Todas las habitaciones de los pacientes tienen un televisor. Sea respetuoso con los demás pacientes; baje el volumen y apague el televisor a la hora de dormir. Hay un servicio de subtítulo para las personas con trastornos auditivos. Consulte a un integrante del personal si tiene preguntas sobre cómo usar el televisor. **Pregunte a su enfermero cómo aprovechar nuestros canales educativos.**

### Información sobre visitas

Loma Linda University Health comprende que tener a los seres queridos a su lado puede ayudar con su recuperación y atención. Tiene derecho a elegir y priorizar a las visitas entre la familia, los amigos, los compañeros, los asistentes de cuidado personal u otras personas (independientemente del sexo de la persona o su relación con ella). También puede elegir a una persona de apoyo para que esté presente durante toda su estadía, a menos que la presencia de esa persona afecte su salud o los derechos o la seguridad de otros pacientes.

### Horario de visita

A fin de promover la recuperación y la seguridad, y limitar infecciones, algunas unidades pueden limitar la cantidad de visitantes que puede recibir al mismo tiempo. El horario de visita es durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Horario del vestíbulo:

De lunes a viernes:  
de 5:30 a. m. a 9 p. m.  
Sábados y domingos:  
de 9 a. m. a 5:30 p. m.

### Horario de la Unidad de Cuidados

**Intensivos (ICU):** No se permiten más de dos visitantes a la vez. Cambio de turno: de 7 a. m. a 8 a. m. y de 7 p. m. a 8 p. m.

### Fuera del horario de atención:

Para registrarse fuera del horario de atención, concurra al servicio de urgencias.

### Pautas para los visitantes

A fin de brindar un entorno seguro y de descanso, les pedimos a las visitas que sigan estas pautas:

- + No haga la visita si tiene un resfrío, dolor de garganta, fiebre u otra enfermedad.
- + Nuestros hospitales son entornos de curación y cualquier conducta agresiva o potencialmente amenazante no se tolerará.
- + Pregunte antes de traer alimentos, bebidas o elementos que puedan causar alergias (como globos, flores o perfume) a las habitaciones de los pacientes.
- + Lávese las manos al ingresar a la habitación del paciente y al salir.
- + Asegúrese de que los niños estén bajo la supervisión de un adulto en todo momento.



# Siete formas claves de tomar el control

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

## 1. Hable

Haga preguntas y comunique inquietudes. Es su cuerpo y tiene derecho a saber.

## 2. Preste atención

Siempre verifique dos veces que esté recibiendo los tratamientos y medicamentos adecuados por parte del personal correcto del hospital.

## 3. Edúquese

Aprenda sobre su afección médica, las pruebas y las opciones de tratamiento, para que conozca por qué es tan importante seguir su plan de atención.

## 4. Busque a una persona de apoyo

Escoja a una persona que lo ayude a hablar en nombre de su atención y sus necesidades durante su estadía.

## 5. Conozca los medicamentos que toma

Comprenda qué es lo que tratan sus medicamentos, por qué los necesita y cómo debe tomarlos para obtener los mejores resultados.

## 6. Verifique la información antes de retirarse

Tome una decisión informada a la hora de seleccionar servicios de atención médica adicionales. Elija solo a proveedores acreditados que cumplan con los estándares de calidad y seguridad del paciente. Ingrese a [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org) para obtener más información.

## 7. Participe en su atención

Usted es el centro de su equipo de atención médica. Asegúrese de saber qué está sucediendo en cada paso del camino, desde el ingreso hasta el alta hospitalaria.



## Visitas al hospital

La familia es respetada como parte del equipo de atención, y las visitas se consideran parte del proceso de recuperación. Por respeto a la privacidad de otros pacientes, es posible que le pidamos que salga de la habitación durante procedimientos o conversaciones privadas o confidenciales. Le recomendamos retirarse del hospital para descansar, a fin de estar preparado para participar en la atención de su ser querido al día siguiente. Si es el cuidador principal, asegúrese de que el personal tenga su número de teléfono registrado.

# Proteja su salud

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



## ¡Recuerde!

No olvide informar al personal a quien seleccionó como su persona de apoyo.



## Verifique su nombre

Siempre verifique dos veces su nombre con el personal para evitar errores.

## Elija a una persona de apoyo

Un amigo o familiar de confianza puede ser una gran ayuda durante su estadía en el hospital. Elija a una persona clave para que sea su defensor de atención médica. Si se estresa o hay algún cambio en su capacidad de comunicarse, esta persona podrá representarlo y defender su atención.

### Una persona de apoyo puede:

- + Hacer preguntas que no se le ocurrirían a usted y anotar información.
- + Verificar dos veces sus medicamentos y tratamientos.
- + Estar atento a los signos de que su afección está empeorando y buscar ayuda.

