

FACTS FOR YOUR STAY

Plus! What Your Visitors
Need to Know

CAREGIVERS

How to Play a
Role in Recovery

ASK BEFORE DISCHARGE

Top 10 Questions

PATIENT GUIDE

Key Information For Your Stay



FREE!

Take This
Copy Home
With You



PROVIDENCE

Holy Cross
Medical Center

Brought to you by: PatientPoint. 

CONTENTS



Facts for Your Stay
*Plus! What Your Visitors
 Need to Know* 5

Caregivers
*How to Play a Role
 in Recovery* 16

Ask Before Discharge
Top 10 Questions 18

WELCOME 2

ABOUT US 3

PHONE DIRECTORY 4

FAST FACTS ABOUT YOUR STAY .. 5

SPECIAL SECTION 7

USING ANTIBIOTICS SAFELY 13

YOUR PRIVACY MATTERS 14

ADVANCE DIRECTIVES 15

SUPPORT FOR CAREGIVERS 16

LEAVING THE HOSPITAL 17

UNDERSTANDING YOUR BILL 19

TV CHANNEL LISTINGS 21

NOTES 22

ESPAÑOL 23

Take Charge of Your Care

PAGE
7

- 7 Tips to Take Charge
- Choose a Support Person
- Check IDs
- 5 Ways to Fight Infections
- Don't Ignore Pain
- Prevent Falls
- Prepare for Surgery
- Manage Your Meds



WELCOME



Thank You for Trusting Us



Welcome From Our Chief Executive

Thank you for allowing us to serve your

healthcare needs. You may have concerns regarding your care, such as what to expect, who can answer your questions and the best way to participate in your recovery. This guide should answer many of your questions and help you feel more comfortable about your hospitalization.

Providence Holy Cross Medical Center has enjoyed a long tradition of providing personalized, compassionate care. Since 1961, our healthcare team has been devoted to delivering the best medical care possible. Our team of nurses, doctors, technologists, therapists and support staff all share in the Providence tradition of caring. Together,

we are dedicated to providing services necessary to give you excellent, respectful care.

As the key member of your healthcare team, we encourage you to become involved in your care. Ask questions. Tell us your concerns, hopes and needs. With your assistance, we can work toward our mutual goal—giving you excellent care in a supportive environment.

I wish you the best on your journey to physical and emotional healing.

Bernard Klein, M.D.
Chief Executive
Providence Holy Cross
Medical Center

Welcome From Our Nurse Leaders

We would like to take this opportunity to welcome you to Providence Holy Cross. Our team of caregivers strives to always provide you safe, high-quality and compassionate care.

During your stay, nurses will check in on you every hour during the day and less frequently throughout the night, but whenever you need help, please use your call light. Nurses will check in to make sure your pain is controlled, your position is comfortable and your personal needs are being met.

As nurse leaders, we will stop by and visit with you to ensure you have a very good experience with us. We look forward to caring for you. Please take the time to read this guide and take it home with you.

Thank you for choosing Providence Holy Cross Medical Center. We look forward to caring for you now and in the future.

Core Values

- Respect
- Compassion
- Stewardship
- Justice
- Excellence



Why We Are the Right Choice for Your Care

Providence Holy Cross Medical Center is known for providing exceptional care through its Cancer Centers, Heart Center, Orthopedics, Neurosciences and Rehabilitation Services, as well as Women's and Children's Services. We also have one of the only around-the-clock trauma centers in the San Fernando Valley, and our highly specialized emergency services provide treatment to more than 1,300 trauma victims each year.

For more than 55 years, the doctors, nurses and staff of Providence Holy Cross have been recognized for their commitment to excellent patient care. In 2017, Providence Holy Cross was re-designated

with Magnet Status for Nursing Excellence from the American Nurses Credentialing Center (ANCC). Healthgrades also recognized Providence Holy Cross as being among the top 5 percent of all hospitals in the nation for overall clinical performance.

As a 377-bed, not-for-profit facility, Providence Holy Cross Medical Center offers a continuum of health services, from outpatient to inpatient to home healthcare. Strategically located near the intersections of the 405, 5, 118 and 210 freeways, Providence Holy Cross Medical Center is committed to serving the community.

Hospital Stats

Statistics of Interest (2017)

- Employees: 2,373
- Medical Staff: 717
- Licensed Beds: 377
- Births: 3,554
- Admissions: 25,896
- ER visits: 108,101
- Trauma Cases: 1,398
- Inpatient Surgeries: 4,313
- Outpatient Surgeries: 1,930

CONTACT US

15031 Rinaldi St.
Mission Hills, CA 91345
818-365-8051
www.providence.org/holycross

MISSION STATEMENT

As people of Providence, we reveal God's love for all, especially the poor and vulnerable, through our compassionate service.

PHONE DIRECTORY



Key Numbers

Main Line/Hospital Operator: 818-365-8051

Billing: 1-800-750-7703

Cashier: 818-496-1830

Discharge: 818-496-4651

Main Lobby Desk: 818-496-1824

MyChart - Your Electronic Medical Record

Help Desk: 1-877-569-7768

Online: <https://mychartor.providence.org>

Free Wi-Fi

Connect to "prov.guest" network and click Agree to Terms.

OTHER HOSPITAL SERVICES

Admitting	818-496-4497	Palliative Care	818-496-4769
Case Management	818-496-4651	Patient Relations	818-496-4792
Chaplains/Spiritual Care	818-496-4700	Pharmacy	818-496-4698
Community Health	818-847-3980	Physician Referral	1-888-432-5464
Diabetes Education	818-496-4310	Radiology	818-496-4530
Food and Nutrition Services	818-496-1183	Rehabilitation Services	818-496-4529
Foundation/Gift Giving	818-496-4576	Risk Management	818-496-4552
Gift Shop	818-496-4225	Safety and Security	818-496-1801
Lactation Support Services	818-847-4142	Social Worker	818-496-4366
Medical Records	818-496-4293	Speech Pathology	818-496-4467
Nursing Administration	818-496-4571	Volunteer Services	818-496-4613
Outpatient Diagnostic Center	818-496-4686		

For more information on the resources available at Providence Holy Cross, visit www.providence.org/holycross or call Providence Health Resource Center 1-888-HEALING (432-5464).

Your Hospital Room Phone Number

If you would like to provide a direct phone number for family and friends to reach you, ask them to call 818-496-XXXX (the four digits of your room number). Example: Room 4123 would be 818-496-4123.

NOTICE OF NONDISCRIMINATION

Providence Health & Services and its affiliates do not discriminate on the basis of race, color, national origin, sex, age or disability in their health programs and activities.

FAST FACTS ABOUT YOUR STAY



An A-Z Guide to the Most Frequently Asked Questions

ATM

For your convenience, an ATM is located on the first floor of the hospital near the Radiology Department.

Cafeteria

Location: First floor of the hospital near the information desk

Hours:

Breakfast: 6:00 a.m. to 10:00 a.m.
Lunch: 10:30 a.m. to 4:00 p.m.
Dinner: 4:30 p.m. to 8:00 p.m.
Early Morning: 12:30 a.m. to 2:30 a.m.

Vending machines for snacks and beverages are inside the cafeteria and available 24 hours a day.

Calling Your Nurse

For your safety, please call your nurse by pressing the call light button near your bed. A staff member can show you how to use it.

Cellphones

To reduce noise and respect patient privacy, cellphones are prohibited in patient care areas.

Chaplains and Chapel

Chaplains are fully integrated into your healthcare team and available to help you and your loved ones cope with any emotional stress or difficult decisions. They are specially trained to help you process events in regard to your own faith. Chaplains are neutral guides to all who may need this kind of help and are available daily. Call 818-496-4700.

Our chapel and a healing garden are located on the first floor off the main lobby. The chapel is open 24/7 for quiet prayer or reflection.

Electrical Appliances

Only battery-operated devices are allowed in patient rooms. Do not use electric hairdryers, curling irons, razors, heating

pads, portable heaters, VCRs/DVRs, computers or other electric devices.

Fire Safety

We conduct fire drills from time to time. If you hear an alarm, stay where you are. In an actual emergency, hospital staff will tell you what to do.

Flowers and Mail

During the week, volunteers deliver flowers and mail to your room. Mail received after you are discharged will be forwarded to your home address. Due to the severity of patient conditions, no flowers are allowed in Critical Care areas.

Gift Shop

Location: First floor

Open daily, hours vary. It offers flowers, gifts, toiletries and seasonal items. Cash and credit cards are accepted.

FAST FACTS ABOUT YOUR STAY *continued*

Interpreters

Translation and interpretation services are available upon request for free. We offer telephone and video interpretation in Spanish and many other languages, including American Sign Language.

Parking

Visitor parking is located adjacent to the medical center west side), with entrances on Rinaldi Street. The small lot next to the Emergency Department is for emergency drop-offs only.

Personal Belongings and Valuables

Please leave your valuables like jewelry and cash at home. Providence Holy Cross is not responsible for replacing personal belongings. Personal care items such as eyeglasses, contact lenses, hearing aids and dentures can be stored in your bedside table when not in use. Do not put them on your bed or food tray to ensure they don't get lost or damaged. If you have valuables that cannot be taken home, please ask your nurse to put them in the hospital safe.

Smoking

Providence Holy Cross Medical Center is a smoke-free facility. This applies to all patients and

visitors. Smoking is forbidden inside the medical center. Ask about designated outdoor smoking areas.

Telephone

Telephones are provided in each patient room. To call a local number, dial 9, wait for the dial tone, then dial the number. For long-distance service, collect, credit card or third-party calls, dial 0 for the operator. Incoming calls can be directed to your room phone. Please ask a staff member for your room phone number.

TV

Televisions are provided in each patient room. Please be considerate of others and keep the TV volume low. The sets are controlled by the pillow speaker, which may be clipped to your bed, or by controls located on the side rail panel. All televisions have closed captioning available for the hearing impaired. A TV channel listing is on p. 21.

Visiting Hours

We recognize that visitation plays an important role in our patient's healing and recovery. We welcome and encourage family and loved ones to visit patients. We've implemented visitation guidelines that

will foster the best possible environment for our patients' recovery.

Please note that Security/Nursing may revoke visitation at any time if a visitor fails to comply with the organization's policies or if the healthcare team determines the visitor is interfering with any patient's care.

Minors must be accompanied and supervised by an adult visitor who is not the patient. Also, to provide a healing environment, the hospital practices Quiet Time at 9:00 p.m. every day. Visitors must leave the hospital at that time.

After Hours

After the main entrance to the hospital is closed at 8:00 p.m., visitors should enter and exit through the Emergency Department.

