



Mount  
Sinai  
South  
Nassau

# Guía informativa para el paciente





## Mensaje del presidente

En Mount Sinai South Nassau, nos centramos en la salud y el bienestar de usted y su familia. Nuestro personal, nuestros centros y nuestros programas hacen de Mount Sinai South Nassau un destino para aquellos que buscan atención médica de calidad en un ambiente amable.

Todos los días, estamos a la vanguardia de los avances médicos que están cambiando la base misma de la atención médica. Lo único que prevalece es nuestro inquebrantable compromiso con nuestros pacientes, sus familias y la comunidad.

Nuestros lazos con la comunidad son fuertes, al igual que nuestra dedicación para ser el recurso de atención médica de alta calidad que usted conoce y en el que confía, uno al que usted y su familia pueden recurrir para obtener tecnología de vanguardia y técnicas para salvar vidas, aquí mismo en la comunidad que usted llama hogar.

Lo invito a que conozca Mount Sinai South Nassau. Cuando vea todo lo que tenemos para ofrecer, estoy seguro de que estará de acuerdo en que nosotros le podemos dar a usted y a su familia la mejor atención médica disponible en cualquier lugar.

Le deseamos una recuperación rápida y total.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Adhi Sharma". The signature is fluid and cursive.

Adhi Sharma, MD  
Presidente

P.D. Después de dejar el hospital, es posible que reciba una encuesta por correo o por teléfono para confirmar su satisfacción con los servicios del hospital. Le recomendamos que complete la encuesta, ya que nos ayudará a brindar un mejor servicio a los demás.

## Declaración de derechos de los pacientes y directivas anticipadas

En la solapa al final de esta guía, se incluyen la declaración de derechos del paciente e información sobre las directivas anticipadas.



# Bienvenido al Hospital insignia de Mount Sinai en Long Island

Lo animamos a que revise esta Guía informativa para el paciente. Da respuestas a las preguntas que pueda tener sobre los servicios y comodidades de Mount Sinai South Nassau. También encontrará un folleto titulado “Sus derechos como paciente del hospital” y otros documentos útiles.

Es su derecho como paciente hablar su idioma de preferencia. Una comunicación clara es absolutamente necesaria cuando se habla de su salud. Hay servicios de interpretación gratuitos las 24 horas del día.

Reconocemos y animamos sus necesidades culturales. Si necesita ayuda con el idioma, llame al 516-632-3484, de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si tiene necesidades espirituales, llame al 516-632-4586, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

Nuestro objetivo es lograr que su estancia en nuestro hospital sea la mejor posible.

## Números de teléfono útiles\*

<b>Información general</b>	<b>632-3000</b>
<b>Departamento de Admisiones</b>	<b>632-3990</b>
<b>Administración de casos</b>	<b>632-3927</b>
<b>Capellán</b>	<b>632-4586</b>
<b>Director de Cumplimiento y Privacidad (privacidad según la ley HIPAA)</b>	<b>632-3040</b>
<b>Educación comunitaria</b>	<b>377-5333</b>
<b>Alimentación y nutrición</b>	<b>632-4455</b>
<b>Departamento de cuidados a domicilio</b>	<b>377-5000</b>
<b>Servicios de idiomas</b>	<b>632-3484</b>
<b>Registros médicos</b>	<b>632-3907</b>
<b>Centro de consejería para la salud mental</b> 2277 Grand Avenue, Baldwin, New York 250 Fulton Avenue, Hempstead, New York	<b>377-5400</b> <b>485-5710</b>
<b>Administración de enfermería</b>	<b>632-3910</b>
<b>Cuidados paliativos y servicios de geriatría</b>	<b>632-4200</b>
<b>Servicios de atención a pacientes</b>	<b>632-3910</b>
<b>Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>Asistencia financiera</b>	<b>632-4015</b>
<b>Información sobre el seguro</b>	<b>632-3901</b>
<b>Facturación particular (pacientes ambulatorios y hospitalizados)</b>	<b>255-1680</b> <b>255-1550</b>
<b>Facturación a pacientes hospitalizados</b>	<b>255-1500</b>
<b>Facturación a pacientes ambulatorios</b>	<b>255-1500</b>
<b>Facturación de los servicios de salud mental (pacientes ambulatorios)</b>	<b>255-1556</b>
<b>Representante de relaciones con los pacientes</b>	<b>632-3414</b>
<b>Centro de evaluación prequirúrgica</b>	<b>632-4834</b>
<b>Rabino</b>	<b>632-4586</b>
<b>Seguridad</b>	<b>632-3974</b>
<b>Trabajo social</b>	<b>632-3925</b>
<b>Servicios de asistencia espiritual</b>	<b>632-4586</b>
<b>Alquiler de servicios de telefonía y televisión</b>	<b>632-4552</b>
<b>Unidad de atención médica de transición</b>	<b>632-3500</b>
<b>Servicios voluntarios</b>	<b>632-3928</b>

## Contenido

Servicios de interpretación .....	2
Hospitalizaciones .....	3
Mientras está aquí.....	6
Visitas de la familia y los amigos .....	7
Horarios y políticas respecto de las visitas .....	8
Información para pacientes y visitas .....	9
Declaración de derechos del paciente/ responsabilidades del paciente .....	11
Declaración de derechos sobre el tratamiento del dolor .....	13
Su satisfacción es nuestra prioridad .....	14
Su equipo de satisfacción atención médica .....	15
Unidad de atención médica de transición.....	18
Servicio de cuidados paliativos .....	19
Información de cuidado de hospicio .....	20
Información financiera w .....	21
Asistencia financiera .....	25
Prepararse para el regreso al hogar .....	26
Formulario para la donación de órganos y tejidos .....	31
Índice .....	32

\* Cuando se use un teléfono del hospital para cualquier llamada interna, solo es necesario marcar los últimos cuatro dígitos del número de teléfono.

# Notificación para servicios de interpretación

Este centro ofrece servicios de interpretación gratuitos a los pacientes con conocimientos limitados del inglés.

Mount Sinai South Nassau cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a las personas ni las trata diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, idioma, religión, sexo, edad, incapacidad, ciudadanía, estado civil, creencias, orientación sexual, expresión ni identidad de género (se respetará el género de preferencia del paciente y lo llamarán por el nombre y pronombre que haya elegido) o cualquier otro factor no relevante desde el punto de vista médico o cualquier otra característica protegida por las leyes federales o estatales.

Mount Sinai South Nassau proporciona ayudas y servicios auxiliares apropiados y gratuitos a las personas con incapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros y de manera oportuna, como por ejemplo:

- Intérpretes calificados; y
- Información escrita en otros formatos (letra de imprenta grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).

Mount Sinai South Nassau ofrece servicios de idiomas gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés para que tengan un acceso significativo y equitativo a la atención médica, como por ejemplo:

- Intérpretes calificados; y
- Información escrita en otros idiomas.

Si usted o su acompañante necesitan estos servicios gratuitos, informen al personal de Mount Sinai South Nassau.



**English:** Avise a su cuidador si habla [idioma]. En este centro se ofrece servicios de interpretación de forma gratuita.

## Albanian Shqip

Lutemi njoftoni personin që kujdeset për ju se flisni shqip. Në këtë institucion sigurohen shërbime përkthimi falas.

## Arabic العربية

إن كنت تتكلم العربية، نرجو إبلاغ القائمين بخدمة الترجمة الكلامية في هذه المنشأة مجاناً.

## Bengali বাংলা

আপনি যদি বাংলায় কথা বলেন তবে তা আপনার সেবাদাতাকে জানান। দোভাষী পরিষেবা এই হাসপাতালে বিনামূল্যে দেওয়া হয়।

## Bosnian Bosanski

Obavijestite svog njegovatelja ako govorite bosanski jezik. Prevodilačke usluge se u ovoj ustanovi pružaju besplatno.

## Cambodian ខ្មែរ

ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សូមជូនដំណឹងដល់មន្ត្រីបំប្រែភាសា ។  
ការបំប្រែភាសាប្រតិបត្តិការត្រូវបានផ្តល់ឱ្យឥតគិតថ្លៃ ទៅអ្នកជំងឺ ។

## Cantonese 广东话

如果您讲广东话，请告诉您的护理人员。我们免费为您提供口译服务。

## Chinese 中文

如果您講中文，請告訴您的照護人員。我們免費為您提供口譯服務。

## Farsi فارسی

لطفاً اگر فارسی صحبت می‌کنید، به مراقبت کننده خود اطلاع دهید.  
خدمات مترجمین در این تسهیلات بطور مجانی فراهم میشود.

## French Français

Si le français est votre langue maternelle, veuillez en informer votre prestataire de soin. Un interprète sera mis à votre disposition gratuitement.

## French Creole Kreyòl Fransè

Tanpri avize pwofesyonèl k ap ba w swen an si w pale Kreyòl Fransè. Nou ofri sèvis entèprèt gratis nan sant isit la.

## German Deutsch

Falls Sie Deutsch sprechen, teilen Sie dies bitte Ihrem Pfleger mit. In dieser Einrichtung steht ein Dolmetscherservice kostenlos für Sie zur Verfügung.

## Greek Ελληνικά

Παρακαλούμε να ειδοποιήσετε τον υπεύθυνο φροντίδας σας εάν μιλάτε Ελληνικά. Το ίδρυμα αυτό παρέχει δωρεάν μεταφραστικές υπηρεσίες.

## Haitian Creole Kreyòl Ayisyen

Tanpri, fè moun k ap ba w swen an konnen w pale Kreyòl Ayisyen. Nan Sant isit la, nou ofri sèvis entèprèt gratis.

## Hindi हिन्दी

आ र आप हिन्दी बोलते हैं (कृपया अपनी देखभाल करने वाले को सूचित करें) इस अस्पताल में दुभाषी (इंटरप्रेटर) की सेवा मुफ्त दी जाती है।

## Hmong Hmoob

Thov qhia rau koj tus neeg muab kev pab yog hais tias koj hais lus Hmoob. Muaj kev pab txhais lus pub dawb ntawm qhov chaw no.

### Italian Italiano

Se parlate italiano, comunicatelo alla persona che vi assiste.  
Presso questa sede sono disponibili servizi di interpretazione gratuiti.

### Japanese 日本語

日本語をお話になる方がいらっしゃいましたら、介護人の方までお申し出ください。  
この施設では、無料の通訳サービスを提供しています。

### Korean 한국어

한국어를 사용하시는 경우 담당자에게 알려주십시오.  
본 시설에서 통역 서비스는 무료로 제공되고 있습니다.

### Mandarin 普通话

如果您讲普通话，请告诉您的护理人员。我们免费为您提供口译服务。

### Polish Polski

Prosimy o poinformowanie personelu sprawującego opiekę, czy mówi Pan/i po polsku.  
W obiekcie tym zapewniamy bezpłatne usługi tłumaczeniowe.

### Portuguese Português

Por favor, informe à pessoa que o está atendendo se você fala português.  
Temos interpretes disponíveis para ajudá-lo gratuitamente caso seja necessário.

### Punjabi ਪੰਜਾਬੀ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸੇਖਰਾਲ ਨੂੰ ਖਬਰ ਦਿਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੇਮੇ।  
ਇਸ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਸੁਭਾਵਿਕ (ਫਿਟਨੇਸ/ਟਰੇ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

### Russian Русский

Если вы говорите по-русски, пожалуйста, скажите об этом работнику, осуществляющему уход за вами. Мы предоставляем бесплатные услуги переводчика.

### Somali Soomaali

Fadlan u sheeg daryeel-bixiyahaaga haddii aad ku hadasho Af-Soomaali.  
Adeeg turjubaan oo bilaash ah (lacag la'aan ah) ayaa laga bixiyaa goobtan caafimaadka.