## Controle las identificaciones

Mientras esté aquí, lo cuidarán muchas personas (médicos, personal de enfermería, asistentes), y estas mismas personas cuidarán a numerosos pacientes.

### A fin de evitar errores en su atención, haga lo siguiente:

- + Solicite ver la identificación de toda persona que ingrese a su habitación para saber el nombre y cargo de la persona que lo atiende. Si no ve ninguna placa de identificación, comuníquese con el personal de enfermería de inmediato.
- + Hable si los integrantes del personal del hospital no controlan su identificación. Cada vez que integrantes del personal ingresen a la habitación para darle medicamentos, trasladarlo o realizar procedimientos o tratamientos, indique su nombre y fecha de nacimiento. Esto podrá ser repetitivo en ocasiones, pero ayuda a garantizar que reciba la atención correcta.

# Esté al tanto de su atención

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

**Usted puede desempeñar un papel activo en su atención siguiendo estos consejos:**

- + Informe al personal de enfermería si algo no le parece correcto.
- + Sepa a qué hora normalmente toma los medicamentos e informe al personal de enfermería si no los recibe.
- + Solicite dibujos o ilustraciones que lo ayuden a aprender sobre su afección.
- + Lea y comprenda todos los formularios médicos antes de firmar. Si es necesario, pida que le expliquen la información.
- + Si su tratamiento incluye equipos médicos, practique cómo usarlos con el personal de enfermería antes de retirarse del hospital.
- + No tenga miedo de solicitar una segunda opinión. Cuanta más información tenga, mejor se sentirá respecto de la toma de decisiones.
- + Hable con su médico y su familia acerca de si, llegado el caso, desea que se tomen medidas para salvarle la vida.
- + Esté al tanto del tablero de atención al paciente en su habitación.



## Usted es clave

Usted es el integrante más importante de su equipo de atención médica.

- Comprenda su tratamiento.
- Haga preguntas.
- Hable sobre el dolor.
- Conozca los medicamentos que toma.
- Planifique con anticipación un alta hospitalaria exitosa.

## Y recuerde tomar el control de su comunicación



### Haga preguntas sobre la jerga:

Si oye un término médico que no comprende, pregunte el significado.

### Repita lo que aprendió:

Después de recibir instrucciones o explicaciones, repita aquello que cree haber oído para poder verificar que lo ha comprendido.

### Tome notas:

Anote los datos básicos que su médico le informe para no olvidarlos.

# No ignore el dolor

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



## Cuando se trata de su dolor, el que más sabe es usted

¿Comienza a sentir molestias? ¿El analgésico no está haciendo efecto? Hable. Es posible que se deba aumentar la cantidad del analgésico que recibe actualmente o que tenga que cambiar a un tipo de medicamento diferente para sentir alivio. No intente ignorar los síntomas que le causan dolor. Controlar su dolor lo ayudará en su proceso de curación. Hable con su médico o el personal de enfermería cuando sienta dolor.

Solo usted sabe cuánto dolor siente. Informe a su médico o al personal de enfermería cuando sienta dolor, o si el dolor regresa después de haber desaparecido. Hable sobre el nivel de dolor durante todo el transcurso de su estadía.

**Pregúntese lo siguiente y luego compártalo con el personal de enfermería.**

- + ¿Dónde le duele?
- + ¿Cuándo le duele?
- + ¿Le impide hacer actividades, como dormir, vestirse, comer?

**¿Qué palabras describen su dolor?**

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> leve pero persistente   | <input type="checkbox"/> apremiante   |
| <input type="checkbox"/> con distensión          | <input type="checkbox"/> opresivo     |
| <input type="checkbox"/> con ardor               | <input type="checkbox"/> desgarrante  |
| <input type="checkbox"/> aparece y desaparece    | <input type="checkbox"/> irradiado    |
| <input type="checkbox"/> constante               | <input type="checkbox"/> agudo        |
| <input type="checkbox"/> de tipo cólico          | <input type="checkbox"/> intenso      |
| <input type="checkbox"/> punzadas de dolor agudo | <input type="checkbox"/> punzante     |
| <input type="checkbox"/> sordo                   | <input type="checkbox"/> difuso       |
| <input type="checkbox"/> entumecedor             | <input type="checkbox"/> lacerante    |
|  | <input type="checkbox"/> palpitante   |
|  | <input type="checkbox"/> constrictivo |

**¿Qué tan fuerte es el dolor según esta escala?**  
**Escala de calificación del dolor Wong-Baker FACES®**



**0**

No duele



**2**

Duele un poco



**4**

Duele un poco más



**6**

Duele mucho



**8**

Duele mucho más



**10**

Duele el máximo

(Spanish)

©1983 Wong-Baker FACES Foundation. www.WongBakerFACES.org  
Used with permission.