Support Person

Your support person is encouraged to visit at any time during your stay and may even stay overnight. However, if you have more than one support person, only one of them may stay overnight. Your designated support person must be able to support you and care for themselves.

Concerns/Complaints

Providence Holy Cross Medical Center is dedicated to serving you and ensuring that your experience with us is a positive one. If you have concerns about the care you received, we encourage you speak with the nurse leaders on your floor or the house supervisor on duty. If you feel your issue was not resolved, please contact our Patient Relations Department at 818-496-4792 or email HCPatientRelations@providence.org. You also may submit a complaint to the California Department of Public Health at 3400 Aerojet Avenue, Suite 323, El Monte, CA 91731; 1-800-228-1019.



Take Charge of Your Care

You are the center of your healthcare team. Let this special guide help you get the best results from your hospital stay.

7 KEY WAYS TO TAKE CHARGE OF YOUR CARE

SPEAK UP. Ask questions and voice concerns. It's your body, and you have the right to know.

PAY ATTENTION. Always double-check that you are getting the right treatments and medicines from the right hospital staff.

EDUCATE YOURSELF. Learn about your medical condition, tests and treatment options, so you know why following your care plan is so important.

FIND A SUPPORT PERSON. Pick someone to help speak up for your care and needs during your stay.

KNOW YOUR MEDS. Understand what your medicines treat, why you need them and how to take them for the best results.

CHECK BEFORE YOU GO. Make an informed decision when selecting additional healthcare services. Choose only accredited providers who meet patient safety and quality standards. Go to www.qualitycheck.org to learn more.

PARTICIPATE IN YOUR CARE. You are the center of your healthcare team. Make sure you know what's happening every step of the way—from admission through discharge.





Don't forget to tell the staff who you've picked to be your support person.

CHOOSE A SUPPORT PERSON

A trusted friend or family member can be a big help during your hospital stay. Select one key person to be your healthcare advocate. If you become stressed or your ability to communicate changes, this person can stand in for you—and stand up for your care.

A support person can:

- ask questions you might not think of and write down information
- double-check your medicines and treatments
- watch for signs your condition is getting worse and ask for help

CHECK IDS

While you are here, many people will care for you (doctors, nurses, aides), and these same people will care for many patients. To prevent errors in your care:

Ask to see the ID of everyone who comes into your room, so you know the name and job of the person caring for you. If you do not see an ID badge, contact your nurse immediately.

Speak up if hospital staff does not check your ID. Any time staff enters your room to give you medicine, transport you, or perform procedures or treatments, state your name and birth date.

For your safety, our caregivers will ask for your name and date of birth before caring for you. We realize this will be repeated many times, but we do this to ensure safe care. Thank you for being part of your care team.



Double-Check

Always double-check your name with staff to avoid errors.

5 WAYS TO FIGHT INFECTIONS

The hospital is a place you come to get well, but you also can come in contact with germs that can make you feel worse. Reduce your chances of infection by taking these safety precautions.

1. Clean your hands.

- after touching hospital objects or surfaces
- before eating
- after using the restroom

2. Ask hospital staff members to clean their hands. This should be standard practice, but don't be afraid to remind them if they forget or to ask them to wear gloves when touching you. Ask visitors to clean their hands too!

3. Cover if you are sick. If you get an infection, limit the spread of germs by sneezing and coughing into tissues you promptly throw away, and avoid touching other people. Ask the staff if there is anything else you should do—like wear a surgical mask—to prevent the spread of germs.

4. Keep an eye on bandages or dressings. If a dressing on a wound or IV becomes loose or wet, let your nurse know. Also if you have a catheter or drainage tube, tell your nurse if it becomes loose or dislodged.

5. Keep your vaccinations up-to-date. Make sure you are as protected as possible from the spread of infection. Check with hospital staff about whether it's safe for you to receive any vaccines you might need.

CLEANING TIP:

Use soap and water or hand sanitizer under your nails, in between your fingers, and on the palms and backs of your hands. Rub for 15 seconds (the time it takes to sing *Happy Birthday*).



Tell friends and family not to visit if they are sick. And make sure all your guests wash their hands when they enter your room. We ask visitors not to use patient bathrooms. Please use the public restrooms throughout the hospital.



DON'T IGNORE PAIN

No one knows how much pain you are in but you. Tell your doctor or nurse when pain strikes, or if it comes back again after it goes away. Talk about your pain level throughout the course of your stay.

Ask yourself, then share with your nurse:

- Where does it hurt?
- When does it hurt?
- Does it keep you from doing things—like sleeping, dressing, eating?

Starting to get uncomfortable? Pain medicine not working? Speak up. You may need to get more of the current pain medicine you are on or switch to a different kind of medicine to get relief. Don't try to ignore painful symptoms. Managing your pain will help with your healing process. Talk to your doctor or nurse when pain strikes.



Which words describe your pain?

- | | | |
|---|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> aching | <input type="checkbox"/> dull | <input type="checkbox"/> sharp |
| <input type="checkbox"/> bloating | <input type="checkbox"/> numbing | <input type="checkbox"/> shooting |
| <input type="checkbox"/> burning | <input type="checkbox"/> pressing | <input type="checkbox"/> soreness |
| <input type="checkbox"/> comes and goes | <input type="checkbox"/> pressure | <input type="checkbox"/> stabbing |
| <input type="checkbox"/> constant | <input type="checkbox"/> pulling | <input type="checkbox"/> throbbing |
| <input type="checkbox"/> cramping | <input type="checkbox"/> radiating | <input type="checkbox"/> tightness |
| <input type="checkbox"/> cutting | <input type="checkbox"/> searing | |

How bad is it on this pain scale?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0
No
Hurt



2
Hurts
Little Bit



4
Hurts
Little More



6
Hurts
Even More



8
Hurts
Whole Lot



10
Hurts
Worst

Copyright 1983, Wong-Baker FACES® Foundation, www.WongBakerFACES.org. Used with permission.

PREVENT FALLS

While you are here, you may feel dizzy or weak. Illness, procedures, medicines or even just lying down for too long can make you less steady on your feet. To keep yourself safe:

- Use the nurse call button for help getting out of bed.
- Ask for help going to the bathroom or walking around. (And use hospital handrails when they're available.)
- Wear nonslip socks or footwear.
- Keep often-used items within easy reach (glasses, remote, tissues, etc.).
- Make sure your wheelchair is locked when you get in or out of it. Never step on the footrest.



Patients of all ages are at risk for falls. It's better to be extra careful than risk another medical problem.

PREPARE FOR SURGERY

Before your procedure, make sure you and your surgical staff confirm:

- **your name**
- **the type of surgery you are having**
- **the body part to be operated on**—In fact, hospital staff will mark the correct spot on your body. Make sure you or your support person checks that it's correct.

Take simple steps like these to help prevent medical mistakes.



Ask your surgeon to take a "time out" to check: you're the right person, getting the right surgery, on the right body part.



MANAGE YOUR MEDS

Whether you take one medicine or five, it's important to know what you are taking and why. Ask your doctor these questions about any new (and current) medicines you take:

- What is the name of my medicine? Generic name?
- Why am I taking it? How will it help? When will it start working?
- What dose? How often? How long?
- What is the best time (morning, night, etc.) or way to take it (with food, with water)?
- What are possible side effects? What do I do if they happen?
- Are there any foods, drinks or activities to avoid?
- What do I do if I miss a dose?

SAFE MEDICATION PASS

At Providence Holy Cross, we serve our patients with compassion and safe care. To ensure safe handling of medications, please try to limit interruptions when our medication nurses visit you. These special nurses wear a bright yellow sash. Please use your call light if immediate assistance is needed at any time.

DIABETES EDUCATION AND SUPPORT

Providence Holy Cross Diabetes Education Program provides information, education and support for those who are newly diagnosed or living with diabetes. Diabetes education is provided to you and your family at the bedside while you are in the hospital and by referral after discharge. Ask your nurse for more information.

Continue with ongoing support and education through our Diabetes Support Group. For more information, please call 818-496-4310.

For additional information about diabetes, contact the American Diabetes Association at 323-966-2890 or visit their website at www.diabetes.org.

PREVENT MEDICINE ERRORS

Be sure your doctors and nurses know:

- That your name matches the name on the medicine (use your ID bracelet to double-check).
- All the prescription drugs, over-the-counter medicines and herbal or vitamin supplements you take.
- Any allergies you have to medicines, anesthesia, foods, latex, etc.



Remember, take charge of your medicines. Think you're due for your next dose? Wondering if this new medicine can replace one you already take? Want to make sure all your medicines and supplements are safe to take together? Don't be afraid to ask.

USING ANTIBIOTICS SAFELY



Take Steps to Improve How These Medicines Work

Antibiotics can be life-saving medicines, but using them incorrectly can harm your body. Taking antibiotics when you shouldn't can lead to antibiotic resistance. This means the medicines that used to work to fight off harmful bugs won't work anymore.

While you're in the hospital, your doctor will review your medicines, including antibiotics, regularly. He or she may change the dose or stop giving you the antibiotic if you don't need it anymore.

If you're taking antibiotics outside the hospital, it's important to finish them unless your doctor gives you different instructions. This helps to make sure the antibiotics will help you if you ever need them again.

You also can improve antibiotic use after you're discharged. Start by taking these steps:

- **Keep up with vaccines.** Vaccines help prevent diseases from spreading and infections that may require antibiotics.
- **Wash your hands.** This is one of the best ways to prevent the spread of germs that cause infections and keep yourself and your family healthy.
- **Ask about symptom relief.** Talk to your doctor about how to relieve symptoms of your illness so you can feel better.
- **Only take antibiotics for infections caused by bacteria.** Antibiotics don't help illnesses caused by viruses, like colds and the flu.

- **Ask about watchful waiting.** Some bacterial infections can get better without antibiotics. Your doctor may recommend waiting a few days to see if you get better before giving you antibiotics.
- **Take antibiotics as prescribed.** Even if you feel better, do not skip doses or stop taking an antibiotic early without approval from your doctor.
- **Throw leftover antibiotics away.** Ask your pharmacist about the best way to get rid of leftover antibiotics.

Learn More

When your doctor prescribes an antibiotic, it's important to make sure you're taking the right dose for the right amount of time. Visit www.cdc.gov/getsmart for tips on using antibiotics after discharge.



YOUR PRIVACY MATTERS

Privacy and Health Information

You have privacy rights under a federal law that protects your health information. This law sets rules and limits on who can access your health information.

Who must follow this law?