### Spanish Español

Por favor avise a su proveedor de atención de salud si usted habla español.  
En estas dependencias se proporcionan servicios de interpretación libres de costo.

### Turkish Türkçe

Şayet Türkçe konuşuyorsanız bunu lütfen hastabakıcınıza bildirin.  
Kuruluşumuzda ücretsiz olarak tercümanlık hizmeti sunulmaktadır.

### Ukrainian Українська

Будь ласка, повідомте медичного працівника, якщо ви розмовляєте українською мовою.  
Послуги перекладача у нас надаються безкоштовно.

### Urdu اردو

اگر آپ اردو بولتے ہیں تو براہ کرم اپنی نگہداشت کے فراہم کار کو اطلاع دیں۔  
اس اسپتال میں ترجمانی کی خدمات بلا معاوضہ فراہم کی جاتی ہیں۔

### Vietnamese Tiếng Việt

Xin báo cho người chăm sóc cho quý vị biết là quý vị nói tiếng Việt.  
Các dịch vụ thông dịch được cung cấp tại cơ sở này miễn phí.

### American Sign Language (ASL)



Do you need an ASL interpreter?

## Hospitalizaciones

### Qué debe traer consigo

Artículos personales: empaque pocas cosas; solo necesitará ropa y artículos de tocador que sean esenciales. Puede usar sus pijamas o una bata para pacientes provista por el hospital. A continuación se incluye una lista de los artículos que puede necesitar.

- Una bata y pantuflas, zapatos o zapatillas con suela antideslizante.
- Cepillo y pasta dental.
- Peine y cepillo; rasuradora (que no sea eléctrica) y cosméticos.
- Las gafas, lentes de contacto, dentaduras postizas o audífonos deben etiquetarse con claridad y guardarse en los estuches correspondientes cuando no las use.
- Una lista de los medicamentos (recetados y de venta libre, incluidos los suplementos herbarios), así como información sobre la dosificación y la frecuencia de administración.
- Una pequeña cantidad de dinero en efectivo para periódicos o gastos imprevistos.

Los copagos, el coaseguro, los deducibles y cualquier otra obligación a cargo del paciente se debe pagar antes de la cirugía programada. Si la hospitalización no es programada, se espera el pago en el momento del alta, a menos que se hayan hecho otros arreglos financieros.

Después de la admisión, entréguele la chequera, las tarjetas de crédito, las joyas y otros objetos de valor a un familiar para que los lleve a su hogar.

### Mount Sinai South Nassau no se hace responsable de la pérdida o la rotura de los artículos personales.

### No debe traer consigo:

- Objetos de valor (joyas, ropa costosa, etc.).
- Grandes sumas de dinero en efectivo.
- Aparatos eléctricos, como un secador de cabello, un televisor portátil, etc.
- Sus propios medicamentos: le proporcionaremos y administraremos todos los medicamentos necesarios.

### Política de telefonía móvil

Respete los derechos de los demás pacientes a una estadia tranquila. Si bien los teléfonos celulares están permitidos dentro del hospital, se espera que tanto los pacientes como los visitantes respeten el silencio del entorno de atención del hospital y limiten la duración, la frecuencia y el volumen de las conversaciones por teléfono celular. El volumen del tono de llamada de su teléfono debe estar al mínimo o en modo de vibración. Es posible que su teléfono no reciba una señal en todas las áreas del hospital. Tenga en cuenta que no somos responsables de la pérdida o rotura de artículos personales.

# Hospitalizaciones, *continuación*

## Política sobre la prohibición de fumar en el campus

Mount Sinai South Nassau se compromete a mantener el ambiente libre de tabaco. La venta o el consumo de tabaco están prohibidos en los centros o las propiedades del hospital.

El tabaco incluye cigarrillos, cigarrillos electrónicos, cigarros, pipas, productos que contengan tabaco de masticar o tabaco sin humo. Las propiedades o los centros incluyen todo el predio de Mount Sinai South Nassau, los lugares externos y las zonas aledañas, incluidos los terrenos, los vehículos de la compañía y los estacionamientos. Notifique a su familia y a los visitantes sobre esta política.

## Política de grabación y fotografía

El Hospital prohíbe el uso de cualquier dispositivo para grabar o tomar fotografías. **No se permite la grabación de audios, la grabación de videos o la toma de fotografías a los pacientes ni a las visitas a menos que tengan un permiso del personal hospitalario.**

**Si necesita grabar audio o video de una conversación con el personal por motivos de tratamiento, nuestro personal, si está de acuerdo, tomará las precauciones apropiadas para proteger la seguridad y la privacidad de las visitas y de los pacientes.** En las situaciones en las que se permite grabar o tomar fotografías, las personas (pacientes, visitas o personal) a quienes graban o fotografían deben dar su consentimiento verbal y se debe tener precaución para evitar que otros pacientes o miembros del personal se incluyan sin darse cuenta en la grabación/fotografía. La grabación puede interferir con la atención del paciente y podría capturar sin darse cuenta información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés) y/o podría capturar de forma inadvertida a los pacientes y a las visitas que no dieron el consentimiento

## Política sobre objetos de valor y dinero en efectivo

El hospital no es responsable del dinero en efectivo, los artículos personales o los objetos de valor que usted o sus visitantes traen consigo, a menos que usted los deje personalmente en depósito en el Departamento de seguridad.

## Donación de sangre a otras personas

Casi 2,000 hombres, mujeres y niños de nuestra comunidad deben recibir transfusiones de sangre cada día. Se necesita una persona especial que comprenda que donar sangre es un acto importante que salva vidas. Los donantes de sangre deben ser mayores de 17 años y pesar al menos 110 libras, y no tienen que haber donado sangre en el término de los últimos 56 días. Las personas mayores de 76 años pueden donar sangre si cumplen con todos los criterios y presentan una carta del médico. Para obtener más información sobre la donación de sangre a otras personas, llame al 516-632-4080 o al Centro de hemodonación de Nueva York al 1-800-933-2566 y use el número de grupo 6295 a modo de referencia.

## Conservación de su propia sangre

En casos específicos, tal vez pueda donar su propia sangre por adelantado a la cirugía programada (p. ej., artroplastia de cadera).

Esta sangre depositada previamente puede utilizarse más adelante si la necesita. Puede que desee hablar con su médico y llamar a los Servicios de Sangre de Nueva York al 516-255-2068.

## Donación de órganos

Posiblemente, el regalo más grande que un paciente pueda hacer es el de la donación de órganos. En la página 31 de esta guía, se incluye un formulario de inscripción en el Registro de donantes de órganos y tejidos de Donate Life del estado de Nueva York.

## Ingreso/consideraciones

Nuestro Departamento de Admisiones se encuentra ubicado en el vestíbulo sur (cerca de la entrada de la avenida Washington) y está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Recuerde que todos los pacientes menores de 18 años deben estar acompañados de uno de los padres o un tutor legal, a menos que sean menores de edad legalmente emancipados.

## Formularios de admisión

Un representante de hospitalizaciones le pedirá que complete y firme un formulario de autorización para lo siguiente:

- Completar su admisión hospitalaria y tratamiento médico.
- Autorizar al hospital y sus empleados, al personal médico y a otros profesionales a quienes se les otorgaron privilegios clínicos a facturarle directamente a su compañía de seguros.
- Autorizar el pago al hospital y a sus proveedores afines.
- Completar todos los demás formularios que los encargados del pago, las agencias estatales y las federales puedan exigir.
- Divulgar información a los terceros encargados del pago, las agencias estatales y las federales, según corresponda.

## Información del paciente

La privacidad de su información de salud es importante para nosotros. Si quiere, designe a una (1) persona a quien le podríamos dar información actualizada de su atención y su progreso. Esa persona puede mantener informado al resto de la familia y amigos. Agradecemos su colaboración para que nuestro equipo de atención médica pueda darle atención continua y de alta calidad a usted y a sus familiares.

## La discriminación va en contra de la ley.

De conformidad con las leyes federales, estatales y municipales, la política del sistema de salud de Mount Sinai es que los hospitales, las áreas auxiliares, los consultorios médicos y la escuela de Medicina Icahn no tolerarán expresiones o discursos de odio, discriminatorios, racistas, intolerantes o abusivos, o comportamiento de cualquier tipo por motivos de edad, color, incapacidad, género, identidad de género, condición migratoria, estado civil o de pareja, servicio militar, nacionalidad, embarazo, raza, religión/credo, orientación sexual o cualquier otra condición protegida por la ley.

## Solicitud de expedientes médicos

Su expediente médico documenta los antecedentes médicos de su tratamiento, su atención y los servicios provistos en Mount

Sinai South Nassau. Usted puede ver o recibir copias de su expediente médico previa solicitud por escrito. Todos los expedientes médicos se mantienen en estricta reserva, en conformidad con los reglamentos estatales y federales, y no se divulgarán sin su autorización por escrito. Para que las copias de su expediente médico estén disponibles para el seguimiento médico y el uso personal, debe completar y firmar una "autorización para la divulgación de información". Entregue la autorización en el Departamento de administración de información de la salud (HIM, por sus siglas en inglés). Hay una tarifa nominal por página y los registros estarán disponibles en un plazo de 10 días hábiles. Para obtener más información sobre sus expedientes médicos, llame al 516-632-3907 o envíe un correo electrónico a [medicalrecordrequests@snch.org](mailto:medicalrecordrequests@snch.org).

### **LEY de Transferencia y Responsabilidad de los Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés), derechos de privacidad del paciente**

Desde el 14 de abril de 2003, todos los pacientes reciben el Aviso de prácticas de privacidad (NPP, por sus siglas en inglés) de Mount Sinai South Nassau, donde se explican sus derechos de privacidad conforme a las normas establecidas en la ley HIPAA. En este aviso se describe la forma en que Mount Sinai South Nassau podría usar su información protegida de salud y le da información de contacto si tiene una queja.

Siempre se pondrá una copia del Aviso actual de Mount Sinai en el área de recepción donde recibe atención. También podrá obtener su propia copia accediendo a nuestro sitio web en [mountsinai.org/HIPAA](http://mountsinai.org/HIPAA), llamando a nuestra oficina o solicitando una en el momento de su próxima visita. Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o si quiere más información, comuníquese con nuestra Oficina Privada al 212-241-3211.

### **Intercambio de información de salud (Healthix™)**

Mount Sinai South Nassau participa con otros hospitales en el intercambio de información de salud, o Healthix, una red de información médica diseñada para mejorar la seguridad del paciente y optimizar el diagnóstico y la atención al compartir información por vía electrónica entre los proveedores de atención médica del sur del estado de Nueva York que participan. Esta información incluye, entre otra, diagnósticos, tratamientos y recomendaciones de cada proveedor de la red para que el historial más completo del paciente esté disponible para todos los proveedores de atención médica participantes.

Se le pedirá que firme una divulgación de información para que su historia clínica pueda compartirse. Si bien su participación es opcional, es altamente recomendable. Su información personal de atención de la salud siempre se mantiene en estricta confidencialidad, en conformidad con lo establecido en la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés).

### **FollowMyHealth (Control de mi salud): ¡conéctese con su registro de salud de Mount Sinai South Nassau en línea gratuitamente!**

Ahora puede obtener acceso a la información seleccionada de su expediente médico en internet: ¡Bienvenido a FollowMyHealth, el registro de salud personal todo en uno y el portal del paciente que le permite acceder a su información de salud en línea y en cualquier parte!