# Manténgase seguro

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

## Prepárese para la cirugía

Antes del procedimiento, asegúrese de que usted y el personal quirúrgico confirmen lo siguiente:

- + Su nombre.
- + El tipo de cirugía a la que se someterá.
- + La parte del cuerpo que se operará (de hecho, el personal del hospital le marcará el lugar correcto en el cuerpo). Asegúrese de que usted o su persona de apoyo verifiquen que sea correcto.

Seguir pasos simples como estos ayuda a evitar errores médicos.

## Evite las caídas

Mientras esté aquí, es posible que se sienta mareado o débil. La enfermedad, los procedimientos, los medicamentos o incluso solo recostarse durante demasiado tiempo pueden provocar que le falte el equilibrio cuando está de pie.

Para mantenerse seguro, haga lo siguiente:

- + Use el botón de llamada al personal de enfermería para obtener ayuda para salir de la cama.
- + Solicite ayuda para ir al baño o caminar por el lugar. (Si hay pasamanos disponibles en esa parte del hospital, úselos).
- + Use calzado o calcetines antideslizantes.
- + Mantenga los elementos de uso frecuente a su alcance (anteojos, control remoto, pañuelos desechables, etc.).
- + Asegúrese de que la silla de ruedas esté bloqueada cuando se siente o se levante de ella. Nunca se pare sobre el reposapiés.

Los pacientes de todas las edades corren el riesgo de sufrir caídas. Es mejor ser extremadamente cuidadoso que correr el riesgo de sufrir otro problema médico.



## Recordatorio en cuanto a las cirugías

Pida a su cirujano que se tome un momento para verificar lo siguiente:

- Que usted sea la persona correcta.
- Que van a realizarle la cirugía que corresponde.
- En la parte del cuerpo que corresponda.

# Signos de ataque cardíaco y accidente cerebrovascular

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

## Reconozca los signos y obtenga ayuda rápidamente

Un ataque cardíaco o un accidente cerebrovascular son emergencias médicas, y cada segundo es importante. Cuanto más rápido usted o un ser querido reconozca los síntomas y pida ayuda, mayores serán sus posibilidades de sobrevivir, con la menor cantidad de daño en el corazón o cerebro.

Una vez que haya tenido un evento, corre un mayor riesgo de tener otro en el futuro. Pero tenga en cuenta que los síntomas de un segundo evento pueden ser distintos de los que experimentó la primera vez.

## Signos de advertencia de un ataque cardíaco

El síntoma principal de un ataque cardíaco es dolor o molestias en el pecho. También puede sentirse como presión, sensación de opresión o compresión en el pecho. Estas sensaciones pueden comenzar gradualmente y empeorar, o pueden aparecer y desaparecer.

Los síntomas de un ataque cardíaco pueden ser diferentes para las mujeres. Las mujeres también pueden tener acidez estomacal inusual, dificultad para respirar, aturdimiento, náuseas, o pueden sentirse cansadas o ansiosas semanas antes de un ataque cardíaco.

## Signos de advertencia de un accidente cerebrovascular

Piense en la sigla en inglés **F.A.S.T.** cuando se trate de reconocer un accidente cerebrovascular:

- F** **FACE DROOPING (PARÁLISIS FACIAL):** ¿Siente algún lado de su rostro paralizado o entumecido? Intente sonreír.
- A** **ARM WEAKNESS (DEBILIDAD EN UN BRAZO):** ¿Siente un brazo débil o entumecido? Levante los dos brazos. ¿Uno de los brazos se deja caer?
- S** **SPEECH DIFFICULTY (DIFICULTAD PARA HABLAR):** ¿Arrastra las palabras cuando habla? ¿No puede hablar? Intente decir una oración simple como "El cielo es azul".
- T** **TIME TO CALL 911 (HORA DE LLAMAR AL 911):** Si nota alguno de estos síntomas, incluso aunque desaparezcan, llame al 911 de inmediato.

### Otros síntomas repentinos pueden incluir lo siguiente:

- + Entumecimiento o debilidad en las piernas.
- + Confusión o dificultad para comprender.
- + Problemas para ver en uno o ambos ojos.
- + Dificultad para caminar, mareos, pérdida del equilibrio y la coordinación.
- + Dolor de cabeza intenso sin causa conocida.