- ▶ most doctors, nurses, pharmacies, hospitals, nursing homes and other healthcare providers and their vendors
- ▶ health insurance companies, HMOs and most employer group health plans
- ▶ certain government programs that pay for healthcare, such as Medicare and Medicaid

What information is protected?

- ▶ information put in your medical records
- ▶ conversations your doctor has with nurses and others regarding your care
- ▶ information about you in your health insurer's computer system
- ▶ billing information

- ▶ most other health information about you held by those who must follow this law

What rights do you have over your health information?

Providers and health insurers must comply with your right to:

- ▶ ask to see and get a copy of your health records
- ▶ have corrections added to your health information
- ▶ receive a notice that tells you how your health information may be used and shared
- ▶ decide if you want to give your permission to share your information

What are the rules and limits on who can see and receive your health information?

To make sure that your health information is protected in a way that doesn't interfere with your healthcare, your information can be used and shared:

- ▶ for your treatment and care coordination

- ▶ to pay doctors and hospitals for your healthcare
- ▶ with your family, friends or others you identify who are involved with your healthcare unless you object
- ▶ to make sure doctors give good care and nursing homes are clean and safe
- ▶ to protect the public's health, such as by reporting when the flu is in your area
- ▶ to make required reports to the police, such as reporting gunshot wounds

Without your written permission, your provider cannot:

- ▶ give your health information to your employer
- ▶ use or share your health information for marketing or advertising purposes
- ▶ share private notes about mental health counseling

Right to Complain

If you believe your privacy rights are being denied, you can file a complaint with your provider, health insurer or the U.S. government at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



ADVANCE DIRECTIVES

A Simple and Smart Way to Take Charge of Your Care

One of the most important decisions you can make about your care is to fill out advance directives in case you can no longer speak for yourself. Advance directives are documents that let others know your wishes about the type of care you want. And they will only be used if you become unconscious or too ill to communicate yourself.

Different states have different laws about advance directives. Check with your Admissions department or nurse if you have any questions. Directives can include:

Living Will

This set of instructions explains the type of life-prolonging medical care you wish to accept or refuse. It can include your wishes about the use of resuscitation (CPR) if your heart stops, a ventilator if you stop breathing, or feeding tubes or IVs if you cannot eat or drink.

Durable Power of Attorney

For healthcare: This is a legal document that names your healthcare proxy—someone who can make medical decisions for you if you're unable to do so. An official healthcare proxy can represent your wishes on emergency care but also on other medical issues like potential treatment options, blood transfusions, kidney dialysis, etc. Choose someone you trust, discuss your medical wishes and make sure the person agrees to represent you in this role.

For finances: You also have the right to appoint someone or the same person to help manage your finances if you cannot.

Fill Out Your Forms

Make sure you submit advance directives each time you go to the hospital, so your most current information and wishes are on file. You do not need a lawyer to fill these out. For more information and to obtain the forms you need, contact your nurse. A social worker and/or chaplain also is available to help you.





SUPPORT FOR CAREGIVERS

How to Play a Role in Your Loved One's Recovery

We encourage patients to pick a key person to support them during their hospital stay. Whether you are that primary support person, or just one of many people caring and supporting your loved one, you can play an important role in making sure your loved one gets the safest and best care both here and beyond the hospital.

What to Know Before You Leave

Caregivers can help ensure the best outcome for their loved one after a hospital stay by getting the answers to these three questions:

- **What is the next step for medical care (home or facility, follow-up with primary care physician or physical therapy, etc.)?** Help your loved one arrange the details to make this happen—financial plan, transportation, scheduling, etc.
- **What new and former medicines does my loved one need to take?** Help your loved one understand the details—timing, dosing instructions, side effects, prescription refills, etc.
- **What health warning signs do I need to watch for and what do I do if they happen?** Help your loved one by writing these symptoms down as well as the name and contact number to call.



Caregivers Need Care Too

If you feel like you need a break or help, reach out to friends and family. And consult the resources listed here:

RESOURCES

- National Alliance for Caregiving
www.caregiving.org
- Caregiver Action Network
www.caregiveraction.org
- Family Caregiver Alliance
www.caregiver.org



Before You Leave *the Hospital*

A successful recovery after your stay starts with a solid plan before you go.

CHECKLIST FOR DISCHARGE

Make sure you have the following information before you leave the hospital.

- Discharge summary.** This includes why you were in the hospital, who cared for you, your procedures and medicines.
- Medicine list.** This includes all your new and former prescriptions, over-the-counter medicines, vitamins and supplements. Ask if there are any medicines you can stop taking or that are not good to take together. Also make sure you know why, how and when to take each one.
- Prescriptions.** Check that your pharmacy has your new prescriptions and that you have a plan to get them filled.
- Local resources.** Ask your discharge planner for help finding local after-care services or other support groups.
- After-hospital services.** Know how much support you'll need in these areas:
 - **Personal care:** bathing, eating, dressing, toileting
 - **Home care:** cooking, cleaning, laundry, shopping
 - **Healthcare:** taking your medicines, doctor's appointments, physical therapy, wound care, injections, medical equipment
- Follow-up care instructions.** Beyond medicine, this can include:
 - foods or activities to avoid
 - tests or appointments
 - how to care for incisions or use equipment
 - warning signs to watch for
 - daily living adjustments (like how to get into bed)
 - who to call with questions



Try the teach-back method. Repeat back what you hear the discharge planner say to make sure you understand the details correctly.

PLAN EARLY

Reduce your chances of being readmitted and increase your chances for a healthy recovery by planning early. Take steps as soon as possible during your stay to plan for a successful transition from the hospital.

To begin, ask to speak with your discharge planner, and review the following:

- your discharge summary and discharge plan
- your complete medicine list and instructions
- your upcoming appointments
- what to do if you don't feel well

A Reason to Plan Early

If you need a rehabilitation facility, nursing home, skilled care or other service after your stay, you'll need time to find and weigh your options. For help comparing services in your local area, go to:

- www.medicare.gov/nursinghomecompare
- www.medicare.gov/homehealthcompare
- www.qualitycheck.org

Not Ready to Leave?

You have the right to appeal your discharge if you don't agree with the decision that you are ready to leave the hospital. Speak with your discharge planner or physician and share your concerns. You also may need to reach out to Medicare, Medicaid or your insurance company.

TOP 10 QUESTIONS TO ASK BEFORE DISCHARGE

1. What number can I call 24 hours a day if I have questions or concerns? Who is my contact?

2. Has my follow-up appointment been scheduled? With whom? Do I have a ride there?

3. What are key warning signs I need to watch out for? Whom do I call if they happen?

4. What special equipment do I need? What special instructions do I need (wound care, injections, etc.)?

5. What kinds of activities and foods are limited? For how long?

6. Do the doctors caring for me after my stay have access to my test results and medicines? Do I need follow-up tests?

7. Are my new medicines safe to take with my other medicines, vitamins or supplements?

8. Do I know how and when to take my medicines and how I will get prescriptions filled?

9. Who will provide the extra personal, home or healthcare services I may need?

10. Who can help me if I have concerns about medical costs?



Need Medical Equipment or Supplies?

If you need durable medical equipment (walker, wheelchair, hospital bed, oxygen, etc.), Medicare will only cover the cost if you use an approved supplier. To find one in your area, visit www.medicare.gov and select "Find suppliers of medical equipment and supplies" or call 1-800-MEDICARE (800-633-4227).



UNDERSTANDING YOUR BILL

Take Charge of Your Payments

The hospital billing process may seem complicated, but you can feel more in control by knowing exactly what your bill covers. For example, if you stay overnight, you can expect to see charges for your room, meals, 24-hour nursing care and medicines. The bill also will show charges for any special services, such as X-rays and lab tests. You'll receive bills for doctors, surgeons and specialists separately from the hospital.

Medicare

If you have Medicare, you'll have to fill out an MSP (Medicare Secondary Payer) form. This ensures that Medicare only pays for

services not covered by other insurance you may have. If you have secondary insurance, this usually covers Medicare deductibles. If you don't have secondary insurance, you need to pay these amounts yourself.

Also be sure to read your quarterly MSNs (Medicare Summary Notices) to review:

- the amount your doctor(s) charged
- the amount Medicare approved and paid
- the amount you owe
- your current deductible status

If you have questions, call the customer service number listed on your statement.

Commonly Confused Terms

- **Deductible:** The amount you owe each year before your insurance begins making payments.
- **Co-payment:** A flat fee you pay for a specific service, usually due at the time of service.
- **Coinsurance:** The portion of your medical expenses that you're personally responsible for paying. For example, your insurance may cover 80 percent of a bill, while you have to pay the remaining 20 percent.

KEEPING TRACK

One of the key ways to feel well-informed and less overwhelmed about the hospital billing process is to stay organized. Keep all of your statements and bills together and review each one as it arrives.



UNDERSTANDING YOUR BILL *continued*

Commercial Insurance Providers

If you use a commercial insurance provider, then the hospital forwards your claim based on the information you provide at registration. About a month after you leave the hospital, you'll get an explanation of benefits (EOB) statement from your insurance provider. This isn't a bill. EOBs show:

- the amount billed by your doctor or hospital
- how much of that cost is covered by your insurance
- how much you owe

Review this and all other bill-related documents carefully.

If you have questions, contact your doctor or the customer service number listed on the statement.

Self-Pay Patients and Payment Arrangements

If you're planning to pay your bills without help from Medicare or a commercial insurance provider, then you'll get bills directly from the hospital. When the first bill arrives, call the hospital's financial services department to set up a payment plan.

Communicate with the financial services department as soon as possible. If you don't set up a payment plan, or if you stop making payments, then your account may be placed with a collection agency. The hospital wants to work with you, so reach out with any questions or concerns you have.

Need Help?

If you don't understand something on your bill, or if you're having trouble paying your bills, let us know. A patient representative can work with you and guide you to services that can help. You also can call 1-800-750-7703.

Understanding Coordination of Benefits (COB) >>>

COBs happen when you're covered under two or more insurance companies. This may occur when spouses or partners are listed on each other's insurance policies, or when both parents carry their children on their individual policies.

To prevent duplicate payments, COBs determine the primary payer. You choose who this is when you're admitted. Insurance companies usually request completed COBs from you before paying a claim, so make sure you address these requests quickly.