Al inscribirse en el portal gratuito FollowMyHealth, puede consultar una parte de su expediente médico y configurar cuentas como apoderados para sus hijos o los adultos dependientes en un lugar fácil de usar.

Al crear su cuenta gratuita en el portal con su teléfono, incluso puede tener acceso a su expediente médico antes de dejar el hospital.

Para comenzar, simplemente siga el enlace de FollowMyHealth en el sitio web de [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau). Toma unos pocos minutos. Si usa un teléfono iPhone® o Android®, también puede descargar la aplicación del portal FollowMyHealth de la tienda de iTunes® o Android.

Si tiene más preguntas, puede enviar un correo electrónico a [followmyhealth@snch.org](mailto:followmyhealth@snch.org) o llamar al 516-632-4531.

### **¡Mejore su experiencia en el portal de FollowMyHealth con MyLinks!**

MyLinks es una aplicación gratuita que le permite recopilar en forma electrónica sus expedientes médicos de todos sus médicos y guardarlos en un solo lugar, totalmente controlado por usted, en lugar de tener su información dividida entre diversos portales.

Para usar MyLinks, primero debe registrarse en FollowMyHealth u otros portales de pacientes. En [www.MyLinks.com](http://www.MyLinks.com) haga clic en "Sign Up" (Registrarse) para crear su cuenta de MyLinks. Una vez que haya completado la información, se le enviará un mensaje de confirmación a su correo electrónico para que finalice su inscripción.

Necesitará su nombre de usuario y contraseña para cada portal de pacientes del que desee recopilar datos de salud. Si no cuenta con esta información, consulte a su proveedor de atención médica acerca de cómo ingresar a su portal de pacientes.

Después de iniciar sesión, haga clic en "Gather Health Records" (Recopilar registro de salud). Busque su organización de atención médica, haga clic en "Get Health Record" (Obtener registro de salud).

Luego, será dirigido a la página de inicio de sesión de su portal del paciente. Ingrese con su nombre de usuario y contraseña para ese portal, luego, haga clic en "Import" (Importar) para transferir los datos a su cuenta de MyLinks. Repita para agregar datos médicos de otras clínicas o proveedores de atención médica.

Visite [MyLinks.com](http://MyLinks.com) para más información o contáctese con [Support@MyLinks.com](mailto:Support@MyLinks.com) para obtener ayuda para el usuario.

## Mientras está aquí

### Comidas y alimentación

Nuestro menú se desarrolló para ofrecer una variedad de opciones de alimentos apetitosos. Si el médico le ha indicado una dieta especial, es posible que algunas de sus opciones de alimentos estén restringidas.

Todos los días, se sirven deliciosas comidas que se preparan en nuestra cocina. En la solapa de este folleto, hay un menú disponible. Un miembro del Departamento de alimentación y nutrición lo visitará y lo ayudará con las opciones del menú.

El desayuno se sirve entre las 7:00 a. m. y las 9:00 a. m. El almuerzo sigue entre las 11:00 a. m. y la 1:00 p. m., con la cena entre las 4:00 p. m. y las 6:00 p. m., según su piso asignado. (En algunos casos, ciertos tratamientos médicos pueden requerir que se retrasen las comidas o que no reciba alimentación por boca). Las comidas kosher están disponibles si las pide.

Nuestro personal está disponible de 6:00 a. m. a 7:00 p. m. para ayudarlo con cualquier inquietud que pueda tener, en la extensión 4455. Valoramos sus comentarios y sinceramente queremos saber cómo podemos cubrir sus necesidades.

### Servicios de entretenimiento

Los servicios de entretenimiento y teléfono están disponibles en todas las habitaciones de los pacientes con un paquete todo incluido, por una tarifa diaria. El paquete conocido como PCare, incluye TV, canales de HDTV Cablevision y una selección de películas a pedido y servicio telefónico. La guía de canales y la selección de películas están disponibles a través del menú principal del sistema PCare.

Cada habitación está equipada con un teléfono que cumple lo estipulado por la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). El cargo diario fijo en concepto de alquiler incluye el uso del teléfono y las llamadas locales (Nassau) y regionales (Suffolk, ciudad de Nueva York) sin límites. La tarifa diaria de los servicios de entretenimiento, incluyendo la televisión y el teléfono, no está cubierta por las compañías de seguros.

Para coordinar el servicio de entretenimiento, marque la extensión 4552.

**Nota importante: no se permiten televisores privados en el hospital.**



Nos gustaría que todos nuestros pacientes descansen sin que los molesten. Para lograrlo, le sugerimos que le aconseje a sus amigos y a su familia que no llamen entre las 9:00 p. m. y las 7:00 a. m. Hay dispositivos de ayuda disponibles para las personas con discapacidad auditiva sin costo adicional.

### Acerca de su habitación

Su habitación en Mount Sinai South Nassau fue diseñada para brindarle la máxima comodidad. En cada habitación, hay un pequeño clóset para su ropa y un mueble junto a la cama para guardar los artículos personales. El hospital proporciona las toallas y las sábanas.

El hospital le proporcionará la mayoría de las cosas que necesite durante su hospitalización. Por favor no guarde objetos de valor en su habitación.

### Acceso a Internet

Puede acceder a Internet en la mayoría de las áreas del hospital. Se ofrece conexión gratuita a wifi en todo Mount Sinai South Nassau.

## Si le preocupan los problemas de carácter ético

Si tiene un problema ético delicado asociado con la prestación de su atención médica o inquietudes relacionadas con la resolución de problemas que atañen a las decisiones sobre el tratamiento, puede plantear estas cuestiones ante el Comité de ética interdisciplinario llamado a la Oficina de enfermería al número 516-632-3910.



## Visitas de la familia y los amigos

### Llamadas a la habitación

Si su familia y sus amigos quieren comunicarse con usted y no saben su número de extensión, deben llamar a Información del paciente al 516-632-3000. Su familia y sus amigos no podrán comunicarse con usted por teléfono si está en la Unidad de cuidados intensivos, de cuidados críticos y de salud mental, y en algunas unidades de cuidados especiales.

### Comida que trae la familia y los amigos

El Departamento de servicios de alimentación de Mount Sinai South Nassau hace todo lo posible por servirle opciones de alimentos saludables y comidas nutritivas. Reconocemos que algunas comidas caseras pueden ser beneficiosas para los pacientes; sin embargo, en caso de que las familias o los amigos deseen traer alimentos de afuera, deben tener en cuenta lo siguiente:

- Todos los alimentos deben estar dentro de la dieta que el médico le indicó.
- Debe consultar al enfermero de la unidad antes de pedirles a los visitantes que le traigan alimentos desde su hogar, ya que tal vez deba seguir una dieta restringida.
- Si no sabe cuáles son los alimentos que el médico le permite comer, pídale al enfermero que se ponga en contacto con el nutricionista del hospital, quien analizará las opciones de comidas con usted.
- El personal de enfermería debe etiquetar los alimentos que tienen que refrigerarse con su nombre, número de habitación y la fecha en que se trajeron al hospital.
- Los alimentos que no estén etiquetados se desecharán.
- Cuide que los alimentos sean aptos para el consumo: los alimentos fríos deben guardarse en el refrigerador y los alimentos calientes deben recalentarse cuidadosamente.
- Los alimentos que no se hayan consumido se desecharán en el término de tres días.

Las personas que preparan alimentos en su hogar deben mantener el nivel de higiene más alto y observar las prácticas seguras de manejo de los alimentos para evitar las enfermedades alimentarias. Los visitantes que preparan alimentos en su hogar para traer al hospital deben prestar especial atención a lo siguiente:

- Lavarse las manos cuidadosamente para garantizar la higiene correcta durante la preparación.
- Cocinar los alimentos a la temperatura adecuada durante el tiempo correcto.
- Guardar los alimentos cocinados separados de los crudos, y los calientes separados de los fríos.
- Las visitas no deben venir ni traer alimentos al hospital si una persona en su casa está enferma, tiene diarrea o vómitos.



## Visitas de la familia y los amigos, *continuación*

### Horarios y políticas respecto de las visitas

Mount Sinai South Nassau promueve la atención centrada en el paciente y la familia y comprende la difícil situación que esto puede ser para nuestros pacientes. El personal respeta los derechos de los pacientes a elegir quién puede visitarlos y comprende la importancia de que un familiar, amigo u otro ser querido esté presente con ellos durante toda su estancia en el hospital. Se considera que los visitantes y las personas de apoyo tienen un impacto positivo en el proceso de recuperación y en la calidad de la atención. Haremos todo lo posible por permitir la permanencia de las visitas durante el día, pero le rogamos que recuerde que los pacientes suelen necesitar mucho descanso para recuperarse.

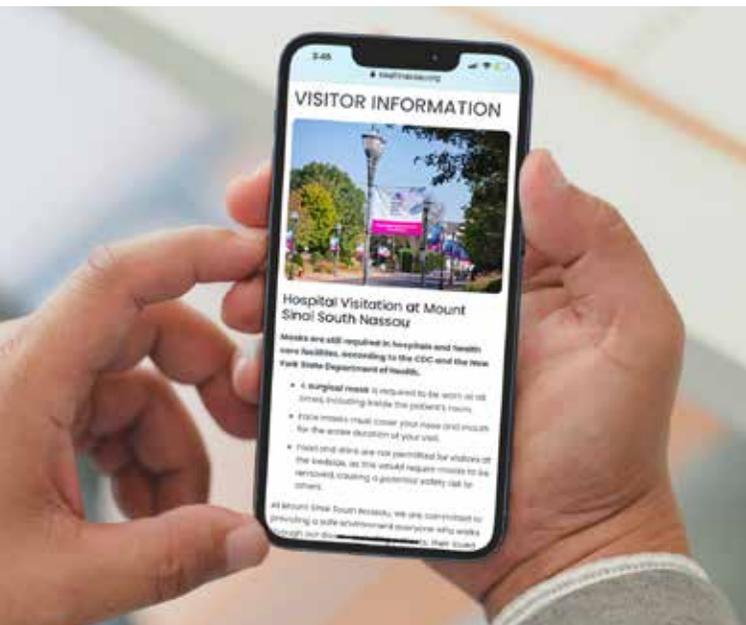
Los procesos relacionados con el horario de visita incluyen las siguientes pautas:

- Los pacientes pueden elegir quién puede y quién no puede visitarlos mientras están en nuestro centro de atención médica sin importar la relación legal, la raza, el color, la edad, el origen nacional, la religión, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género o la incapacidad.
- También pedimos a las visitas que respeten los derechos del otro paciente que pueda estar presente en la habitación semiprivada.
- Pedimos que los televisores, el uso de los celulares y la conversación se mantengan bajos y sean considerados con los demás pacientes en la habitación o en los alrededores.

- Todas las visitas se adherirán a las precauciones adecuadas para la higiene y el aislamiento. El personal está disponible para ayudar si tiene alguna pregunta sobre cualquiera de los dos. Para reducir al mínimo el riesgo de que ingresen infecciones al hospital, las visitas enfermas no deben visitar a los pacientes.
- El personal hospitalario puede solicitar o exigir que los visitantes salgan temporalmente de la habitación de un paciente para administrar el tratamiento, para que tenga privacidad o para que descanse.
- Si se permiten niños o bebés luego de haberlo analizado detenidamente, deben estar bajo la supervisión de una visita adulta y comportarse correctamente; de lo contrario, se le pedirá al adulto a cargo de la supervisión que se retire de la unidad con el niño.
- Para la seguridad de todas las personas, el hospital se reserva el derecho a solicitarle a cualquier visita que cause problemas que se retire del lugar.

El personal del Mount Sinai South Nassau desea agradecerles por adelantado su colaboración con nosotros para promover un entorno que sea a la vez respetuoso y propicio para la curación.