# Controle sus medicamentos

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



Ya sea que tome un medicamento o cinco, es importante que sepa qué está tomando y por qué. Haga a su médico estas preguntas sobre todos los medicamentos que empiece a tomar (y sobre los que ya esté tomando):

- + ¿Cómo se llama mi medicamento? ¿El nombre genérico?
- + ¿Por qué lo tomo? ¿Cómo me ayudará? ¿Cuándo comenzará a hacer efecto?
- + ¿Cuál es la dosis que debo tomar? ¿Con qué frecuencia? ¿Durante cuánto tiempo?
- + ¿Cuál es el mejor momento (mañana, noche, etc.) o la mejor forma de tomarlo (con alimentos, con agua)?
- + ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios? ¿Qué debo hacer si los experimento?
- + ¿Hay alimentos, bebidas o actividades que deba evitar?
- + ¿Qué debo hacer si olvido tomar una dosis?



## Evite errores médicos

Asegúrese de que sus médicos y enfermeros conozcan lo siguiente:

- Todos los fármacos recetados, los medicamentos de venta libre y los suplementos vitamínicos o a base de hierbas que toma.
- Cualquier alergia que tenga a los medicamentos, la anestesia, los alimentos, el látex, etc.
- Que su nombre coincida con el nombre que figura en el medicamento. (Es posible que el personal del hospital escanee su brazalete de identificación para verificar esto).

## Recuerde, tome el control de sus medicamentos



¿Cree que es el momento de tomar la siguiente dosis? **¿Se pregunta si este nuevo medicamento puede reemplazar uno que ya toma?** ¿Desea asegurarse de que todos sus medicamentos y suplementos sean seguros si los toma juntos? No tenga miedo de preguntar.

# Ayude a prevenir infecciones

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

A veces, un paciente presenta una infección causada por gérmenes que ingresan al organismo en el lugar de la cirugía o por gérmenes que se encuentran en un equipo médico. La buena noticia es que podemos prevenir muchos tipos de infecciones, y usted puede ayudar.

## Así es cómo puede ayudar a prevenir infecciones en el hospital:

- + Pida a todas las personas que ingresen a su habitación que se laven las manos con agua y jabón o con un desinfectante de manos a base de alcohol antes y después de comenzar a atenderlo.
- + Pida a los visitantes que se limpien las manos cada vez que ingresen a su habitación y salgan de ella. Y pídale que sigan las indicaciones especiales de sus médicos o enfermeros, incluidas las precauciones que se deben tomar si usted está aislado por una infección.
- + Lávese las manos con frecuencia con agua y jabón, especialmente después de ir al baño.
- + Si tose o estornuda, cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo de papel y deséchelo de inmediato. Luego, límpiese las manos.
- + Informe los síntomas que tenga a los médicos o enfermeros.

## Es posible que se le recete un antibiótico mientras esté en el hospital:

Los antibióticos son fármacos potentes que salvan vidas, pero como todos los fármacos, pueden

tener efectos secundarios y solo deben usarse cuando sea necesario. Hay algunas cosas importantes que debe saber.

- + El equipo de atención médica puede realizar pruebas antes de que usted comience con los antibióticos.
- + Transcurridos unos días, el equipo de atención médica podría cambiar o incluso suspender el antibiótico.
- + Es posible que presente efectos secundarios del antibiótico.
  - Un efecto negativo de los antibióticos es la eliminación de gérmenes beneficiosos que están presentes en el intestino. Esto permite que otras bacterias, como la bacteria *Clostridium difficile* (C. diff), tomen el control.
- + Otro efecto secundario grave de tomar antibióticos es el riesgo de contraer más adelante una infección resistente a los antibióticos.

## Haga preguntas

Como paciente o cuidador, es importante que comprenda su tratamiento con antibióticos. Estas son algunas preguntas importantes para hacerles a los integrantes del equipo de atención médica.

1. ¿Qué infección está tratando este antibiótico y cómo saben que tengo esa infección?
2. ¿Qué efecto secundario podría presentarse a raíz de este antibiótico?
3. ¿Durante cuánto tiempo tendré que tomar este antibiótico?
4. ¿Es seguro tomar este antibiótico con mis otros medicamentos y suplementos?



# Ayude a prevenir infecciones continuación

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

5. ¿Hay indicaciones especiales?  
¿Tengo que tomarlo con alimentos?
6. ¿Cómo me harán un seguimiento para saber si mi infección está respondiendo al tratamiento?
7. ¿Qué pruebas pueden ayudar a garantizar que se recete el antibiótico adecuado para mí?

*Tratamiento con antibióticos. Adaptado de [www.cdc.gov/antibiotic-use](http://www.cdc.gov/antibiotic-use). División de Promoción de la Calidad de la Atención Médica.*

## Si está aislado por una infección:

- + Pida a las personas que ingresen a su habitación que usen equipo de protección personal (por ejemplo: bata, guantes o mascarilla) si usted está aislado por una infección.