TV CHANNEL LISTINGS



3 Channel Listing Menu	26 A&E	44 HLN
6 Diabetes Education English	27 USA	45 EWTN
8 Diabetes Education Spanish	28 TBS	48 Stroke Channel Spanish
10 Newborn Channel English	29 TNT	49 Stroke Channel English
12 The Hallmark Channel	30 AMC	50 Fox News
13 CNN	31 KCBS 2	51 The Weather Channel
14 PHC Admission Video English	32 KNBC 4	52 Fuse
15 PHC Discharge Video English	33 KTLA 5	53 NFL Network
16 PHC Admission Video Spanish	34 KABC 7	54 Azteca America
17 PHC Discharge Video Spanish	35 KCAL 9	55 Telefutura
18 Animal Planet	36 KTTV 11	56 Spike
19 Healing/Relaxation	37 KCOP 13	57 ESPN
20 Newborn Channel Spanish	38 KCET 28	58 ESPN2
21 Discovery Channel	39 KWHY 22	59 ESPNNews
22 TLC	40 KMEX 34	60 ESPNU
23 Freeform	41 KVEA 52	61 ESPN Classic
24 Cartoon Network	42 Prime Ticket	62 Handwashing Techniques Spanish
25 History Channel	43 Fit & Health	63 Handwashing Techniques English

Channel 64: The Patient Channel

On Channel 64, you can view health-related shows that can help you live a healthier life. Watch videos on topics like Your Heart, Diabetes, Asthma, Avoiding Complications and much more.

You can view these videos anytime, anywhere, from your cellphone, tablet or computer. Just log on to **www.ThePatientChannelNow.com** and use password 01260. We hope you take time to view some of these helpful health videos.

ÍNDICE



Datos sobre su estadía

¡Más! Lo que sus visitas

deben saber..... 27

Cuidadores

Cómo contribuir con

la recuperación..... 38

Pregunte antes de irse

Las 10 preguntas

más frecuentes..... 40

BIENVENIDO 24

QUIÉNES SOMOS..... 25

DIRECTORIO TELEFÓNICO 26

DATOS BÁSICO SOBRE TU ESTADÍA • 27

SECCIÓN ESPECIAL 29

EL USO DE ANTIBIÓTICOS
DE MANERA SEGURA..... 35

SU PRIVACIDAD IMPORTA 36

DIRECTIVAS ANTICIPADAS..... 37

APOYO PARA CUIDADORES..... 38

SALIDA DEL HOSPITAL..... 39

INTERPRETACIÓN DE
LA FACTURA 41

LISTA DE CANALES
DE TELEVISIÓN..... 43

NOTAS..... 44



Tome las riendas de su atención

- 7 consejos para tomar las riendas
- Elija una persona de apoyo
- Verifique las identificaciones
- 5 maneras de combatir infecciones
- No ignore el dolor
- Prevenga las caídas
- Prepárese para la cirugía
- Administre sus medicamentos



BIENVENIDO



Gracias por confiar en nosotros



Nuestro director general le da la bienvenida

Muchas gracias por permitirnos satisfacer sus

necesidades de atención médica. Puede que tenga dudas sobre su atención, tales como qué esperar, quién puede responder a sus preguntas y cuál es la mejor forma de participar en su recuperación. Esta guía debe dar respuesta a varias de sus preguntas y ayudarle a sentirse más cómodo durante su estadía en el hospital.

Providence Holy Cross Medical Center cuenta con una larga tradición en brindar atención personalizada y compasiva.

Desde 1961, nuestro equipo de atención de salud se avoca para entregar el mejor cuidado médico posible. Nuestro equipo de enfermeras, médicos, tecnólogos, terapeutas y el personal de apoyo comparten la tradición de atención de Providence. Juntos, nos

dedicamos a brindar los servicios necesarios para que obtenga una atención excelente y respetuosa.

Como el miembro principal de su equipo de atención de salud, le alentamos a que se involucre en su cuidado. Pregunte. Cuéntenos sus dudas, anhelos y necesidades. Con su asistencia, podemos trabajar hacia una meta mutua: brindarle una asistencia excelente en un ambiente comprensivo.

Le deseo lo mejor en su viaje de cuidado físico y emocional.

Bernard Klein, M.D.

Director general
Providence Holy Cross
Medical Center

Nuestras enfermeras principales le dan la bienvenida

Queremos aprovechar esta oportunidad para darle la bienvenida a Providence Holy Cross. Nuestro equipo de cuidadores se esfuerza para brindar siempre una atención segura, de alta calidad y compasiva.

Durante su estadía, las enfermeras lo revisarán a cada hora durante el día y con menor frecuencia durante la noche, pero cuando necesite ayuda, utilice la luz de llamado. Las enfermeras lo revisarán para asegurarse de que su dolor esté bajo control, se sienta cómodo en esa posición y se atiendan sus necesidades personales.

Como enfermeras principales, pasaremos a visitarlo para asegurarnos de que esté teniendo una buena experiencia. Esperamos con interés brindarle atención. Tómese el tiempo para leer esta guía y llévesela a su hogar.

Muchas gracias por elegir Providence Holy Cross Medical Center. Esperamos con interés brindarle atención ahora y en el futuro.

Valores fundamentales

- Respeto
- Compasión
- Liderazgo
- Justicia
- Excelencia

QUIÉNES SOMOS



Por qué somos la elección más acertada para atenderle

Providence Holy Cross Medical Center es conocido por brindar atención excepcional a través de los centros contra el cáncer, los centros cardiológicos, los servicios de ortopedia, neurociencias y de rehabilitación, como así también a través de los servicios para mujeres y niños. También tenemos uno de los únicos centros de trauma abiertos las veinticuatro horas del día en San Fernando Valley, y nuestros servicios de emergencia altamente especializados brindan tratamiento a más de 1300 víctimas de trauma cada año.

Por más de 55 años, se ha reconocido a los médicos, las enfermeras y al personal de Providence Holy Cross por su compromiso por la atención

NUESTRA MISIÓN

Como miembros de Providence, mostramos el amor de Dios para todos, en especial para los más necesitados y vulnerables, mediante nuestro servicio compasivo.

de excelencia de los pacientes. En 2017, se volvió de nombrar a Providence Holy Cross con el Magnet Status for Nursing Excellence por parte del Centro de acreditación de enfermeros de Estados Unidos (American Nurses Credentialing Center, ANCC). Healthgrades también reconoce a Providence Holy Cross dentro del 5 % de todos los mejores hospitales de la nación sobre el rendimiento clínico general.

Providence Holy Cross Medical Center, una entidad con 377 camas sin fines de lucro, ofrece un conjunto de servicios para la salud, desde servicios hospitalarios o ambulatorios hasta atención de la salud en el hogar. Con su ubicación

estratégica, cerca de las intersecciones de las autopistas 405, 5, 118 y 210, Providence Holy Cross Medical Center tiene el compromiso de servir a la comunidad.

Estadísticas del hospital

Estadísticas de interés (2017)

- Empleados: 2373
- Personal médico: 717
- Camas autorizadas: 377
- Nacimientos: 3554
- Admisiones: 25,896
- Visitas a emergencia: 108,101
- Casos de traumas: 1398
- Cirugías con internación: 4313
- Cirugías ambulatorias: 1930

COMUNÍQUESE CON NOSOTROS

15031 Rinaldi St.
Mission Hills, CA 91345
818-365-8051
www.providence.org/holycross

DIRECTORIO TELEFÓNICO



Números principales

Línea principal/Operador del hospital: 818-365-8051

Facturación: 1-800-750-7703

Cajero: 818-496-1830

Alta: 818-496-4651

Recepción del vestíbulo principal: 818-496-1824

MyChart: su historia clínica electrónica

Mesa de ayuda: 1-877-569-7768

En línea: <https://mychartor.providence.org>

Wi-Fi sin cargo

Conéctese a la red «prov.guest» y haga clic en Acepto los términos.

OTROS SERVICIOS DEL HOSPITAL

Admisión	818-496-4497	Cuidados paliativos	818-496-4769
Gestión de casos	818-496-4651	Relaciones con el paciente	818-496-4792
Capellanes/Atención espiritual	818-496-4700	Farmacia	818-496-4698
Salud para la comunidad	818-847-3980	Derivación médica	1-888-432-5464
Educación sobre diabetes	818-496-4310	Radiología	818-496-4530
Servicios alimenticios y de nutrición	818-496-1183	Servicios de rehabilitación	818-496-4529
Fundación/Donaciones de caridad	818-496-4576	Gestión de riesgos	818-496-4552
Tienda de regalos	818-496-4225	Protección y seguridad	818-496-1801
Servicios de ayuda para lactancia	818-847-4142	Trabajador social	818-496-4366
Historias clínicas	818-496-4293	Patología del habla	818-496-4467
Administración de enfermería	818-496-4571	Servicios voluntarios	818-496-4613
Centro de diagnóstico ambulatorio	818-496-4686		

Para más información sobre los recursos disponibles en Providence Holy Cross, visite www.providence.org/holycross o llame al centro de recursos de salud de Providence al 1-888-HEALING (432-5464).

Su número de teléfono en la habitación del hospital

Si desea brindarles un número de teléfono directo a su familia y amigos, pídales que llamen al 818-496-XXXX (los cuatro dígitos del número de su habitación). Para la habitación 4123 el número de teléfono sería 818-496-4123.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Providence Health & Services y sus afiliados no discriminan por raza, color, nacionalidad de origen, sexo, edad o discapacidad en sus programas y actividades de salud.

DATOS BÁSICOS SOBRE SU ESTADÍA



Una guía que cubre las preguntas más frecuentes

Cajero automático

Para su comodidad, en el primer piso del hospital hay un cajero automático, cerca del departamento de radiología.

Cafetería

Ubicación: Primer piso del hospital cerca del mostrador de información

Horario:

Desayuno: de 6:00 a. m. a 10:00 a. m.

Almuerzo: de 10:30 a. m. a 4:00 p. m.

Cena: 4:30 p. m. a 8:00 p. m.

Primera mañana: 12:30 a. m. a 2:30 a. m.

Las máquinas expendedoras de snacks y bebidas se encuentran dentro de la cafetería y están disponibles las 24 horas del día.

Cómo llamar a su enfermera

Para su seguridad, puede llamar a la enfermera pulsando el botón de llamada en su cama. Un miembro del personal puede enseñarle a usarlo.

Teléfonos celulares

Los teléfonos celulares están

prohibidos en las áreas de atención de pacientes para reducir el ruido y respetar la privacidad.

Capellanes e iglesia

Los capellanes están completamente integrados a nuestro equipo de atención de salud y disponibles para ayudarlos a usted y a sus seres queridos a afrontar el estrés emocional o las decisiones difíciles. Están especialmente capacitados para ayudarle a procesar acontecimientos en relación con su propia fe. Los capellanes son guías neutrales para todos aquellos que puedan necesitar este tipo de ayuda y están disponibles todos los días. Llame al 818-496-4700.