En Mount Sinai South Nassau, la seguridad del paciente es nuestra prioridad principal. Los horarios y las políticas de visitas pueden cambiar en caso de que sea necesario para reflejar los cambios en los horarios de visita, los requisitos de visita, la edad de las visitas y la cantidad de visitas. Les pedimos a todas las visitas que revisen la política de visitas actual antes de venir al hospital.



## Horarios y políticas respecto de las visitas



Escanee el código QR hacia la izquierda con la cámara del teléfono celular o visite [southnassau.org/visiting](https://southnassau.org/visiting) para obtener la información actualizada y las políticas específicas.

# Información para pacientes y visitas



## Propagación de las infecciones

Las infecciones pueden propagarse a través del aire y del contacto con la ropa, las manos, los artículos personales o los aparatos de atención médica.

El paso más importante para detener la propagación de las infecciones es la higiene de las manos. Lávese seguido y bien las manos después de ir al baño, de tocar algo sucio o si ayuda de cualquier modo con el cuidado del paciente.

Use agua y jabón durante por lo menos 15 segundos.

Use gel para las manos a base de alcohol (que se encuentra en la pared de su habitación o en la pared exterior). Póngase el gel en las manos y frótelas juntas hasta que estén secas.

## Si el paciente está aislado por precaución, los visitantes deben cumplir con estas medidas de seguridad:

- Antes de que los visitantes entren a su habitación, deben presentarse en la estación de enfermería.
- Las visitas deben leer el aviso de precaución que está fuera de su habitación. Si se requiere, el personal dará todo el equipo de protección individual (PPE, por sus siglas en inglés) que debe usarse antes de entrar en la habitación, cuando sea necesario. En algunos casos, no se requerirá equipo de protección individual (PPE, por sus siglas en inglés) para entrar en la habitación.
- Las visitas deben lavarse las manos con agua y jabón o usar el gel para las manos a base de alcohol cuando entran y salen de su habitación.
- Si las visitas se sienten enfermos, no deben visitar a un paciente en el hospital.
- Las visitas deben entrar a su habitación con la menor cantidad de cosas posibles.



## Mientras está en aislamiento

Es muy importante proteger a todas las personas de las infecciones. Para hacerlo, a veces debemos implementar medidas de seguridad especiales, o lo que llamamos "medidas de aislamiento por precaución". Las medidas de aislamiento por precaución son un sistema de defensas y prácticas que se diseñaron para aislar las sustancias orgánicas de cada paciente de todos los demás pacientes, visitas y trabajadores de la atención médica. Es posible que el personal de la atención médica y las visitas deban usar batas, guantes o mascarillas. El personal de enfermería le guiará cuando sea necesario. En algunos casos, el paciente puede estar en una habitación privada.

## Si tiene preguntas

Pregunte a su médico o su enfermero si tiene preguntas. Si es necesario, el enfermero le informará sobre las medidas de precaución especiales para su hogar. Al cumplir las medidas de seguridad, ayudará a detener la propagación de infecciones.



## Otros servicios

### Servicio de estacionamiento gratuito y con servicio de aparcamiento

Mount Sinai South Nassau ofrece estacionamiento gratuito para visitas en el estacionamiento 2, justo al norte del edificio del hospital. El servicio de estacionamiento también está disponible de lunes a viernes de 6:00 a. m. a 8:00 p. m. y de sábado a domingo de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Este servicio tiene un cargo y se brinda en la entrada principal del hospital.

### Biblioteca para el paciente

Nuestra biblioteca para el paciente ofrece una colección de libros y revistas, y depende de las donaciones de la comunidad. Puede haber disponibles algunos libros en idioma extranjero y libros impresos en letras grandes. Los artículos de nuestra biblioteca están disponibles a pedido llamando a la Oficina de servicios voluntarios, extensión 3928. Con gusto lo complaceremos si tiene otro pedido razonable, por ejemplo, un periódico o un mazo de cartas.

### Intérprete

Proporcionamos un intérprete sin costo alguno a los pacientes con un conocimiento limitado del inglés, sordos, sordera tardía o con problemas de audición, para asegurar la comunicación adecuada entre el paciente, el médico y el personal hospitalario cuando sea necesario. Mount Sinai South Nassau cuenta con un Coordinador de servicios de idiomas, un banco comprehensivo de intérpretes y un sistema de interpretación telefónica o por video. Para coordinar los servicios de un intérprete de idioma por señas cara a cara, se debe llamar al Coordinador de servicios de idiomas, extensión 3484. Si es posible, es útil planificar este servicio con antelación.

### Voluntarios

Tenemos muchos voluntarios en áreas para pacientes hospitalizados y ambulatorios como el Departamento de Emergencias, oficina de información, vestíbulo, endoscopia, laboratorio, Recursos Humanos, oficina de educación de enfermería, Admisiones, maternidad, terapia física, cuidado de heridas, entre otros. Puede reconocer a nuestros voluntarios por sus credenciales o por las chaquetas. Los voluntarios prestan servicio en muchas de nuestras áreas de atención al paciente haciendo mandados para el personal de enfermería, dando ayuda administrativa, compañía a los pacientes o distribuyendo libros y revistas desde nuestro carrito móvil. Si quiere trabajar

como voluntario en Mount Sinai South Nassau o si conoce a alguien a quien le gustaría hacerlo, llame a Servicios voluntarios al 516-632-3928.

### Tienda de regalos y refrigerios

Nuestra tienda de regalos está ubicada en el vestíbulo principal. Tiene a la venta una amplia variedad de artículos, como alimentos y dulces, tarjetas de felicitación, revistas, periódicos, libros de tapa blanda y flores. Además, ofrece artículos personales y de regalo, como ropa de dormir, pantuflas, ropa de bebé y artículos de tocador. Si lo desea, un voluntario puede llevarle un periódico. Para que le compren un periódico y se lo entreguen en su habitación, marque el número de mensajería 4519. Para contactar con la tienda de regalos, marque la extensión 4012. El horario de la tienda de regalos es de lunes a viernes, de 7 a. m. a 8 p. m., y sábado y domingo, de 8 a. m. a 8 p. m.

### Flores, globos y correspondencia

Todas las mañanas, de lunes a viernes, se entregan paquetes y correspondencia en su unidad de pacientes. Los fines de semana y los feriados, solo se entregan paquetes. No se permiten las flores en las unidades de Cuidados intensivos o Cuidados especiales. En todas las áreas del hospital, solo se permiten globos de mylar para proteger a los pacientes que pueden ser alérgicos al látex. Su enfermero puede ocuparse de la correspondencia que desee enviar (usted proporciona las estampillas). Si recibe correspondencia después del alta, el hospital la enviará a la dirección que figura en su formulario de admisión.

### Vacuna contra la gripe y la neumonía

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) recomiendan enfáticamente que todas las personas mayores de 65 años (y las personas menores de esa edad con enfermedades de alto riesgo) se coloquen la vacuna contra la influenza antes de recibir el alta hospitalaria. Pregunte al enfermero sobre la posibilidad de aplicarse esta vacuna, que suele estar disponible entre el 1.º de septiembre y el 1.º de abril, sujeto a disponibilidad. La vacuna antigripal está cubierta por Medicare.

Además, los CDC recomiendan que el mismo grupo de personas se apliquen la vacuna antineumocócica antes de retirarse del hospital. La vacuna está disponible todo el año, y Medicare se ocupa de pagarla.

## Línea de emergencia de prevención de suicidios

Si usted o una persona que conoce está en una crisis suicida o una angustia emocional, por favor llame a la Línea de emergencia de prevención de suicidios al 1-800-273-TALK (8255). Es una línea de ayuda directa gratuita y confidencial, disponible las 24 horas, para cualquier persona que esté en una crisis suicida o una angustia emocional. Su llamada será desviada al centro de crisis más cercano a su ubicación.

# Declaración de derechos del paciente/responsabilidades del paciente

## Sus derechos como paciente

El Departamento de Salud del estado de Nueva York ha preparado un folleto, "Sus derechos como paciente de un hospital", que se incluye en la solapa posterior de esta guía. Por favor revise la información que se detalla en el folleto. Los derechos de los pacientes también están disponibles en otros idiomas; pregúntele a su enfermero quién puede brindarle ayuda.

## Sus responsabilidades como paciente

Si bien la ley le otorga muchos derechos como paciente, nos gustaría que comprenda que también tiene algunas responsabilidades. Por favor lea las siete disposiciones que se detallan a continuación para que su hospitalización sea más favorable desde el punto de vista médico y más placentera.

### El paciente es responsable de lo siguiente:

1. proporcionar, a su leal saber y entender, información completa y exacta sobre las quejas actuales, las enfermedades que tuvo en el pasado, las hospitalizaciones, los medicamentos y otras cuestiones que guardan relación con la salud. El paciente es responsable de informar al profesional responsable sobre los cambios imprevistos en su estado de salud. Los pacientes y las familias deben informar sobre los riesgos que se perciben en su atención. Pueden ayudar a que el hospital comprenda su entorno al proporcionar comentarios sobre las necesidades y las expectativas en cuanto al servicio.
2. de hacer preguntas. Los pacientes y las familias, si corresponde, deben hacer preguntas cuando no entiendan su atención, tratamiento y servicio, o qué se espera que ellos hagan.
3. de cumplir con el plan de tratamiento recomendado por el profesional que sea el principal responsable de su atención. Esto puede incluir seguir las indicaciones de los enfermeros y los profesionales de la salud al llevar adelante el plan de atención coordinado e implementar las órdenes del profesional responsable, y al hacer cumplir las normas y los reglamentos vigentes del hospital. El paciente es responsable de concurrir a las citas y, cuando no pueda hacerlo por cualquier motivo, de notificar al profesional responsable o al hospital.
4. de sus acciones, si se niega a recibir tratamiento o no cumple con las indicaciones del profesional.
5. de asegurarse de que se cumplan las obligaciones financieras de la atención médica tan pronto como sea posible.
6. de cumplir con las normas y los reglamentos del hospital que afectan la atención y la conducta del paciente.



7. de tomar en consideración los derechos de otros pacientes y el personal del hospital, y de colaborar con el control de los ruidos y la cantidad de visitantes. El paciente es responsable de mostrar respeto por las pertenencias de otras personas y del hospital.

### Su función en la seguridad del paciente

Por favor ¡EXPRÉSESE! Sea un miembro informado y activo de su equipo de tratamiento al hacer preguntas sobre su tratamiento, prestar atención al cuidado que le dan y compartir las inquietudes o los problemas que tenga con nuestros profesionales de la atención médica. ¡EXPRÉSESE cuando tenga preguntas o dudas!

Recuerde a todos los miembros del personal y a las visitas que se laven las manos antes y después de tener contacto con usted.

Muestre su brazalete de identificación a todos los miembros del personal para ayudarlos a que verifiquen que usted es el destinatario indicado, ANTES de que le hagan cualquier prueba, tratamiento o procedimiento. Esto incluye los medicamentos.

No traiga sus propios medicamentos mientras esté en el hospital, a menos que su enfermero o su médico se lo indiquen, y que los tome bajo su supervisión. Tomar sus propios medicamentos, sin el conocimiento del equipo de atención médica, podría provocar un suceso adverso grave al medicamento. Por favor informe al enfermero de si trajo algún medicamento.

Para evitar caídas, use su timbre de llamada para pedir ayuda ANTES de levantarse de la cama y, mientras esté fuera de la cama, use siempre calzado antideslizante adecuado.