## Si tiene una vía central:

- + Informe a su médico o enfermero si el vendaje que cubre el lugar donde el catéter ingresa en la piel se sale, se humedece o está sucio.
- + Pregunte si puede ducharse con las vías colocadas y qué precauciones debe tomar mientras se baña.
- + Pregunte cuándo se podrá quitar la vía y no deje de preguntar.
- + Pida a sus médicos y enfermeros que se laven las manos con agua y jabón o que usen un desinfectante de manos a base de alcohol antes de manipular las vías.

## Si está conectado a un respirador:

- + Pregunte si la cabeza de la cama debe estar levantada.
- + Pregunte cuándo puede probar respirar solo.

- + Pregunte cuándo podrá levantarse de la cama y comenzar a andar.

## Si tiene una sonda en la vejiga:

- + Pregunte cuándo se podrá quitar la sonda y no deje de preguntar.
- + Asegúrese de que la bolsa de la sonda siempre esté por debajo del nivel de las caderas.
- + No tuerza, jale ni estire el tubo de la sonda.

## Si se someterá a una cirugía:

- + Asegúrese de que su médico conozca todas sus afecciones médicas.
- + Antes de la cirugía, no se afeite en el área donde le realizarán la cirugía y recibirá el tratamiento.
- + Pregunte a su médico si hay instrucciones sobre el baño que debe seguir antes de someterse a la cirugía.
- + Pregunte si recibirá antibióticos.
- + No permita que los visitantes le toquen la incisión quirúrgica ni el apósito.
- + Informe a sus médicos y enfermeros de inmediato si tiene fiebre, si la herida comienza a supurar, si el lugar de la cirugía está rojo e inflamado o si tiene diarrea.

# Definiciones del personal

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



## Equipo médico

Cada paciente es asignado a un equipo médico cuyos integrantes rotan semanalmente. Cada equipo está integrado por un médico tratante con un médico en formación subespecializada, residente o enfermero especializado. El enfermero que está en la habitación puede decirle quiénes integran su equipo médico. Su persona de apoyo es una parte importante de este equipo. Al trabajar juntos y confiar unos en otros, las familias y el equipo de atención médica se convierten en socios en la atención.

**Médico tratante:** médico en ejercicio de manera independiente que ha finalizado su formación en el área de especialidad o subespecialidad elegida.

**Médico en formación subespecializada:** médico que ha finalizado un programa de residencia y que ahora está adquiriendo experiencia en una subespecialidad de su campo elegido.

**Estudiante de medicina:** estudiante que ha obtenido un

título de licenciatura y que está estudiando para ser médico.

**Residente:** médico que ha finalizado sus estudios en la facultad de medicina y que recibe formación en un área especializada, como cirugía, medicina interna, patología o radiología.

**Enfermeros especializados (nurse practitioners, NP):** enfermeros con formación avanzada que diagnostican y tratan diversos problemas de salud.

**Auxiliar médico:** profesionales matriculados de atención médica que ejercen la medicina con la supervisión de un médico.

**Consultor especializado:** se recurre a ellos habitualmente en medicina cuando se necesitan servicios especializados o asesoría experta durante la hospitalización de un paciente. Los consultores a los que se recurre habitualmente son, entre otros, especialistas en cirugía, genética, cardiología, neurología, oftalmología y otorrinolaringología.

# Definiciones del personal continuación

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



## Equipo de enfermería

Los integrantes del equipo de enfermería de Loma Linda University Medical Center son nuestros representantes de primera línea y el pilar de nuestro personal. Controlan constantemente el estado de los pacientes y garantizan su bienestar para maximizar su progreso emocional, físico y del desarrollo neurológico.

**Gestor de casos:** este enfermero titulado (registered nurse, RN) colabora con usted, su enfermero, trabajador social y equipo médico para desarrollar e implementar un plan para proporcionar equipos médicos, servicios de atención domiciliaria y atención adicional al paciente después del alta hospitalaria.

**Enfermero a cargo:** RN con experiencia en la unidad que se asegura de que la cobertura de enfermería concuerde con las necesidades de gravedad del paciente.

**Especialista en enfermería clínica:** RN con título superior que asesora al equipo médico sobre asuntos de práctica de enfermería o control de calidad y mejora del desempeño.

**Consultor en lactancia:** proporciona apoyo hospitalario a madres en posparto y de la NICU que están amamantando.

**Supervisor:** RN con título de licenciatura que supervisa al personal de la unidad.

**Enfermero titulado (RN):** brinda atención individualizada al paciente, que incluye administración de medicamentos y desarrollo de intervenciones y metas específicas de enfermería para los pacientes.