Nuestra iglesia y el jardín de sanación están ubicados en el primer piso del vestíbulo principal. La iglesia está abierta las 24 horas del día los 7 días de la semana para orar o reflexionar en silencio.

Artefactos eléctricos

Sólo están permitidos los dispositivos con batería en las

habitaciones de los pacientes.

No utilice secadores eléctricos para el cabello, rizadoros, navajas, almohadillas térmicas, calentadores portátiles, reproductores de video/DVR, computadoras u otros dispositivos eléctricos.

Seguridad contra incendios

Realizaremos simulacros de incendio de manera periódica. Si escucha una alarma, quédese donde está. Si es una emergencia real, el personal del hospital le dirá qué hacer.

Flores y correo

Durante la semana, los voluntarios le entregarán en su habitación las flores y el correo que reciba. El correo que reciba después de que le den el alta se reenviará a su domicilio. Debido a la gravedad de las afecciones del paciente, no se permiten las flores en áreas de cuidados críticos.

Tienda de regalos

Ubicación: Primer piso

Abierto diariamente, el horario varía. Ofrece flores, regalos, artículos de tocador y productos

DATOS BÁSICOS SOBRE SU ESTADÍA *continuación*

de temporada. Se aceptan tarjetas de crédito y efectivo.

Intérpretes

Los servicios de traducción e interpretación están disponibles sin cargo a su solicitud.

Ofrecemos interpretación por teléfono y video en español y muchos otros idiomas, entre los que se incluye el idioma de señas.

Estacionamiento

El estacionamiento para visitantes se encuentra al lado del centro médico en el lado oeste, con entrada sobre la calle Rinaldi. El pequeño espacio al lado del departamento de emergencias es solo para emergencias.

Pertenencias y objetos personales de valor

Deje sus objetos de valor tales como joyas y efectivo en su hogar. Providence Holy Cross no se responsabiliza de reponer sus objetos personales. Los artículos personales como gafas, lentes de contacto, audífonos y dentaduras postizas se pueden guardar en la mesa al lado de la cama cuando no los esté usando. No los deje en la cama o en la bandeja de la comida para así evitar que se pierdan o se dañen. Si tiene objetos de valor que no puede llevar a su casa, pídale a su enfermera que los coloque en un lugar seguro en el hospital.

Fumar

Providence Holy Cross Medical Center es un establecimiento

libre de humo. Esto aplica para todos los pacientes y visitantes. Está prohibido fumar dentro del centro médico. Pregunte sobre las áreas exteriores designadas para fumadores.

Teléfono

Cada habitación de los pacientes cuenta con un teléfono. Para llamar a un número local, marque 9 y espere el tono, luego marque el número. Para servicios de larga distancia, llamadas por cobrar, tarjeta de crédito o terceros, marque 0 para el operador. Las llamadas entrantes se pueden direccionar al teléfono de su habitación. Solicítele al miembro del personal el número de teléfono de su habitación.

TV

Cada habitación de los pacientes cuenta con un televisor. Sea considerado con los demás y mantenga bajo el volumen del televisor. Los televisores se controlan mediante el altavoz de almohada, que puede estar enganchado a la cama, o por los controles ubicados en el panel de los rieles laterales. Todos los televisores tienen subtítulos disponibles para los pacientes con problemas de audición. La lista de canales de televisión se encuentra en la página 43.

Horario de visitas

Reconocemos que las visitas juegan un rol importante en la sanación y recuperación de los pacientes. Le damos la bienvenida

y alentamos a que la familia y los seres queridos visiten a los pacientes. Hemos implementado pautas para las visitas que promoverán el mejor ambiente posible para la recuperación de nuestros pacientes.

Tenga en cuenta que las enfermeras/seguridad pueden suspender la visita en cualquier momento si el visitante no cumple con las políticas de la organización o si el equipo de atención de salud determina que tal visitante interfiere con el cuidado de cualquier paciente.

Los menores deben estar acompañados y contar con la supervisión de un adulto que no sea el paciente. También, para brindar un ambiente de sanación, el horario de prácticas tranquilas del hospital comienza a las 9:00 p. m. todos los días. Las visitas deben irse del hospital a esa hora.

Fuera de horario

Una vez que se cierra la entrada principal del hospital a las 8:00 p. m., las visitas deben entrar o salir por el departamento de emergencias.

Persona de apoyo

Se alienta a que la persona de apoyo lo visite en cualquier momento durante su estadía y hasta puede pasar la noche. Sin embargo, si tiene más de una persona de apoyo, solo una de ellas podrá pasar la noche. La persona de apoyo designada tiene que ser capaz de ayudarlo a usted y atenderse por sí solo.

Inquietudes/quejas

Providence Holy Cross Medical Center se dedica a servirle y a asegurar que su experiencia con nosotros sea positiva. Si tiene inquietudes sobre la atención que recibió, le alentamos a que hable con las enfermeras principales de su piso o el supervisor a cargo en servicio. Si siente que su problema no se resolvió, contacte a nuestro departamento de relaciones con el paciente al 818-496-4792 o envíe un correo electrónico a HCPatientRelations@providence.org. También puede presentar un reclamo ante el departamento de salud pública de California en 3400 Aerojet Avenue, Suite 323, El Monte, CA 91731; 1-800-228-1019.



Tome las riendas de su atención

Usted es el centro de su equipo de atención médica. Permita que esta guía especial le ayude a obtener los mejores resultados durante su estadía en el hospital.

7 MANERAS CLAVE PARA TOMAR LAS RIENDAS DE SU ATENCIÓN

HABLE SIN REPAROS. Haga preguntas y exprese sus inquietudes. Es su cuerpo y tiene derecho a saber.

PRESTE ATENCIÓN. Siempre debe volver a controlar que el personal hospitalario correspondiente le esté brindando los tratamientos y los medicamentos correctos.

EDÚQUESE. Aprenda sobre su afección médica, los exámenes y las opciones de tratamiento para saber por qué es tan importante seguir el plan de atención.

ENCUENTRE UNA PERSONA DE APOYO. Elija a alguien que le ayude a hablar sin reparos respecto de su atención y necesidades durante su estadía.

CONOZCA SUS MEDICAMENTOS. Sepa qué afecciones tratan sus medicamentos, por qué los necesita y cómo debe tomarlos para obtener los mejores resultados.

REALICE UN CONTROL ANTES DE IRSE. Tome una decisión informada al seleccionar servicios de atención médica adicionales. Seleccione solo proveedores acreditados que cumplan con los estándares de calidad y seguridad para los pacientes. Visite www.qualitycheck.org para obtener más información.

PARTICIPE EN SU ATENCIÓN. Usted es el centro de su equipo de atención médica. Asegúrese de conocer qué sucede en cada etapa del recorrido, desde la admisión hasta el alta.



No olvide decirle al personal a quién eligió como persona de apoyo.

ELIJA UNA PERSONA DE APOYO

Contar con un amigo o familiar de confianza puede ser de gran ayuda durante su estadía. Elija una persona clave para que sea el defensor de su atención médica. Si se estresa o se modifica su habilidad para comunicarse, esta persona puede actuar por usted y tomar las riendas de su atención.

Una persona de apoyo puede:

- Hacer preguntas que a usted no se le ocurran y anotar información.
- Vuelva a controlar sus medicinas y tratamientos.
- Detectar signos de que su condición está empeorando y pedir ayuda.

CONTROLE LAS IDENTIFICACIONES

Mientras se encuentra aquí, mucha gente lo estará cuidando (médicos, enfermeros, asistentes) y esas mismas personas cuidarán a muchos otros pacientes. A fin de evitar errores respecto de su atención, haga lo siguiente:

Solicite ver las identificaciones de cada persona que ingresa a su habitación para saber el nombre y la función de quien lo está cuidando.

Si no visualiza un carnet de identificación, póngase en contacto de inmediato con el enfermero.

Hable sin reparos si el personal del hospital no verifica su identificación. El personal podrá ingresar en su habitación en cualquier momento para administrarle medicamentos, transportarlo, realizar procedimientos o aplicar tratamientos. Dígales su nombre y fecha de nacimiento.

Para su seguridad, nuestros cuidadores le preguntarán su nombre y fecha de nacimiento antes de brindarle atención. Sabemos que esto se repetirá muchas veces, pero lo hacemos para asegurar que la atención sea segura. Gracias por formar parte de su equipo de cuidados.



Haga un doble control >>>>>

Siempre vuelva a controlar su nombre con el personal para evitar errores.

5 MANERAS DE COMBATIR INFECCIONES

El hospital es un lugar al que viene para sentirse mejor, pero también puede entrar en contacto con gérmenes que pueden hacer que se sienta peor. Reduzca las posibilidades de contraer una infección tomando las siguientes precauciones de seguridad.

1. Lávese las manos.

- después de tocar objetos o superficies en el hospital
- antes de comer
- luego de usar el baño

2. Pídale al personal del hospital que se lave las manos.

Esta debería ser una práctica estándar, pero no dude en recordárselos si ellos olvidan hacerlo o pídale que usen guantes para tocarlo. ¡Pídale a las visitas que se limpien las manos también!

3. Cúbrase si está enfermo. Si contrae una infección, limite la propagación de gérmenes tapándose con un pañuelo descartable al toser y estornudar y tirándolo de inmediato. Evite tocar a otras personas. Pregúntele al personal si puede hacer algo más, como usar un barbijo, para evitar el contagio de gérmenes.

4. Esté atento a los apósitos o vendajes. Si un vendaje, una herida o una vía endovenosa se afloja o se moja, comuníquese a su enfermero. Si tiene un catéter o una sonda de drenaje, también debe hablar con el enfermero en caso de que se afloje o salga de su lugar.

5. Mantenga sus vacunas al día. Asegúrese de estar lo más protegido posible contra el contagio de alguna infección. Consulte al personal del hospital si es seguro para usted recibir alguna vacuna que podría estar necesitando.

CONSEJO DE LIMPIEZA:

Utilice agua y jabón o limpiador de manos para limpiar la zona debajo de las uñas, entre los dedos, la palma y la parte posterior de las manos. Refriéguelas durante 15 segundos (el tiempo que demora en cantar dos veces el feliz cumpleaños).



Pídale a sus familiares y amigos que no lo visiten si están enfermos.

Y asegúrese de que todas sus visitas se laven las manos al ingresar en su habitación. Les pedimos a las visitas que no usen los baños de los pacientes. Utilicen los baños públicos presentes en todo el hospital.