Junto con usted y su familia, queremos cuidar su seguridad mientras está hospitalizado. Por favor avise de inmediato a su enfermero, al jefe/supervisor de enfermería o al representante de los pacientes si identifica una situación o práctica que cree que puede ser insegura. Agradecemos sus sugerencias.

## Responsabilidades del paciente, *continuación*

### Respetar las instrucciones anticipadas del paciente

Mount Sinai South Nassau reconoce el derecho que tiene un paciente a formular una instrucción anticipada. A cada paciente que ingresa en el hospital se le brinda la posibilidad de formular una instrucción anticipada (es decir, poder para atención médica, testamento en vida, etc.) en la medida que lo desee. Si lo solicitan, los pacientes tendrán acceso a la elaboración de ese documento, recibirán ayuda para hacerlo e información al respecto. La firma de una instrucción anticipada es un acto estrictamente voluntario, y la prestación de la atención no estará supeditada a la existencia de una instrucción de este tipo.

La filosofía de Mount Sinai South Nassau respecto de la limitación/suspensión del tratamiento es respetar el derecho del paciente (o del representante legalmente designado por el paciente) a tomar todas las decisiones que afecten su atención y tratamiento dentro de los límites de las leyes y los reglamentos estatales y federales vigentes.

Un médico específico puede negarse a respetar la instrucción anticipada de un paciente si esta se contrapone con sus creencias morales o religiosas. El médico ayudará al paciente a encontrar un nuevo médico, si no es capaz de cumplir con los deseos del paciente.

El hospital no limitará la alimentación artificial ni la hidratación de un paciente, a menos que se tenga un conocimiento fundado de los deseos del paciente a este respecto. Es recomendable que el paciente exprese sus puntos de vista sobre esta cuestión por escrito.

Las inquietudes que tenga un paciente, o un representante legalmente designado, respecto de la implementación de una voluntad anticipada pueden remitirse a un miembro del Comité de ética del hospital. Para obtener más información o datos sobre cómo formular una voluntad anticipada, llame al Departamento de trabajo social, extensión 3925 o a un miembro de nuestro equipo de Cuidados Paliativos a la extensión 4200.



### El hospital respeta seis tipos de voluntades anticipadas:

1. Poder para atención médica refrendado correctamente conforme a la ley del estado de Nueva York.
2. Decisiones de no reanimar (DNR, por sus siglas en inglés) tomadas conforme a la ley del estado de Nueva York.
3. Deseos verbales que un paciente expresa de un modo claro y contundente.
4. Testamentos vitales según lo reconoce la ley del estado de Nueva York.
5. Una instrucción anticipada refrendada en otro estado o jurisdicción que cumple con la ley de ese estado o esa jurisdicción.
6. Órdenes médicas para tratamiento de soporte vital (MOLST, por sus siglas en inglés).



## Declaración de derechos sobre el tratamiento del dolor

Como una persona que sufre dolor, usted tiene derecho a lo siguiente:

- A que su informe sobre el dolor se tome con seriedad y a que los médicos, los enfermeros, los farmacéuticos y otros profesionales de la atención médica lo traten con dignidad y respeto.
- A que el dolor que sufre se evalúe minuciosamente y se aborde de inmediato.
- A que su proveedor de atención médica le informe sobre la posible causa de su dolor, los posibles tratamientos, así como los beneficios, los riesgos y los costos de cada uno.
- A participar activamente en las decisiones sobre cómo controlar el dolor que sufre y establecer metas de dolor realistas.
- A que su dolor se reevalúe periódicamente y a que se modifique su tratamiento si el dolor no se alivia.
- A ser derivado a un especialista en dolor, si su dolor persiste.
- A recibir respuestas prontas y claras a sus preguntas, tomarse tiempo para las decisiones y negarse a recibir un tipo específico de tratamiento si lo desea.

Aunque no siempre los estipula la ley, estos son los derechos que debe esperar de nuestro equipo de atención médica.

### ¿Cómo hablo con mi proveedor de atención médica sobre el dolor?

- ¡Expresese! Informe a su médico, enfermero o trabajador social que siente dolor.
- Informe a su médico, enfermero o trabajador social dónde siente dolor. ¿Siente dolor en uno o en varios lugares? El dolor, ¿parece cambiar de lugar?
- Describa el nivel de su dolor. En una escala de 0 a 10, cero significa que no tiene ningún dolor y 10 significa el peor dolor que puede imaginar.
- Describa qué cosas alivian o intensifican el dolor. El dolor, ¿está siempre presente o desaparece a veces? El dolor, ¿es más intenso cuando se mueve de ciertas maneras? ¿Hay otras cosas que lo alivian o lo intensifican?
- Describa cómo es su dolor. Use términos específicos, como agudo, punzante, sordo, achaque, urente, parecido a un choque, con hormigueo, pulsátil, profundo o insistente.
- Explique cómo afecta el dolor su vida cotidiana. ¿Puede dormir? ¿Trabajar? ¿Hacer ejercicio? ¿Participar en actividades sociales? ¿Concentrarse? ¿Cómo es su estado de ánimo?
- Informe a su médico, enfermero o trabajador social sobre los tratamientos para el dolor que recibió anteriormente. ¿Tomó medicamentos o se sometió a una cirugía? ¿Probó con masajes o meditación? ¿Se aplicó calor o frío? ¿Hizo ejercicios? Explique qué cosas dieron resultados y cuáles no.

## Su satisfacción es nuestra prioridad

Nuestro objetivo es asegurarnos de que su estancia en nuestro hospital supere sus expectativas. Para ese fin, queremos que sepa que los pacientes y sus familias tienen el derecho a que se respondan sus preguntas o se resuelvan sus quejas de manera oportuna. Si no está conforme con la resolución de un problema, comuníquese con el jefe de enfermería de su unidad. Si el problema persiste, hable con un director o una supervisora administrativa de enfermería. Lo animamos a que haga preguntas durante su hospitalización, para que tengamos la oportunidad de resolver su problema en el momento de mayor beneficio para usted.

Sin embargo, si no está conforme con la resolución de la cuestión, el equipo de relaciones con los pacientes está a su disposición para darle ayuda. Un defensor del paciente es útil sobre todo para situaciones que no se resuelven fácilmente en el punto de contacto. Por favor tenga la seguridad de que nos tomamos todas las preocupaciones muy en serio y haremos un examen exhaustivo de cualquier cuestión que se nos plantee. Cuando esta revisión esté completa, responderemos con

prontitud. Nuestro objetivo es siempre cubrir las necesidades de nuestros pacientes de una manera cuidadosa, compasiva y colaborativa.

Puede llamar al equipo de relaciones con los pacientes a la extensión 3414, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. En cualquier otro momento, incluidas las noches y los fines de semana, se puede llamar al supervisor de enfermería administrativa para que lo ayude.

### Reconozca a nuestro personal

Si un miembro del personal de Mount Sinai South Nassau hizo enormes esfuerzos para que su estancia en el hospital sea más agradable, por favor tómese un momento para reconocer el mérito de esa persona especial al informar al jefe de enfermería o llamar al equipo de relaciones con los pacientes a la extensión 3414.

También puede dejarnos una nota en el enlace "Contáctenos" que se encuentra en la página principal de [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau).

### Contactos externos

Nuestro objetivo es lograr que su estancia en nuestro hospital sea la mejor posible. Si después de ponerse en contacto con el hospital su problema o inquietud no pueden resolverse por cualquier motivo, puede llamar a la línea gratuita del Departamento de Salud del estado de Nueva York al 800-804-5447, o presentar su queja por escrito ante el:

New York State Department of Health  
Centralized Hospital Intake Program  
433 River Street 6th Floor  
Troy, New York 12180

También puede informar sobre un problema a La Comisión Conjunta en el sitio web [www.jcrinc.com](http://www.jcrinc.com), al número de fax (630) 792-5636 o presentar una queja por escrito a:

Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Si sus beneficios están cubiertos por Medicare y tiene una inquietud sobre la calidad de la atención, también puede comunicarse con la Organización para el mejoramiento de calidad del cuidado centrado en el beneficiario y la familia (BFCC-QIO) Livanta al:

1-866-815-5440  
1-866-868-2289 – TTY  
1-844-420-6671 – Fax para Calidad

Mount Sinai South Nassau cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, idioma, religión, sexo, edad, incapacidad, ciudadanía, estado civil, creencias, orientación sexual, expresión o identidad de género (se respetará el género de preferencia del paciente y lo llamarán por el nombre y pronombre que haya elegido) o cualquier otro factor no relevante desde el punto de vista médico o cualquier otra característica protegida por las leyes federales o estatales. Si usted siente que lo discriminaron puede presentar una queja de Derechos Civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) o por teléfono en:

U.S. Department of Health  
and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019  
1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en [hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)



## Su equipo de atención médica

### PERSONAL MÉDICO

#### Médicos

Su médico tratante supervisará su atención y tratamiento mientras está hospitalizado en Mount Sinai South Nassau.

#### Médicos residentes del hospital

Los profesionales de la atención médica pueden estar acompañados por médicos residentes, becarios y estudiantes de medicina, bajo la supervisión de su médico tratante.

#### Hospitalistas

Los hospitalistas son médicos que se especializan en este ámbito. Trabajan junto con médicos que ejercen en consultorios privados y le ofrecen al paciente hospitalizado la posibilidad de acceder a un nivel de atención especializada las 24 horas del día. Su proveedor de la comunidad puede designar a un hospitalista para que supervise su atención y este le dará información directa sobre su admisión, los resultados y el alta. El hospitalista se dedica exclusivamente a atender las enfermedades que afectan al paciente hospitalizado.

#### Equipo de respuesta rápida

Cuando usted está preocupado, nosotros también lo estamos. Si percibe un cambio ostensible en su ser querido o en su estado de salud, llame de inmediato a su enfermero.

Si aún está preocupado:

- Llame al 727 desde cualquier teléfono del hospital.
- Solicite los servicios del equipo de respuesta rápida.
- Informe al operador el nombre y el número de habitación del paciente.

Se enviará a un miembro del Equipo de respuesta rápida para que evalúe la situación y solicite más ayuda, si es necesario. El Equipo de respuesta rápida está compuesto por médicos especialistas que son capaces de evaluarlo a usted o evaluar el estado de salud de su ser querido y ayudar con la atención.

### PERSONAL DE ENFERMERÍA

#### Enfermero jefe

El enfermero jefe es responsable de todo el funcionamiento diario de la unidad de atención de un paciente, la coordinación de las responsabilidades con el personal del turno de la tarde y la noche, y la organización de la planificación interdisciplinaria de atención del paciente. Además, es responsable de responder ante las situaciones de emergencia, comunicarse con usted, su familia y sus amigos, y otros miembros del equipo de atención médica. Si tiene problemas o inquietudes en relación con su atención, el enfermero jefe lo ayudará.

#### Enfermeros

Un enfermero registrado (RN, por sus siglas en inglés) es responsable de su atención. Él se ocupará de seguir las indicaciones del médico, monitorear su estado de salud y satisfacer sus necesidades. No dude en plantearle a su enfermero cualquier pregunta que tenga.

#### Enfermera de Práctica

Además del RN, la enfermera de práctica (LPN, por sus siglas en inglés) proporciona cuidados de enfermería bajo la supervisión del profesional enfermero registrado.

#### Ayudantes de enfermería y técnicos de atención al paciente (PCT, por sus siglas en inglés)

Estas personas entrenadas lo ayudarán con los cuidados básicos, como bañarse, caminar y comer, si es necesario, y asistirán al enfermero en la prestación de cuidados.