- **RN de atención primaria:** enfermero asignado a la habitación que decide asumir la responsabilidad principal por usted.

**Jefes de equipo/circulantes (RN):** grupo de integrantes del personal de enfermería que ayuda a garantizar que las operaciones de la unidad se realicen sin inconvenientes durante un turno.

**Director de la unidad:** RN con maestría en enfermería o nivel superior. El director de la unidad supervisa a todo el personal de enfermería y auxiliar que trabaja en la unidad.

# Voluntades anticipadas

UNA FORMA SIMPLE E INTELIGENTE DE TOMAR EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



Una de las decisiones más importantes que puede tomar con respecto a su atención es completar un documento de voluntades anticipadas para el caso de que ya no pueda hablar por usted mismo. Los documentos de voluntades anticipadas informan a otras personas sus deseos con respecto al tipo de atención que desea recibir. Y solo se usan si usted queda inconsciente o está demasiado enfermo como para comunicarlas usted mismo.

Los diferentes estados tienen distintas leyes sobre las voluntades anticipadas. Consulte al Departamento de Relaciones con el Paciente o al personal de enfermería si tiene alguna pregunta. Las voluntades pueden incluir lo siguiente:



## Complete sus formularios

El día de su procedimiento, traiga una copia de su documento de voluntades anticipadas de modo que su información y sus deseos más recientes queden archivados. No necesita un abogado para completar estos formularios. Para obtener más información y si necesita formularios, llame al 951-290-4200.



## Elija qué atención recibir

Complete un documento de voluntades anticipadas de modo que se cumplan sus deseos y sus seres queridos estén seguros de qué quiere que se haga.

## Testamento en vida

Este conjunto de instrucciones explica el tipo de atención médica de prolongación de la vida que desea aceptar o rechazar. Puede incluir sus deseos con respecto al uso de resucitación (reanimación cardiopulmonar, RCP) si su corazón se detiene, respirador si deja de respirar, o sondas de alimentación o vías intravenosas si no puede comer ni beber.

## Poder notarial duradero

**Para atención médica:** este es un documento legal que designa a su apoderado de atención médica: una persona que puede tomar decisiones médicas en su nombre si usted no puede hacerlo. Un apoderado de atención médica oficial puede representar sus deseos respecto de la atención de emergencia, pero también sobre otros asuntos médicos, como posibles opciones de tratamiento, transfusiones de sangre, diálisis renal, etc. Elija a alguien en quien confíe, analice sus deseos médicos con esa persona, y asegúrese de que esa persona esté de acuerdo en representarlo en este rol.

# Para el cuidador

USTED ES UN COLABORADOR VALIOSO EN LA RECUPERACIÓN DE SU SER QUERIDO

Les recomendamos a los pacientes que elijan a una persona especial que les brinde apoyo durante su estadía en el hospital. Independientemente de que usted sea la principal persona de apoyo o solo una de todas las personas que cuidan y apoyan a su ser querido, puede tener un papel importante al momento de asegurarse de que su ser querido reciba la mejor atención de la forma más segura tanto aquí como fuera del hospital.

## Qué debe saber mientras esté aquí

El cuidador es una parte importante de la estadía hospitalaria de un paciente. Para asegurarse de sentirse incluido y comprender cómo se puede involucrar, hable con el enfermero que atiende a su ser querido. Cuando estén disponibles, hay tableros blancos de ATENCIÓN al paciente en las habitaciones de los pacientes. Incluyen información actualizada sobre el paciente para que usted pueda mantenerse informado. Si tiene una inquietud o necesita una respuesta del equipo de atención médica, hay una sección en el tablero para que nosotros anotemos su pregunta.

## Qué debe saber antes de irse

Los cuidadores pueden ayudar a garantizar el mejor resultado para su ser querido luego de una hospitalización al responder estas tres preguntas:

- + **¿Cuál es el siguiente paso de la atención médica (en el hogar o en una institución, seguimiento con el médico de cabecera o fisioterapia, etc.)?** Ayude a su ser querido a coordinar los detalles para que esto suceda, lo que incluye el plan financiero, transporte y cronograma.
- + **¿Qué medicamentos nuevos y anteriores debe recibir mi ser querido?** Ayude a su ser querido a comprender los detalles (el momento de administración, las instrucciones de administración, los efectos secundarios, el reabastecimiento de recetas, etc.).
- + **¿A qué señales médicas de advertencia debo prestar atención y qué debo hacer si suceden?** Ayude a su ser querido anotando estos síntomas, así como el nombre y el número de contacto de la persona a la que debe llamar.

## Los cuidadores también necesitan que los cuiden



Si siente que necesita un descanso o ayuda, recurra a amigos y familiares. Y consulte los recursos mencionados a continuación.