NO IGNORE EL DOLOR

Nadie más que usted sabe cuánto dolor siente. Informe al médico o enfermero cuando presente dolor, o en caso de que el dolor vuelva luego de haber desaparecido. Hable sobre su nivel de dolor durante su estadía.

Pregúntese a sí mismo y luego comparta con su enfermero lo siguiente:

- ¿Dónde le duele?
- ¿Cuándo le duele?
- ¿Le imposibilita realizar actividades, como dormir, vestirse o comer?

¿Comienza a sentir incomodidad?
 ¿Los analgésicos no funcionan?
 Hable sin reparos. Es posible que necesite una dosis mayor de la medicación actual para el dolor o un tipo medicación diferente para sentir alivio. No intente ignorar los síntomas de dolor. Controlar el dolor le ayudará en el proceso de curación. Avísele a su médico o enfermero cuando sienta dolor.



¿Con qué palabras describiría su dolor?

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> irritación | <input type="checkbox"/> sordo | <input type="checkbox"/> lacerante |
| <input type="checkbox"/> hinchazón | <input type="checkbox"/> entumecido | <input type="checkbox"/> fugaz |
| <input type="checkbox"/> ardor | <input type="checkbox"/> opresivo | <input type="checkbox"/> irritante |
| <input type="checkbox"/> intermitente | <input type="checkbox"/> presión | <input type="checkbox"/> punzante |
| <input type="checkbox"/> constante | <input type="checkbox"/> tenso | <input type="checkbox"/> pulsante |
| <input type="checkbox"/> calambre | <input type="checkbox"/> irradiado | <input type="checkbox"/> tensión |
| <input type="checkbox"/> cortante | <input type="checkbox"/> ardiente | |

¿Qué tan malo es de acuerdo con la escala de dolor?

Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



EVITE LAS CAÍDAS

Mientras esté aquí, es posible que se sienta mareado o débil. Las enfermedades, los procedimientos, los medicamentos o incluso el solo hecho de recostarse por un período demasiado prolongado pueden hacer que tenga menos equilibrio. A fin de mantenerse seguro:

- Use el botón para llamar al enfermero para que le ayude a salir de la cama.
- Pida ayuda para ir al baño o para caminar. (Y use las barandillas cuando se encuentren disponibles).
- Use calzado o calcetines antideslizantes.
- Mantenga los objetos que más usa a mano (anteojos, control remoto, pañuelos descartables, etc.).
- Asegúrese de que su silla de ruedas esté trabada antes de sentarse o levantarse. Nunca se pare sobre el apoyapiés.

Los pacientes de toda edad tienen riesgo de caerse. Es mejor cuidarse de más que arriesgarse a tener otro problema médico.



PREPÁRESE PARA LA CIRUGÍA

Antes de proceder, asegúrese de que usted y su personal de cirugía confirmen lo siguiente:

- **su nombre**
- **el tipo de cirugía que le van a realizar**
- **la parte del cuerpo que se debe operar:** de hecho, el personal del hospital marcará el lugar correcto en su cuerpo.

Asegúrese de que usted o su persona de apoyo verifiquen que sea el correcto. Realice pequeños pasos como estos para ayudar a prevenir errores médicos.



Pídale al cirujano que verifique si tanto usted como la cirugía que le van a realizar y la parte del cuerpo a operar son correctas.



ADMINISTRE SUS MEDICAMENTOS

Al margen de si toma una medicación o cinco, es importante saber qué está tomando y por qué. Hágle a su médico las siguientes preguntas sobre cualquier medicación nueva (y actual) que tome:

- ¿Cuál es el nombre de mi medicina? ¿Cuál es el nombre genérico?
- ¿Por qué estoy tomándola? ¿De qué manera me va a ayudar? ¿Cuándo comenzará a surtir efecto?
- ¿Cuál es la dosis? ¿Con qué frecuencia? ¿Por cuánto tiempo?
- ¿Cuándo es el mejor momento (mañana, noche, etc.) o cuál es la mejor manera de tomarlo (con comida, con agua)?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios? ¿Qué hago si se presentan efectos secundarios?
- ¿Debo evitar algún tipo de comida, bebida o actividad?
- ¿Qué debo hacer si olvido tomar una dosis?

PASE A MEDICACIÓN SEGURA

En Providence Holy Cross, servimos a nuestros pacientes con compasión y atención segura. Para asegurar el manejo seguro de la medicación, intente limitar las interrupciones cuando las enfermeras encargadas de los medicamentos lo visiten. Estas enfermeras especializadas usan una faja color amarillo brillante. Utilice la luz de llamado si necesita asistencia inmediata en cualquier momento.

EDUCACIÓN SOBRE DIABETES Y RESPALDO

El programa de educación sobre diabetes de Providence Holy Cross brinda información, educación y ayuda sobre la diabetes para aquellos que se les diagnosticó diabetes recientemente o viven con diabetes. La educación sobre diabetes se brinda a usted y su familia en la habitación mientras esté en el hospital o por medio de derivación luego del alta. Hable con su enfermera para obtener más información.

Continúe con la ayuda y la educación con el Grupo de ayuda para la diabetes. Para obtener más información, llame al 818-496-4310.

Para obtener más información sobre la diabetes, contacte a la American Diabetes Association al 323-966-2890 o visite su sitio web en www.diabetes.org.



Recuerde, tome las riendas de sus medicamentos. ¿Cree que necesita la próxima dosis? ¿Se pregunta si esta medicación nueva puede reemplazar la que está tomando? ¿Quiere confirmar si es seguro tomar todos los medicamentos y suplementos juntos? No dude en preguntar.

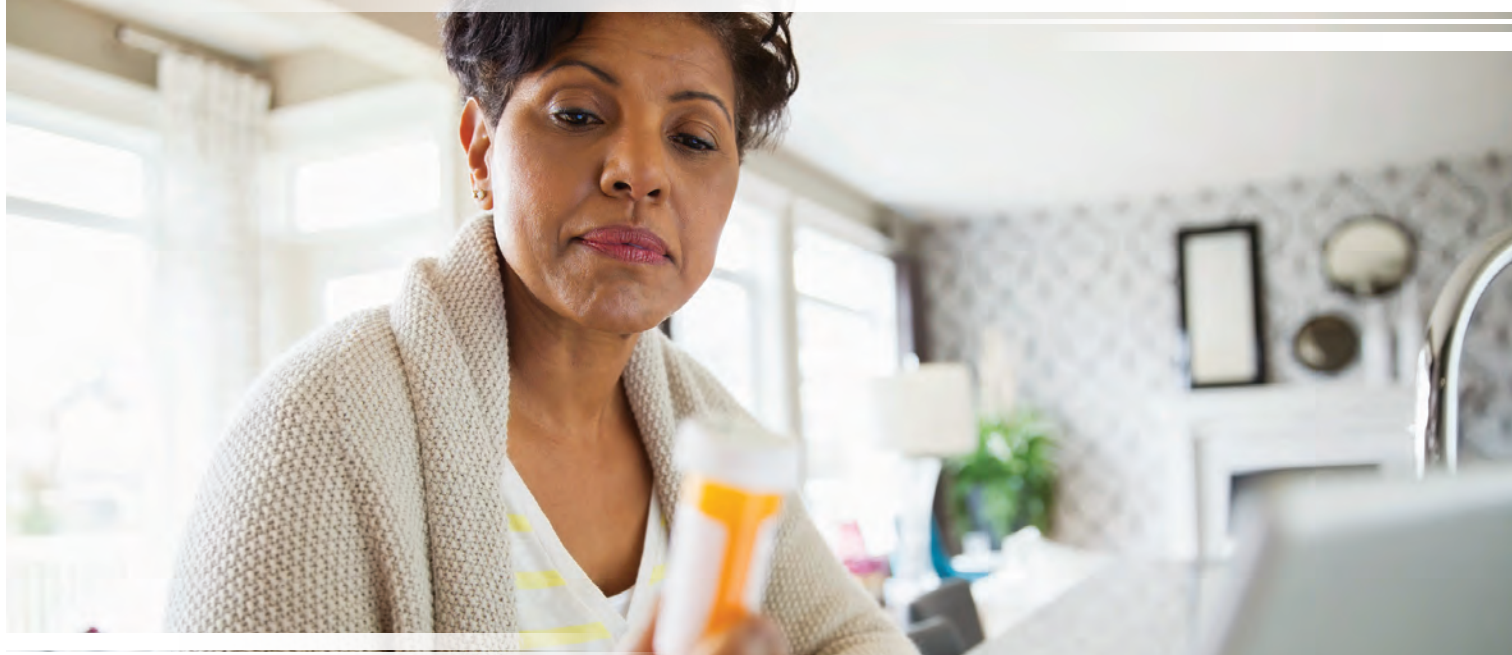
EVITE ERRORES CON LOS MEDICAMENTOS

Asegúrese de que los médicos y enfermeros sepan lo siguiente:

- Que su nombre es el mismo que figura en su medicamento (use su brazalete de identificación para verificarlo).
- Todos los medicamentos recetados, de venta libre y suplementos herbales o vitamínicos que usted toma.
- Cualquier alergia que tenga a medicamentos, anestesia, comidas, látex, etc.



EL USO DE ANTIBIÓTICOS DE MANERA SEGURA



Siga estos pasos para mejorar el funcionamiento de estos medicamentos

Los antibióticos pueden ser medicamentos que salven vidas, pero si se los usa de forma incorrecta pueden producirle daños en el cuerpo. Tomar antibióticos cuando no debe hacerlo puede provocar una resistencia a los mismos. Esto significa que los medicamentos que utilizamos para combatir virus peligrosos ya no funcionarían.

Mientras se encuentre en el hospital, su médico revisará los medicamentos periódicamente, incluidos los antibióticos. Su médico puede cambiar la dosis o discontinuar la administración del medicamento si considera que ya no es necesario.

Si toma antibióticos fuera del hospital, es importante que los termine a menos que su médico le de otras instrucciones. Esto le ayuda a asegurarse de que los

antibióticos serán de ayuda si alguna vez vuelve a necesitarlos. También puede mejorar el uso de antibióticos luego de recibir el alta. Comience por estos pasos:

- **Mantenga sus vacunas al día.** Las vacunas ayudan a prevenir que se propaguen las enfermedades y las infecciones que pueden requerir antibióticos.
- **Lávese las manos.** Esta es una de las mejores maneras de prevenir la propagación de gérmenes que causan infecciones y de mantener saludables a usted y su familia.
- **Pregunte sobre alivios para sus síntomas.** Hable con su médico sobre cómo aliviar los síntomas de su enfermedad para que pueda sentirse mejor.
- **Solo tome antibióticos para infecciones causadas por bacterias.** Los antibióticos no son de ayuda ante enfermedades causadas por virus, tales como resfriados y gripe.