## Su equipo de atención médica, *continuación*

### OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ATENCIÓN MÉDICA

#### R.N. Gerente de casos/de la atención

A cada paciente le asignan un gerente de casos. Ellos se ocupan de coordinar todos los aspectos del tratamiento de cada paciente y trabaja para mejorar la continuidad y la eficacia de la atención. Si quiere comunicarse con un gerente de atención, avise a su enfermero o llame al Departamento de coordinación de atención al 516-632-3925.

#### Trabajadores sociales

Los trabajadores sociales prestan servicios profesionales comprensivos los siete días de la semana a los pacientes y las familias que lidian con el impacto que causa una enfermedad, la adaptación a la hospitalización, el sentimiento de pérdida, el abuso de sustancias y la violencia familiar. Además, los trabajadores sociales están disponibles para facilitar los planes del alta hospitalaria, incluida la transferencia a centros de enfermería y rehabilitación, y la consejería para la salud mental. Los trabajadores sociales también cumplen una función determinante en la coordinación de los cuidados terminales y la organización de las remisiones a los programas de hospicio.

Se anima a los pacientes que necesitan una intervención de crisis a que llamen a un trabajador social al 516-632-3925 si sufrieron una lesión física o un daño emocional y necesitan protección o un refugio de emergencia.

#### Excelencia del servicio/representante de relaciones con los pacientes

Nuestros equipos de excelencia del servicio y de relaciones con los pacientes están a su disposición. Para contactar a un defensor del paciente, llame al 516-632-3414.

#### Servicios de traslado

Estas personas lo trasladan a diferentes áreas del hospital, ya sea en silla de ruedas o en camilla, y están capacitados para garantizar su comodidad.

#### Servicios de mantenimiento/limpieza del edificio

Si necesita limpiar o reparar algo de su habitación, llame al 516-632-4613 o a la extensión 4613.

### SERVICIOS DE ASISTENCIA ESPIRITUAL

Mount Sinai South Nassau se compromete a satisfacer las necesidades espirituales de nuestros pacientes, las familias y el personal. La asistencia espiritual es una parte integral del proceso de recuperación del paciente. Respetamos la diversidad de las creencias de los pacientes y apoyamos su derecho a la libertad y la privacidad religiosa. Proporcionemos apoyo emocional, pastoral y espiritual culturalmente adecuado, y, a la vez, facilitamos la continuidad de la práctica espiritual y religiosa. Si lo solicita, le notificaremos a su pastor, sacerdote, rabino o líder espiritual sobre su admisión.

Para las necesidades de meditación y relajación en silencio de las familias y el personal, la Sala de meditación se encuentra en el corredor "C" de la planta baja. Para las necesidades de meditación y relajación en silencio de los pacientes y las familias, el canal C.A.R.E. reproduce música calmante con imágenes de la naturaleza y está disponible sin cargo en el canal 12 del hospital.

Los Servicios de asistencia espiritual ofrecen asistencia, guía, consejería y apoyo espiritual/pastoral a los pacientes, los visitantes y el personal. El personal ofrece presencia espiritual, escucha activa, compañía, bendiciones/oraciones, así como rituales/servicios religiosos y espirituales. Proporcionan orientación de política y educación en materia de religión, prácticas espirituales/religiosas y ética.

#### Religión católica

Están disponibles los sacramentos de la Iglesia. Para coordinar una visita de un sacerdote católico, por favor comuníquese con los servicios de atención espiritual al 516-632-4586.

Los ministros de la Eucaristía dan la sagrada comunión durante la semana.

Para el personal y las visitas, la misa católica se hace los domingos y los jueves a la 1:00 p. m. en la sala de meditación.

Hay rosarios, Biblias (en inglés y español), estampas y folletos espirituales disponibles según lo solicita.

Si no hay ninguno disponible, comuníquese con la oficina de información al 516-632-3940.

## Religión judía, programa para las comunidades judías

Para coordinar una visita de un rabino, comuníquese con los servicios de atención espiritual al 516-632-4586. Los voluntarios de atención espiritual judía visitan en la semana para atender otras necesidades espirituales/religiosas judías. Si no hay ninguno disponible, comuníquese con información para el paciente al 516-632-3000.

## Plan de alimentación kosher

Para los pacientes Kosher, las comidas Glatt Kosher pueden ser ordenadas contactando al Departamento de Alimentos y Nutrición en la extensión 4455. Los miembros de la familia pueden pedir comidas kosher para ellos mismos si es necesario por una cuota.

## Despensa/sala de descanso kosher

La Despensa/sala de descanso kosher, un patrocinio conjunto del Centro de recursos comunitarios Achiezer, se encuentra en el corredor "G" de la planta baja. El lugar está abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta sala de lectura y descanso está destinada a satisfacer las necesidades religiosas de nuestros visitantes y miembros del personal, e incluye alimentos kosher frescos y que se pueden calentar, libros, artículos religiosos y sillones reclinables. Hay libros de oración disponibles: Siddurim, Tehillim y Chumashim.

## Preparativos para el sabbat y los días santos

Bikur Cholim de Young Israel, bajo la dirección del rabino Morris Gottesman y de Rebbetzin Sondra Gottesman, ofrece pan Challah, mosto y candelabros con pila para celebrar el sabbat y los días santos.

## Casa de hospitalidad

La Casa de hospitalidad del hospital para el sabbat y los días santos se encuentra dentro del eruv\* de la comunidad de Oceanside. Se proporcionan camas y sábanas. Hay alimentos y bebidas en la Despensa/sala de descanso kosher. El acceso a la casa de hospitalidad se organiza a través de los servicios de atención espiritual llamar al 516-632-4586. Si no hay ninguno disponible, comuníquese con información para el paciente al 516-632-3000. Fuera del horario de atención, llame a la Oficina de Seguridad del Hospital al 516-632-3974. Las llaves se recogen y se devuelven inmediatamente a la recepción después del sabbat o el día santo. Para recibir las llaves para la Casa de hospitalidad, hay que dejar una identificación con fotografía, por ejemplo, una licencia de conducir, la cual será devuelta cuando se retornen las llaves.

**\* NOTA: El eruv se extiende a lo largo de los cables de servicios públicos del lado opuesto a la avenida Washington (camine solamente del lado de la calle del hospital) y sobre One Healthy Way (entrada principal del hospital, del lado del hospital, dentro de los límites de los postes de utilidades). Para obtener información sobre el eruv, llame al señor Ben Lipschitz: 516-536-0154 o 516-763-3053.**



## Prácticas interreligiosas

Los capellanes y los ministros de asistencia espiritual visitan a los pacientes y a las familias, brindan apoyo espiritual, rezan y proporcionan cuidados dentro del marco de las tradiciones religiosas del paciente, los visitantes y los miembros del personal. Si necesita ayuda para comunicarse con su líder espiritual o un líder espiritual de su religión, o si quisiera recibir una visita, por favor llame a Servicios de asistencia espiritual al 516-632-4586. Si no se encuentra disponible el servicio de asistencia espiritual, comuníquese con información para el paciente al 516-632-3000.

## Religión musulmana

Nuestra Sala de meditación para múltiples religiones está disponible en el ala "E" de la planta baja y es un lugar de paz y oración. La Sala de meditación cuenta con una cortina para dar privacidad y un indicador de la dirección de la alquibla para rezar.

Hay horarios de oración y libros del Corán, traducción al inglés de Abdullah Yusuf Ali, que están disponibles llamando a los Servicios de asistencia espiritual al 516-632-4586; si no puede comunicarse con estos servicios, llame a la información para el paciente al 516-632-3000. Hay clérigos musulmanes, incluido un muftí, que están de guardia y disponibles para visitar a los pacientes/las familias. Llame a los Servicios de asistencia espiritual, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., al número 516-632-4586 para programar una visita.

## Educación/Entrenamiento Pastoral Clínica (EPC/F)

Este programa de aprendizaje experimental de cuidados espirituales permite a los capellanes becarios y residentes proporcionar cuidados espirituales como preparación para convertirse en capellanes de salud certificados por la junta.

## "Nadie Viaja Solo" (NOJA)

Este programa de Servicios de Atención Espiritual da compañeros compasivos a aquellos pacientes que están en el hospital sin amigos o familiares o que no tienen familiares implicados o presentes y se identificó que tienen una enfermedad que limita la vida, un diagnóstico terminal o que están en la fase de muerte definitiva.



## Unidad de atención médica de transición (TCU, por sus siglas en inglés)

La Unidad de cuidados de transición es para los pacientes que ya no requieren atención médica crítica, pero que siguen necesitando servicios médicos, de enfermería y de rehabilitación especializados porque aún no están preparados para tener una vida independiente.

### Nuestro equipo de la Unidad de cuidados de transición

La Unidad de cuidados de transición cuenta con un equipo de médicos y profesionales de la salud dedicados, altamente capacitados y con experiencia que trabajan de manera conjunta para la atención médica de cada paciente, para que el cuidado sea óptimo. Nuestro equipo profesional de administración de casos facilita la rápida transición desde el hospital a nuestra Unidad de cuidados de transición in situ.

### Comodidad reconfortante para estimular la vida independiente

Nuestra unidad de cuidados de 20 camas se encuentra en Mount Sinai South Nassau y permite que la transición desde el hospital a la unidad de cuidados se realice sin inconvenientes. La sala de terapia multidisciplinaria, sumada al área de recreación/comedor, un lugar confortable y acogedor, ofrece a nuestros pacientes y sus familias un espacio que promueve la recuperación y la independencia.

### El beneficio de la participación activa en la rehabilitación

El principio rector de la Unidad de cuidados de transición de Mount Sinai South Nassau es que la participación activa en las terapias de rehabilitación puede acelerar la transición desde el hospital al hogar. Nuestros servicios incluyen lo siguiente:

- Servicios enfermería especializada
- Servicios de rehabilitación
  - Terapia Física
  - Terapia Ocupacional
  - Terapia del Habla
- Recreación
- Educación del paciente
  - Asesoramiento sobre alimentación/nutrición
  - Educación sobre la diabetes
  - Cuidado de las heridas/la ostomía
- Planificación del alta

Pacientes aptos (pero no limitados a) para la Unidad de cuidados de transición:

- Los que tuvieron recientemente un ataque cerebral
- Los que finalizaron el tratamiento para la osteomielitis
- Los que se sometieron a una cirugía y tienen necesidad de recibir cuidados respiratorios
- Los que reciben tratamiento para infecciones generalizadas
- Los que tienen un diagnóstico reciente de diabetes y requieren educación del cuidador/paciente
- Nuevos pacientes de ostomía

# Servicios de cuidado paliativo

## ¿Qué son los cuidados paliativos?

El cuidado paliativo incluye los cuidados interdisciplinarios al final de la vida y la consulta con los pacientes y los familiares para prevenir o aliviar el dolor y el sufrimiento y mejorar la calidad de vida de los pacientes, incluidos los cuidados de hospicio según el artículo 40 (Ley de salud pública del Estado de Nueva York). Los cuidados paliativos están a cargo de un equipo de profesionales que cuentan con conocimientos y experiencia específicos, además de certificación, y que trabajan de manera conjunta con su médico de atención primaria. Los cuidados paliativos son apropiados en cualquier momento de una enfermedad grave y se pueden dar al mismo tiempo que el tratamiento destinado a curar o controlar una enfermedad o condición.

## ¿Ofrece Mount Sinai South Nassau cuidados paliativos?

El programa de Cuidados Paliativos cuenta con un Director de Cuidados Paliativos y otros tres médicos de Cuidados Paliativos que trabajan en colaboración con los trabajadores sociales, los cuidados espirituales y todos los miembros del equipo médico. Este enfoque de equipo ayuda al paciente y a los miembros de la familia a comprender mejor su diagnóstico y las opciones de comodidad que pueden estar disponibles.