- National Alliance for Caregiving: [www.caregiving.org](http://www.caregiving.org)
- Family Caregiver Alliance: [www.caregiver.org](http://www.caregiver.org)
- Caregiver Action Network: [www.caregiveraction.org](http://www.caregiveraction.org)

# Antes de retirarse del hospital

TEMA DESTACADO: ANTES DE RETIRARSE DEL HOSPITAL



## Una recuperación exitosa comienza con un plan sólido antes de retirarse.

Disminuya sus probabilidades de complicaciones y aumente sus probabilidades de tener una recuperación saludable. Defina pasos lo antes posible durante su estadía para planificar una transición exitosa del hospital.

**Para comenzar, repase lo siguiente con el personal de enfermería:**

- + Su informe después de la visita o plan de alta hospitalaria.
- + La lista completa y las instrucciones de sus medicamentos.
- + Sus próximas citas.
- + Qué hacer si no se siente bien.

### ¿No está preparado para retirarse?

Tiene derecho a apelar su alta hospitalaria si no está de acuerdo con la decisión de que está listo para retirarse del hospital. Hable con su médico o enfermero y comparta sus inquietudes. También puede comunicarse con Medicare, Medi-Cal o su compañía de seguros.

### Un motivo para planificar con anticipación



Si necesita un centro de rehabilitación, una residencia de ancianos, atención especializada u otro servicio después de su estadía, necesitará tiempo para buscar y comparar las opciones. Para obtener ayuda con la comparación de los servicios en su área local, ingrese a los siguientes sitios web:

- [www.medicare.gov/nursinghomecompare/search.html](http://www.medicare.gov/nursinghomecompare/search.html)
- [www.medicare.gov/homehealthcompare/search.html](http://www.medicare.gov/homehealthcompare/search.html)
- [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)

# Lista de verificación para el alta hospitalaria

TEMA DESTACADO: ANTES DE RETIRARSE DEL HOSPITAL

Asegúrese de contar con la siguiente información antes de retirarse del hospital.

- Informe después de la visita:** esto incluye por qué estuvo en el hospital, quién se encargó de su atención, sus procedimientos y los medicamentos.
- Lista de medicamentos:** esto incluye la totalidad de sus medicamentos recetados y de venta libre, las vitaminas y los suplementos, tanto nuevos como anteriores. Consulte si hay algún medicamento que pueda dejar de tomar o que no esté bien tomar junto con otro. Asegúrese también de saber por qué, cómo y cuándo tomar cada uno.
- Recetas:** verifique que su farmacia tenga las recetas nuevas y que usted tenga un plan para surtir las.
- Instrucciones sobre la atención de seguimiento:** además de los medicamentos, estas pueden incluir lo siguiente:
  - Alimentos o actividades que debe evitar.
  - Análisis o citas.
  - Cómo cuidar incisiones o usar equipos.
  - Signos de advertencia que deben observarse.
  - Ajustes en la vida diaria (p. ej., como ir a la cama).
  - A quién llamar si tiene preguntas.
- Servicios después de retirarse del hospital:** sepa cuánto apoyo necesitará en estas áreas:
  - Aseo personal: bañarse, comer, vestirse, ir al baño.
  - Cuidado en el hogar: cocinar, limpiar, lavar la ropa, hacer las compras.
  - Atención médica: tomar sus medicamentos, citas con el médico, fisioterapia, cuidado de heridas, inyecciones, equipos médicos.
- Recursos locales:** pida ayuda a su gestor de casos para buscar servicios locales posteriores a la atención u otros grupos de apoyo.



## Farmacia para pacientes ambulatorios

Nuestra farmacia para pacientes ambulatorios proporciona:

- Información sobre medicamentos las 24 horas.
- Consultas con el personal.
- Entrega a pacientes hospitalizados.
- Mínimo tiempo de espera.
- Sistema de reabastecimiento automatizado por teléfono.

Se aceptan la mayoría de los seguros.

Professional Office Building, Suite 326  
28078 Baxter Rd.  
Murrieta, CA 92563

Horario de atención:  
de lunes a viernes,  
de 9 a. m. a 6 p. m.



## Método de repetir

Intentar el método de repetir lo aprendido. Repita la información lo que escuche del planificador de alta hospitalaria a fin de asegurarse de que comprenda los detalles correctamente.



## Llamada "Porque nos interesamos"

Todos los pacientes que reciban el alta hospitalaria recibirán una llamada telefónica después del alta hospitalaria.