▪ **Consulte sobre la espera atenta.**

Algunas infecciones causadas por bacterias se pueden tratar sin antibióticos. Su médico le puede recomendar que espere por algunos días si ve que se siente mejor sin tomar antibióticos.

▪ **Tome los antibióticos de la manera en que se los hayan recetado.**

Si se siente mejor, no omita dosis ni deje de tomar el antibiótico antes de tiempo sin la aprobación de su médico.

▪ **Deseche los antibióticos que le sobren.**

Consulte con su farmacéutico sobre la mejor forma de desechar los antibióticos que le sobren.

Conozca más

Cuando su médico le recete antibióticos, es importante que se asegure de tomar la dosis correcta durante el tiempo que se le indique. Visite www.cdc.gov/getsmart para obtener consejos sobre cómo utilizar los antibióticos luego del alta.



SU PRIVACIDAD IMPORTA

Privacidad e información médica

Usted tiene derechos de privacidad, según la ley federal que protege su información médica. Esta ley establece reglas y límites con respecto a quiénes pueden acceder a su información médica.

¿Quiénes deben cumplir esta ley?

- ▶ La mayoría de los médicos, personal de enfermería, farmacias, hospitales, clínicas, hogares de ancianos y muchos otros proveedores de cuidado de la salud y sus proveedores
- ▶ Las compañías de seguros de salud, organizaciones para el mantenimiento de la salud (HMO) y la mayoría de los planes de salud grupales del empleador
- ▶ Determinados programas gubernamentales que pagan por el cuidado de la salud, como Medicare y Medicaid

¿Qué información se protege?

- ▶ La información presente en su historia clínica
- ▶ Conversaciones que su médico mantenga con enfermeros y otras personas con respecto a su atención
- ▶ Información acerca de usted,

la cual figura en el sistema informático de la compañía de seguros de la salud.

- ▶ Información de facturación
- ▶ La mayor parte de cualquier otro tipo de información almacenada por las personas que deben respetar esta ley

¿Qué derechos tiene sobre su información médica?

Los proveedores y seguros médicos deben cumplir con su derecho a:

- ▶ Solicitar, ver y obtener una copia de sus expedientes de salud
- ▶ Introducir correcciones en la información sobre su salud
- ▶ Recibir una notificación que le informe cómo se usará y compartirá la información sobre su salud
- ▶ Decidir si desea otorgar su permiso para compartir su información

¿Cuáles son las reglas y límites con respecto a quiénes pueden ver y recibir su información médica?

Para asegurarse de que su información médica esté protegida de tal manera que no interfiera con su atención médica, su información puede utilizarse y compartirse:

- ▶ Para coordinar su atención y tratamiento
- ▶ Para pagar a médicos y al hospital por su atención de salud
- ▶ Con su familia, amigos u otras personas que usted identifique, que estén involucradas en su atención médica a menos que usted se oponga
- ▶ Para asegurarse de que sus médicos le proporcionen un buen cuidado y que las residencias para ancianos sean limpias y seguras
- ▶ Para proteger la salud pública, por ejemplo, informando si hay gripe en su área
- ▶ Para presentar denuncias ante la policía, por ejemplo, cuando denuncia heridas de bala

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

- ▶ Proporcionar la información sobre su salud al empleador
- ▶ Usar o compartir la información sobre su salud con fines comerciales o publicitarios
- ▶ Compartir notas privadas acerca de sus sesiones de asesoramiento sobre salud mental



DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Una manera simple e inteligente de tomar las riendas de su atención

Una de las decisiones más importantes que puede tomar sobre su atención es completar las directivas anticipadas en caso de que ya no pueda hablar por sí mismo. Las directivas anticipadas son documentos que permiten que otros conozcan sus deseos sobre el tipo de atención que desea. Y solo se utilizarán si queda inconsciente o está demasiado enfermo para comunicarse.

Los diferentes estados tienen diferentes leyes sobre las directivas anticipadas. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Departamento de Admisiones o su enfermero. Las directivas pueden incluir lo siguiente:

Testamento en vida

Este conjunto de indicaciones explica el tipo de atención médica de prolongación de la vida que desea aceptar o rechazar. Puede incluir sus deseos sobre el uso de resucitación cardiopulmonar (RCP) si su corazón se detiene, un respirador si deja de respirar, o sondas de alimentación o

tratamiento IV si no puede comer o beber.

Poder duradero para la atención médica:

Este es un documento legal por el que se nombra representante de atención médica, alguien que puede tomar decisiones médicas en su nombre si usted no puede hacerlo. Un apoderado médico oficial puede representar sus deseos en materia de atención de emergencia, pero también en otros asuntos médicos como posibles opciones de tratamiento, transfusiones de sangre, diálisis renal, etc. Elija alguien de su confianza, analice sus deseos médicos y asegúrese de que la persona acepta representarle en este papel.

Para las finanzas:

También tiene el derecho de nombrar a alguien o a la misma persona para ayudarle a administrar sus finanzas si usted no puede hacerlo.

Complete los formularios

Asegúrese de entregar las directivas anticipadas cada vez que vaya al hospital, para que se tenga un registro de su información y sus deseos más actualizados. No necesita un abogado para completarlos. Para obtener más información sobre cómo obtener los formularios que necesita, contacte a su enfermera. Un trabajador social o capellán también estarán disponibles.





APOYO PARA CUIDADORES

Cómo contribuir con la recuperación de sus seres queridos

Alentamos a los pacientes a elegir una persona clave que los apoye durante su estadía en el hospital. Ya sea que usted sea quien desempeñe la función de persona de apoyo principal de su ser querido; o bien, si usted es solo una de las muchas personas que cuidan y apoyan a su ser querido, puede desempeñar un papel importante para asegurarse de que su ser querido obtenga la mejor y más segura atención aquí y fuera del hospital.

Lo que debe saber antes de irse del hospital

Los cuidadores pueden ayudarle a garantizar el mejor resultado para sus seres queridos luego de su estadía en el hospital con las respuestas a estas preguntas:

■ **¿Cuál es el próximo paso para la atención médica (en el hogar o en una institución, seguimiento con un médico de atención primaria o fisioterapia, etc.)?** Ayude a su ser querido a organizar todos los detalles para que esto suceda (plan financiero, transporte, cronogramas, etc.).

- **¿Qué medicinas nuevas y anteriores necesita tomar mi ser querido?** Ayude a su ser querido a comprender los detalles: los horarios, las instrucciones de las dosis, los efectos secundarios, la compra de medicamentos recetados, etc.
- **¿Qué señales de advertencia necesito observar y qué debo hacer si aparecen?** Ayude a su ser querido tomando nota de estos síntomas, así como también del nombre y número de la persona de contacto.



Los cuidadores también tienen necesidades

Si siente que necesita un descanso o ayuda, recurra a sus familiares o amigos. Consulte a los recursos que se mencionan aquí:

RECURSOS

- National Alliance for Caregiving
www.caregiving.org
- Caregiver Action Network
www.caregiveraction.org
- Family Caregiver Alliance
www.caregiver.org



Antes de dejar el hospital

Una recuperación exitosa luego de su estadía comienza con un plan sólido antes de irse.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA RECIBIR EL ALTA

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

- ❑ **Resumen del alta.** Incluye el motivo por el que estuvo en el hospital, quién lo atendió, los procedimientos y la medicación que recibió.
- ❑ **Lista de medicamentos.** Esto incluye todas sus recetas nuevas y anteriores, medicinas de venta libre, vitaminas y suplementos. Pregunte si hay medicamentos que puede dejar de tomar o que no sea bueno tomar junto con otros medicamentos. Asegúrese de saber por qué, cuándo y cómo tomar cada uno.

- ❑ **Recetas.** Verifique que la farmacia tenga sus recetas nuevas y asegúrese de tener un plan para que las suministren.
- ❑ **Recursos locales:** Pídale ayuda a su planificador de alta para encontrar servicios posteriores a la atención u otros grupos de apoyo locales.
- ❑ **Servicios posteriores a la hospitalización.** Sepa cuánta ayuda necesitará en estas áreas:
 - Cuidado personal: bañarse, comer, vestirse, ir al baño
 - Cuidado doméstico: cocinar, limpiar, lavar la ropa, hacer las compras
 - Atención médica: tomar sus medicamentos, consultas al médico, terapia física, cuidado de heridas, inyecciones, equipo médico

- ❑ **Indicaciones de seguimiento de la atención médica.** Aparte de los medicamentos, pueden incluir lo siguiente:
 - comidas o actividades a evitar
 - exámenes o citas
 - cómo cuidar las incisiones y usar el equipo
 - señales de advertencia a las que debe estar atento
 - ajustes en la vida diaria (como la forma de acostarse)
 - a quien consultar si tiene preguntas



Pruebe el método de devolver la enseñanza. Repita lo que escuchó del planificador de alta para asegurarse de que entendió los detalles correctamente.

PLANIFIQUE CON TIEMPO

Reduzca las posibilidades de ser readmitido y aumente las probabilidades de lograr una recuperación saludable mediante la planificación temprana. Tome medidas lo antes posible durante su estadía para planificar una transición exitosa desde el hospital.

Para empezar, pida hablar con su planificador de alta y revise lo siguiente:

- el resumen de alta y el plan de alta
- la lista completa de medicamentos e instrucciones
- sus consultas a futuro
- qué debe hacer si no se siente bien

Una razón para planificar con tiempo

Si necesita un centro de rehabilitación, un centro de reposo, cuidados profesionales u otro servicio después de su estadía, necesitará tiempo para encontrar y evaluar sus opciones. Para ayudar a comparar servicios en el área local, visite:

- www.medicare.gov/nursinghomecompare
- www.medicare.gov/homehealthcompare
- www.qualitycheck.org

¿No está listo para irse?

Usted tiene derecho a apelar su alta si no está de acuerdo con la decisión de que está listo para dejar el hospital. Hable con su planificador de alta o médico y comparta sus inquietudes. También es posible que tenga que comunicarse con Medicare, Medicaid o su compañía de seguros.

10 PREGUNTAS FRECUENTES PARA HACERSE ANTES DEL ALTA

1. ¿A qué número puedo llamar las 24 horas del día si tengo preguntas o inquietudes? ¿Quién es mi contacto?

2. ¿Se ha programado mi cita de seguimiento? ¿Con quién? ¿Tengo transporte para llegar?

3. ¿Cuáles son los signos de advertencia que necesito vigilar? ¿A quién llamo si se presentan?