## El equipo de cuidados paliativos

El equipo de cuidados paliativos trabaja en colaboración para permitir que los pacientes y las familias tomen decisiones informadas sobre la atención del paciente al educarlos sobre el proceso de la enfermedad, el pronóstico y los beneficios y las cargas de las posibles intervenciones y el curso del tratamiento. Las intervenciones incluyen la evaluación y el tratamiento de los síntomas, así como las reuniones familiares y los objetivos de los debates sobre la atención, con el fin de abordar la toma de decisiones complejas. La colaboración con el cuidado espiritual da esperanza a los pacientes y sus familias y fomenta la curación a nivel físico y psicosocial.

## ¿Qué es la planificación anticipada de la atención?

Todas las personas mayores de 18 años, ya sea que sufran o no una enfermedad, deben designar a un representante para la atención médica y analizar con esa persona sus deseos en cuanto al cuidado médico. En el folleto "Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York", que se incluye en el paquete de admisión del paciente, es posible encontrar un formulario de poder para la atención médica. También se pueden descargar los formularios en [health.ny.gov/professionals/patients/health\\_care\\_proxy](http://health.ny.gov/professionals/patients/health_care_proxy). Una persona adulta que tiene una lesión o una enfermedad grave puede quedar incapacitada para tomar sus propias decisiones médicas. Para prepararse para esta posibilidad, puede designar a un apoderado para la atención médica que tome las decisiones médicas por usted, en caso de que no pueda hacerlo por sí solo.

## Información sobre los cuidados paliativos

En 2011, el estado de Nueva York sancionó una ley llamada Ley de Información sobre Cuidados Paliativos que exige a los enfermeros y a los médicos que brinden orientación e información sobre los cuidados paliativos a los pacientes que tienen enfermedades terminales. El objetivo de esta ley es garantizar que los pacientes estén plenamente informados sobre el diagnóstico, el pronóstico y las opciones de tratamiento que sean compatibles con sus valores y, a la vez, optimizar su calidad de vida.

## ¿Cómo solicito una consulta de cuidados paliativos?

Puede solicitar una consulta o pedir a cualquier miembro del personal o a su médico que soliciten este servicio por usted. **Se puede hacer una solicitud de consulta llamando al 516-632-4200. El horario de consulta es de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.**

## ¿Qué hace el equipo de cuidados paliativos por mí y por mi familia?

Después de que el equipo lo evalúe y analice sus necesidades específicas, por ejemplo, sus objetivos; valores; creencias culturales, espirituales y religiosas, y sus preferencias y las de su familia en cuanto a la atención, se harán recomendaciones sobre su plan de tratamiento. Todas estas necesidades están incluidas en su plan de atención. El equipo puede usar medicamentos, terapias complementarias y tratamientos que no incluyen la administración de medicamentos para tratar sus síntomas o necesidades de índole física, psicológica, social y espiritual. Ellos hablarán y trabajarán con su médico y con el equipo de atención médica para garantizar la coordinación de los cuidados mientras usted está hospitalizado, y ayudará al equipo a determinar el mejor sitio para la atención continua (el hogar u otro ámbito de atención).

El equipo trabaja para ayudar a los adultos mayores que tienen problemas médicos complejos al hacer hincapié en el estado funcional general y la calidad de vida. Dentro de un modelo de atención centrado en el paciente y la familia, el equipo interdisciplinario se centra en mejorar la atención médica y el tratamiento de los adultos mayores a través de la disminución de su deterioro funcional y cognoscitivo, según lo definen sus capacidades y necesidades. La atención de los cuidados paliativos ofrece un abordaje holístico de la vejez. No hay una edad específica para que los pacientes puedan someterse a una evaluación; en cambio, son las necesidades de un paciente que determinan esta decisión.

## Los criterios de remisión para la consulta de cuidados paliativos incluyen lo siguiente:

- Demencia, problemas de memoria o cambios a nivel cognoscitivo
- Problemas que afectan el estado funcional/la independencia (es decir, caídas, deterioro de la capacidad para realizar tareas de cuidados personales)
- Polifarmacia (más de 8 medicamentos)
- Dificultades para alimentarse/pérdida de peso
- Apoyo a los síntomas (dolor, agitación, falta de aire)
- Rehospitalización reciente (en el término de los últimos 30 días)
- Preocupaciones de la familia o el cuidador
- Preocupaciones/preguntas sobre las directivas anticipadas y cuestiones respecto a final de vida

## ¿Cómo solicito una consulta de medicina paliativa?

Puede pedirle a su médico que solicite una consulta. Se puede hacer una solicitud de consulta llamando al 516-632-4200. El horario de consulta es de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



## ¿Recibiré cuidado de hospicio?

Por lo general, los cuidados de hospicio se proporcionan en su hogar. Habitualmente, un familiar o un ser querido lo cuidará la mayor parte del tiempo. Tendrá un equipo médico especialmente entrenado y personal de apoyo a su disposición para ayudarlos a usted y a su familia a sobrellevar los cambios físicos y emocionales que son parte de la etapa final de su vida. Aunque el médico de hospicio es parte del equipo médico, su médico de cabecera puede seguir atendiéndolo. Sus seres queridos trabajarán con el equipo de hospicio para proporcionarle la mejor atención posible.

Además, los proveedores de hospicio tienen convenios con centros de atención que proporcionan servicios especializados de hospicio. El personal del hospital y del centro de cuidados de hospicio lo ayudará con el traspaso de su atención a uno de estos centros. Mientras espera para irse a su hogar o al centro de su preferencia, el equipo de hospicio que eligió seguirá apoyando su atención en el hospital.

El Departamento de trabajo social y el equipo de cuidados paliativos de Mount Sinai South Nassau está a su disposición para ayudarlo si tiene preguntas o dudas sobre los cuidados paliativos o los servicios de hospicio puede comunicarse con ellos llamando al 516-632-3925 o al 516-632-4200, respectivamente.

## Información de hospicio

### ¿Qué tipos de servicios presta el cuidado de hospicio?

Generalmente, los servicios del cuidado de hospicio incluyen lo siguiente:

- Atención médica básica enfocada en el control del dolor y los síntomas.
- Suministros y equipos médicos si son necesarios.
- Consejería y apoyo social para apoyarlos a usted y a su familia con los problemas psicológicos, emocionales y espirituales.
- Orientación sobre los problemas difíciles, aunque normales, de la finalización y la conclusión de la vida.
- Un descanso (relevo de descanso al cuidador) para los cuidadores, la familia y otras personas que lo cuidan habitualmente.
- Servicios de atención en casos de duelo y sentimiento de pérdida para la familia y los seres queridos.

### ¿Cómo sabré si me ha llegado el momento de solicitar los servicios de hospicio?

La atención de hospicio está destinada a los pacientes que se acercan a las etapas finales de su vida. Su médico y el equipo de atención médica analizarán todos los aspectos de esta decisión con usted. Se puede organizar una reunión con su equipo para que usted y su familia analicen sus preocupaciones y planes personales.

### ¿Quiénes ofrecen el cuidado de hospicio?

Son cuatro (4) los proveedores de cuidados de hospicio que trabajan con el equipo de Mount Sinai South Nassau.

Estos son:

Metropolitan Jewish Hospice	855-692-5058
Hospice Care Network	516-832-7100
Hospice of New York	718-472-1999
Good Shepherd	631-465-6300

Usted tiene la posibilidad de elegir al proveedor de atención de hospicio que mejor cubra sus necesidades.

# Información financiera

## Acerca de su factura del hospital (componente técnico)

En su factura del hospital figurarán tres tipos de cargos, que se prorratearán entre usted y su compañía de seguro médico.

**Cargo diario por la habitación:** representa una parte de los costos del funcionamiento diario del hospital, e incluye cuidados de enfermería, los alimentos, el servicio de lavandería, la administración del hospital, la limpieza, las hospitalizaciones, los expedientes médicos y otros departamentos.

**Cargos personales:** corresponden a los servicios solicitados específicamente para usted, por ejemplo, pruebas, tratamientos, medicamentos, diversos suministros, así como el uso del quirófano, la sala de recuperación, la sala de partos, suministros de anestesia, procedimientos radiológicos y fisioterapia.

**Cargos personales opcionales:** estos incluyen, por ejemplo, los pedidos de alimentos especiales y el diferencial por habitación privada, y no tienen cobertura de su seguro.

## Información importante sobre el pago de la atención de salud en Mount Sinai South Nassau

Mount Sinai South Nassau es un proveedor de la red en muchas redes de planes de salud. Puede encontrar una lista de los planes en los que participamos en [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau). Algunos planes de salud usan redes más pequeñas para ciertos productos que ofrecen, de modo que es importante verificar si participamos en el plan específico que le brinda cobertura. Nuestra lista le indicará si no participamos en todos los productos de un plan de salud.

También es importante que sepa que los servicios médicos que recibe en el hospital no están incluidos en los cargos hospitalarios. Es posible que los médicos que proveen servicios en el hospital sean médicos voluntarios independientes o empleados del hospital. Los médicos facturan sus servicios por separado y pueden o no participar en los mismos planes de salud que el hospital. Debe consultar con el médico que organiza sus servicios hospitalarios para determinar en qué planes participa ese médico. La información sobre la participación en el plan para los médicos empleados por el hospital se puede encontrar a través de [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau). Mount Sinai South Nassau contrata a grupos de médicos, como anesthesiólogos, radiólogos, ortopedistas y médicos de emergencia, para proveer servicios en el hospital. La información de contacto de los grupos de médicos con los cuales el hospital tiene contrato está disponible en [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau) y se detalla más arriba. Debe comunicarse directamente con estos grupos para averiguar en qué planes de salud participan.

Además, debe consultar al médico que coordina sus servicios hospitalarios para determinar si, para su caso, se necesitarán los servicios de otros médicos.

Su médico puede darle el nombre, el nombre del consultorio, la dirección postal y el número de teléfono de los médicos cuyos servicios tal vez se necesiten. Su médico también podrá informarle si es probable que se necesiten los servicios de otros médicos empleados o contratados por Mount Sinai South Nassau, por ejemplo, anestesistas, radiólogos y patólogos. La información de contacto de estos médicos está disponible en [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau), o bien debe comunicarse directamente con estos grupos para averiguar en qué planes de salud participan.

## Sus derechos y protecciones ante las facturas médicas inesperadas

Cuando usted recibe atención de emergencia o lo atiende un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico para pacientes ambulatorios de la red, está protegido contra la facturación del saldo. En estos casos, no deberían cobrarle un importe superior a los copagos, coaseguros y/o deducibles de su plan.

## ¿Qué es la "facturación del saldo" (a veces llamada "facturación sorpresa")?

Cuando va a un médico o a otro proveedor de atención médica, es posible que deba pagar ciertos gastos de su bolsillo, como un copago, un coaseguro o un deducible. Es posible que tenga costos adicionales o que tenga que pagar toda la factura si acude a un proveedor o visita un centro de salud que no está en la red de su plan de salud.

Por "fuera de la red" se entiende los proveedores y centros que no han firmado un contrato con su plan de salud para proveer servicios. Los proveedores fuera de la red pueden facturar la diferencia entre lo que paga su plan y el importe total cobrado por un servicio. Esto se llama "facturación del saldo". Este importe es probablemente superior a los costos dentro de la red por el mismo servicio y podría no contar para el deducible de su plan o el límite anual de gastos de bolsillo.

La "facturación sorpresa" es una factura del saldo inesperada. Esto puede ocurrir cuando usted no puede controlar quién está involucrado en su atención, como cuando tiene una emergencia o cuando programa una visita en un centro de la red, pero inesperadamente es tratado por un proveedor fuera de la red. Las facturas médicas sorpresa pueden costar miles de dólares dependiendo del procedimiento o servicio.