# Comprenda su factura

LO QUE USTED NECESITA SABER



El proceso de facturación del hospital puede parecer complicado, pero usted puede sentir que tiene un mayor control si sabe exactamente qué cubre su factura. Por ejemplo, si pasa la noche en el hospital, es de esperar que se le cobren cargos por la habitación, las comidas, la atención de enfermería durante las 24 horas y los medicamentos. La factura también incluirá cargos por todos los servicios especiales, como radiografías y análisis clínicos. **Recibirá facturas correspondientes a médicos, cirujanos y especialistas por separado de la del hospital.**



## Haga un seguimiento

Una de las formas claves de sentirse informado y menos abrumado con el proceso de facturación es mantenerse organizado. Guarde todos sus estados de cuenta y facturas juntos, y revise cada uno a medida que lo reciba.



## ¿Necesita ayuda?

Si no comprende algún punto de su factura, o si tiene problemas para pagar sus facturas, comuníquenos la situación. Llame a nuestro equipo de facturación en 909-558-4440.

## Medicare

Si tiene Medicare, le haremos preguntas del cuestionario para pagadores secundario de Medicare (Medicare Secondary Payer Questionnaire, MSPQ) y completaremos el formulario por usted. Esto garantiza que Medicare solo pague por los servicios no cubiertos por otro seguro que usted pueda tener. Si tiene un seguro secundario, por lo general este cubre los deducibles de Medicare. Si no tiene un seguro secundario, usted deberá pagar estos montos.

**Asegúrese también de leer los resúmenes trimestrales de Medicare (Medicare Summary Notices, MSN) a fin de revisar lo siguiente:**

- + El monto cobrado por su(s) médico(s).
- + El monto aprobado y pagado por Medicare.
- + El monto que usted adeuda.
- + Su estado actual en cuanto a deducibles.

Si tiene alguna pregunta, llame al número de atención al cliente que se indica en el estado de cuenta de Medicare.

## Coordinación de beneficios (COB)



Las coordinaciones de beneficios (Coordinations of Benefits, COB) no son solo de pagadores comerciales. Tenemos que facturarles a las otras partes responsables por el seguro de automóvil o lesiones en virtud de la compensación de los trabajadores.



## Proveedores de seguro comercial

Si tiene un proveedor de seguro comercial, el hospital reenviará su reclamación según la información que brinde en el momento de registrarse. Alrededor de un mes después de que se retire del hospital, recibirá un estado de cuenta con una explicación de beneficios (explanation of benefits, EOB) de parte de su proveedor de seguro. No es una factura.

### La EOB muestra lo siguiente:

- + El monto facturado por su médico u hospital.
- + Qué parte de ese costo está cubierto por su seguro.
- + La cantidad que usted adeuda.

Revise con atención este y todos los otros documentos relacionados con sus facturas. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su médico o llame al número de atención al cliente que se indica en el estado de cuenta.

## Pacientes con costo a su cargo y acuerdos para pagos

Vamos junto a la cabecera de la cama de todos los ingresos de urgencia/emergencia de pacientes con costo a su cargo a fin de ofrecer ayuda para obtener asistencia financiera. Buscaremos las posibles relaciones con Medi-Cal, descuentos por pagos a cuenta propia y caridad. Los pacientes y sus representantes deben llamar a servicios financieros del paciente al 909-651-4177 para programar una cita para recibir ayuda.

### Términos que se confunden con frecuencia



**Deducible:** el monto que adeuda cada año antes de que su seguro comience a hacer pagos.

**Copago:** una tarifa plana que paga para recibir un servicio específico, que por lo general debe abonarse al momento de la prestación del servicio (en el caso de los pacientes con Medicare lo cobramos con posterioridad).

**Coseguro:** la parte de sus gastos médicos que usted es personalmente responsable de pagar.

# Devolver algo de lo recibido

AYÚDENOS A AYUDAR A OTRAS PERSONAS



## Healing Hands (Manos sanadoras)

Como la primera organización médica de la región, Loma Linda University Health depende del apoyo de los pacientes anteriores y sus familias que recibieron la mejor atención posible y la más compasiva. También sabemos que los pacientes, a veces, establecen vínculos afectivos con sus cuidadores. Es por eso que creamos Healing Hands (Manos sanadoras), un programa de pacientes agradecidos donde puede hacer una donación a Loma Linda University Health y honrar a un médico o integrante del personal que hizo que su estadía fuera más llevadera.

Cuando hace una donación mediante Healing Hands (Manos sanadoras), tiene la oportunidad de mejorar la atención en Loma Linda University Health y enviar un mensaje a un cuidador que hizo que su estadía fuera más cómoda. Ese reconocimiento les permitirá saber que su dedicación no pasó desapercibida y los inspirará todos los días. Si tiene un cuidador al que le gustaría reconocer o a averiguar más sobre Healing Hands, visite [lluh.org/healinghands](http://lluh.org/healinghands).