4. ¿Qué tipo de equipo especial necesito? ¿Qué instrucciones especiales necesito (cuidado del vendaje, inyecciones, etc.)?

5. ¿Qué tipos de actividades y alimentos están restringidos? ¿Por cuánto tiempo?

6. ¿Los médicos que me atienden luego de mi estadía tienen acceso a los resultados de mis estudios y a los medicamentos que tomé? ¿Necesito realizarme pruebas de seguimiento?

7. ¿Es seguro tomar mis nuevos medicamentos con los otros medicamentos, vitaminas o suplementos?

8. ¿Sé cómo y cuándo debo tomar mis medicamentos y cómo voy a reponer las recetas?

9. ¿Quién me brindará los servicios personales, domiciliarios o de atención médica adicionales que pueda necesitar?

10. ¿Quién puede ayudarme si tengo consultas acerca de los costos médicos?



¿Necesita equipo médico o suministros?

Si necesita equipo médico duradero (andador, silla de ruedas, cama de hospital, oxígeno, etc.), Medicare solo cubrirá el costo si usa un proveedor aprobado. Para encontrarlos en su área, visite el sitio www.medicare.gov y seleccione "Find suppliers of medical equipment and supplies" (Encontrar proveedores de equipo médico y suministros) o llame al 1-800-MEDICARE (800-633-4227).



INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA

Hágase cargo de sus pagos

El proceso de facturación del hospital puede parecer complicado, pero puede controlarlo si conoce exactamente lo que cubre su factura. Por ejemplo, si pasa la noche en el hospital, verá cargos por su habitación, comidas, atención de enfermería las 24 horas y medicamentos. La factura también incluye cargos por servicios especiales, como radiografías y análisis de laboratorio. Recibirá facturas de los médicos, cirujanos y especialistas, aparte de las del hospital.

Medicare

Si tiene Medicare, deberá llenar un formulario Pagador secundario de Medicare (MSP). Así se garantiza que Medicare

solo cubra los servicios que no están cubiertos por otros seguros que pueda tener. Si tiene un seguro secundario, generalmente cubrirá los deducibles de Medicare. Si no tiene un seguro secundario, usted mismo deberá pagar esos cargos.

Además, asegúrese de leer su Notificación de resumen de Medicare (MSN) trimestral para revisar lo siguiente:

- la suma que le cobraron los doctores
- la suma que Medicare aprobó y pagó
- el monto que usted adeuda
- su estado de deducibles vigente

Si tiene alguna consulta, llame al número del servicio al cliente enumerado en esta declaración.

Términos generalmente confusos

- **Deductible:** La cantidad que debe pagar cada año antes de que su seguro comience a realizar los pagos.
- **Copago:** Tarifa fija que debe pagar por un servicio específico, generalmente en el momento de la consulta.
- **Coseguro:** La porción de los gastos médicos de la que es personalmente responsable de pagar. Por ejemplo, su seguro puede cubrir un 80 % de la factura y usted deberá pagar el 20 % restante.

LLEVE UN REGISTRO

Una de las maneras clave para sentir que está bien informado y menos abrumado acerca del proceso de facturación del hospital es mantenerse organizado. Guarde todos sus resúmenes y facturas y revise cada uno a medida que llegan.



INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA *continuación*

Proveedores de seguros comerciales

Si utiliza un proveedor de seguro comercial, el hospital enviará la deuda basándose en la información que haya declarado al momento de la admisión. Aproximadamente un mes después del alta hospitalaria, recibirá una Declaración de la explicación de beneficios (EOB) de su seguro médico. Esta no es la factura. En la EOB, se describe lo siguiente:

- la suma facturada por el médico o el hospital
- la cantidad de ese monto que está cubierta por su seguro
- cuánto debe

Revísela cuidadosamente junto con otros documentos relacionados con la facturación. Si tiene alguna consulta, póngase en contacto

con el médico o llame el número del servicio al cliente enumerado en esta declaración.

Pacientes de pago independiente y planes de pago

Si planea pagar sus facturas sin ayuda de Medicare o de un proveedor de seguro comercial, recibirá las facturas directamente desde el hospital. Cuando lleguen las facturas, llame al Departamento de Servicios Financieros del hospital para acordar un plan de pago.

Comuníquese con el Departamento de Servicios Financieros lo antes posible. Si no establece un plan de pagos, o si deja de realizar los pagos, su cuenta se transferirá a una agencia de cobro. El hospital desea trabajar con usted, por lo tanto, informe las consultas o inquietudes que tenga.

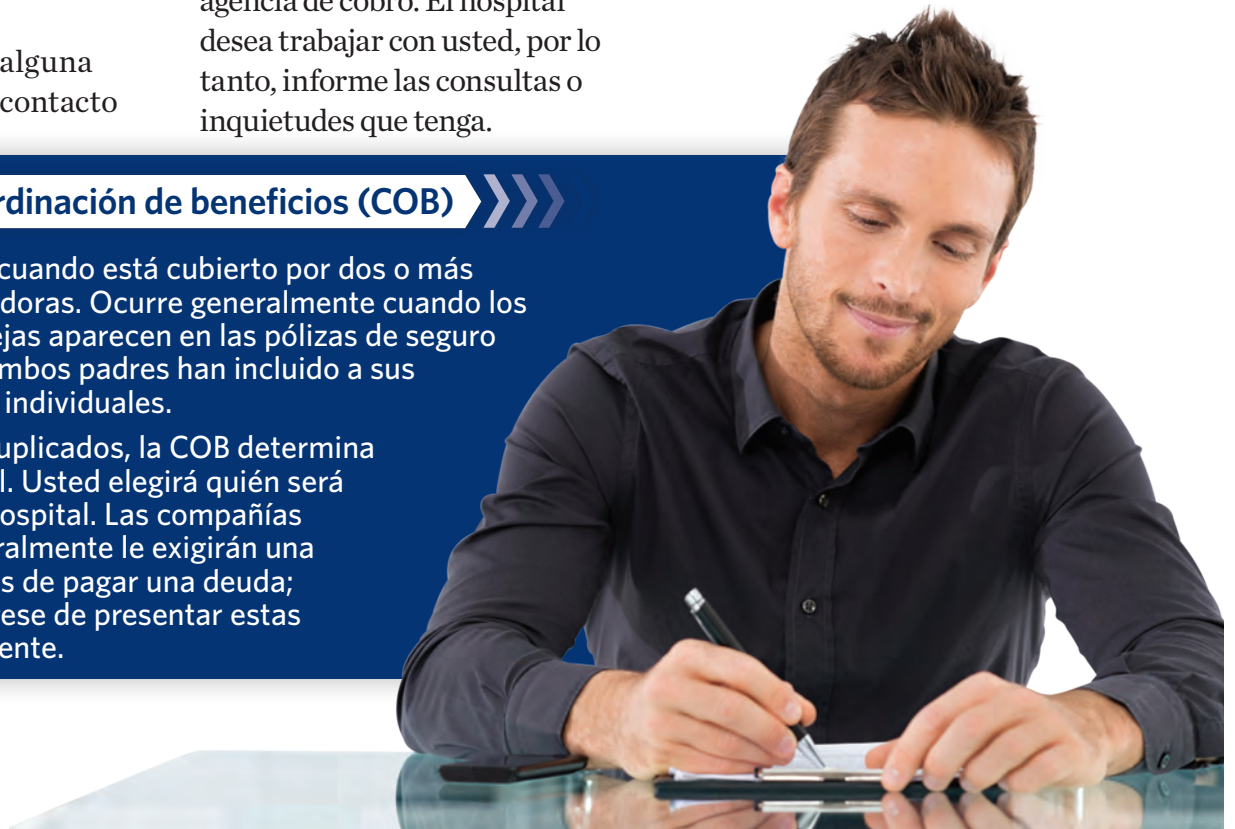
¿Necesita ayuda?

Si no comprende su facturación o si tiene inconvenientes para poder abonarla, infórmenos. Un representante de pacientes puede trabajar con usted y guiarlo hacia los servicios que pueden ayudarlo. También puede llamar al 1-800-750-7703.

Comprender la coordinación de beneficios (COB)

La COB tiene lugar cuando está cubierto por dos o más compañías aseguradoras. Ocurre generalmente cuando los cónyuges o las parejas aparecen en las pólizas de seguro del otro o cuando ambos padres han incluido a sus hijos en sus pólizas individuales.

Para evitar pagos duplicados, la COB determina el pagador principal. Usted elegirá quién será cuando ingrese al hospital. Las compañías aseguradoras generalmente le exigirán una COB completa antes de pagar una deuda; por lo tanto, asegúrese de presentar estas peticiones rápidamente.



LISTA DE CANALES DE TELEVISIÓN



3 Channel Listing Menu	26 A&E	44 HLN
6 Diabetes Education (inglés)	27 USA	45 EWTV
8 Diabetes Education (español)	28 TBS	48 Stroke Channel (español)
10 Newborn Channel (inglés)	29 TNT	49 Stroke Channel (inglés)
12 The Hallmark Channel	30 AMC	50 Fox News
13 CNN	31 KCBS 2	51 The Weather Channel
14 Video de admisión a PHC (inglés)	32 KNBC 4	52 Fuse
15 Video de alta de PHC (inglés)	33 KTLA 5	53 NFL Network
16 Video de admisión a PHC (español)	34 KABC 7	54 Azteca America
17 Video de alta de PHC (español)	35 KCAL 9	55 Telefutera
18 Animal Planet	36 KTTV 11	56 Spike
19 Sanación/relajamiento	37 KCOP 13	57 ESPN
20 Canal sobre recién nacidos (español)	38 KCET 28	58 ESPN2
21 Discovery Channel	39 KWHY 22	59 ESPNNews
22 TLC	40 KMEX 34	60 ESPNU
23 Freeform	41 KVEA 52	61 ESPN Classic
24 Cartoon Network	42 Prime Ticket	62 Técnicas sobre el lavado de manos (español)
25 History Channel	43 Fit & Health	63 Técnicas sobre el lavado de manos (inglés)

Canales 64: El canal para pacientes

En el canal 64, podrá ver programas relacionados con la salud que le ayudarán a tener una vida más saludable. Vea videos relacionados con la salud, la diabetes, el asma, la manera de evitar complicaciones y mucho más.

Puede ver estos videos en cualquier momento, en cualquier lugar, desde su teléfono móvil, tableta o computadora. Solo inicie sesión en www.ThePatientChannelNow.com y utilice la contraseña 01260. Esperamos que se haga tiempo para ver algunos de estos útiles videos sobre salud.