## Está protegido contra la facturación de saldos en los siguientes casos:

- **Servicios de emergencia**
  - Si usted tiene un problema médico de emergencia y recibe servicios de emergencia de un proveedor u hospital fuera de la red, lo máximo que le pueden facturar es la cantidad de costo compartido dentro de la red de su plan (como copagos, coaseguro y deducibles). No le pueden facturar el saldo de estos servicios de emergencia.

## Información financiera, *continuación*

Esto incluye los servicios que pueda recibir después de estar estable, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones en contra de la facturación del saldo para estos servicios posteriores a la estabilización. Si su tarjeta de identificación del seguro dice “cobertura totalmente asegurada”, no puede dar su consentimiento por escrito y renunciar a sus protecciones en contra de la facturación del saldo para servicios posteriores a la estabilización.

- **Algunos servicios en un hospital o centro quirúrgico para pacientes ambulatorios de la red**

- Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico para pacientes ambulatorios de la red, algunos proveedores de ese centro pueden estar fuera de la red. En estos casos, lo máximo que pueden facturar esos proveedores es el importe del costo compartido dentro de la red de su plan. Esto aplica a los servicios de medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, hospitalista e intensivista. Estos proveedores no pueden facturarle el saldo y no pueden pedirle que renuncie a sus protecciones en contra de la facturación del saldo. Cuando usted recibe atención de emergencia o lo atiende un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico para pacientes ambulatorios de la red, está protegido contra la facturación del saldo.
- En estos casos, no deberían cobrarle un importe superior a los copagos, coaseguros y/o deducibles de su plan. Si recibe otro tipo de servicios en estos centros de la red, los proveedores de fuera de la red no pueden facturarle el saldo, a menos que dé su consentimiento por escrito y renuncie a sus protecciones.
- Si su tarjeta de identificación del seguro dice “cobertura totalmente asegurada”, no puede renunciar a sus protecciones para estos otros servicios si se trata de una factura sorpresa. Las facturas sorpresa son cuando se encuentra en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red y no había un médico participante disponible, por lo tanto, un médico no participante prestó servicios sin su conocimiento o se prestaron servicios médicos imprevistos.

- **Servicios remitidos por su médico de la red**

- Si su tarjeta de identificación del seguro dice “cobertura totalmente asegurada”, las facturas sorpresa incluyen cuando su médico de la red le remite a un proveedor fuera de la red sin su consentimiento (incluidos los servicios de laboratorio y patología). Estos proveedores no pueden facturarle el saldo y no pueden pedirle que renuncie a sus protecciones en contra de la facturación del saldo. Es posible que tenga que firmar un formulario (disponible en [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov)) para que la protección completa contra la facturación del saldo sea aplicable.

- Nunca se le pedirá que renuncie a la protección contra la facturación del saldo. Tampoco está obligado a recibir atención fuera de la red. Puede elegir un proveedor o centro de la red de su plan.

### Cuando no se permite la facturación del saldo, también cuenta con estas protecciones:

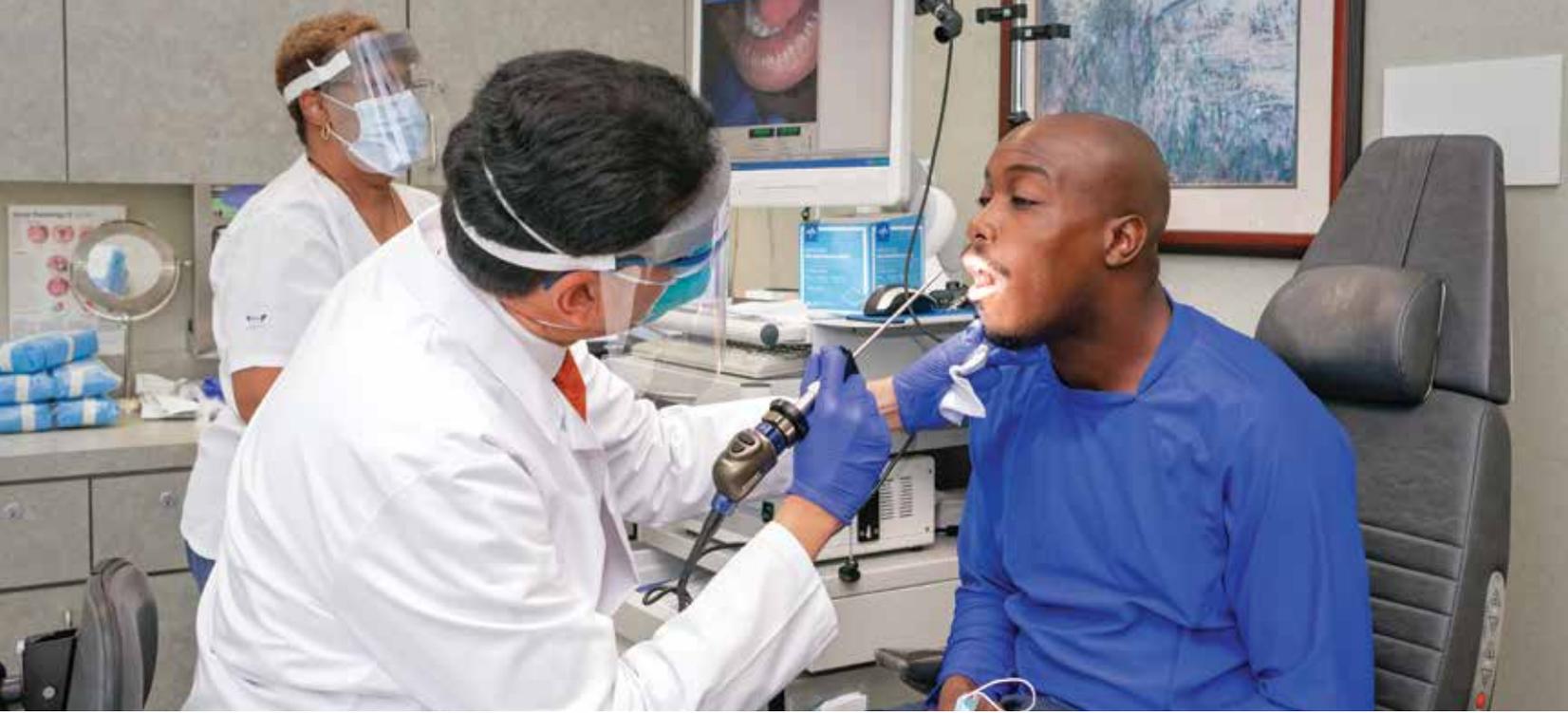
- Solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, coaseguros y deducibles que pagaría si el proveedor o el centro estuvieran dentro de la red). Su plan de salud pagará directamente cualquier costo adicional a los proveedores y centros fuera de la red.
- **Por lo general, su plan de salud debe:**
  - Cubrir los servicios de emergencia sin exigirle que obtenga la aprobación de los servicios por adelantado (también conocido como “autorización previa”).
  - Cubrir los servicios de emergencia prestados por proveedores fuera de la red.
  - Basar lo que usted debe al proveedor o centro (costo compartido) en lo que pagaría a un proveedor o centro de la red y mostrar esa cantidad en su explicación de beneficios.
  - Contar con cualquier cantidad que pague por los servicios de emergencia o por los servicios fuera de la red para el deducible y el límite de gastos de bolsillo dentro de la red.

Si cree que le facturaron por error y su cobertura está sujeta a la ley de Nueva York (“cobertura totalmente asegurada”), comuníquese con el Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York llame al 800-342-3736 o [surprisemedicalbills@dfs.ny.gov](mailto:surprisemedicalbills@dfs.ny.gov). Visite [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov) para obtener información sobre sus derechos según la ley estatal.

Comuníquese con los CMS llamando al 1-800-985-3059 para la cobertura autofinanciada o adquirida fuera de Nueva York.

Visite [www.cms.gov/nosurprises/consumers](http://www.cms.gov/nosurprises/consumers) para obtener información sobre sus derechos según la ley federal.





**Abajo se detallan los grupos de médicos con los cuales el hospital tiene contrato para la prestación de servicios. Puede recibir facturas de los médicos asociadas con la atención provista por estos grupos:**

<b>Mount Sinai Doctors Faculty Practice</b> PO Box 21085, New York, NY 10087-1085	<b>212-987-3100</b>
<b>Mount Sinai Marathon Medical</b> One Healthy Way, Oceanside, New York 11572 PO Box 24353, Belfast, ME 04915	<b>516-255-1600</b>
<b>Mount Sinai Marathon Medical Maternal Fetal Medicine</b> 8 Oceanside Rd, Rockville Centre, New York 11570 PO Box 11560, Newark, NJ 07101	<b>516-336-4030</b>
<b>Mount Sinai Marathon Medical Radiation Oncology</b> One Healthy Way, Oceanside, New York 11572 PO Box 67060, Newark, NJ 07101	<b>866-353-0360</b>
<b>Mount Sinai South Nassau Hospital Physicians</b> One Healthy Way, Oceanside, New York 11572 185 Merrick Road, Oceanside, New York 11572 485 Merrick Road, Rockville Centre, NY 11570 PO Box 67078, Newark, NJ 07101	<b>844-857-1341</b>
<b>Mount Sinai South Nassau, Neonatal Services PC</b> One Healthy Way, Oceanside, New York 11572	<b>516-255-1600</b>
<b>Mount Sinai South Nassau Physician Group PC</b> PO Box 67006, Newark, NJ 07101 (Departamentos de emergencia para Oceanside y Long Beach)	<b>866-898-7139</b>
<b>North American Partners in Anesthesia, LLP</b> 68 South Service Road, Suite 350, Melville, New York 11747	<b>516-945-3000</b>

## Información financiera, *continuación*

A partir del 1 de enero de 2019, los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) exigen que los hospitales publiquen en sus sitios web, en un formato legible por máquina, los cargos estándar por los artículos y servicios que presta el hospital y los cargos y pagos promedio por el Grupo Relacionado con el Diagnóstico (DRG, por sus siglas en inglés) y los cargos negociados específicos del pagador para la gama de artículos y servicios que presta Mount Sinai South Nassau.

Los cargos no incluyen los gastos de médicos u otros proveedores profesionales. Se puede acceder a la información en [southnassau.org/sn/hospital-charges](http://southnassau.org/sn/hospital-charges). Si tiene preguntas o necesita un cálculo de los servicios, llame a nuestro Departamento de Servicios de Cuentas al 516-497-7295.

Si no tiene seguro de salud, puede ser elegible para recibir ayuda para pagar sus facturas del hospital.

La información sobre la asistencia financiera está disponible en [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau), o bien puede llamar a nuestra oficina de asistencia financiera al 516-632-3979.

Para que los pacientes sean elegibles para recibir los beneficios del seguro, algunos planes exigen lo siguiente:

- Notificación y autorización de preadmisión
- Segundas opiniones para cirugías electivas o
- Revisión de utilización concurrente
- Inclusión de un recién nacido en su póliza del seguro

Por favor consulte a su empleador o compañía de seguro médico para determinar los requisitos de su plan de seguro específico. Para su propia seguridad, por favor pregunte a su compañía de seguro médico si su admisión requiere aprobación previa. Si necesita ayuda, llame a nuestro Departamento de Servicios de Cuentas al 516-632-3901.

El cumplimiento de estos requisitos redundará en una cobertura más completa de las facturas de su médico y del hospital, y reducirá el mínimo el saldo que tal vez tenga que pagar.

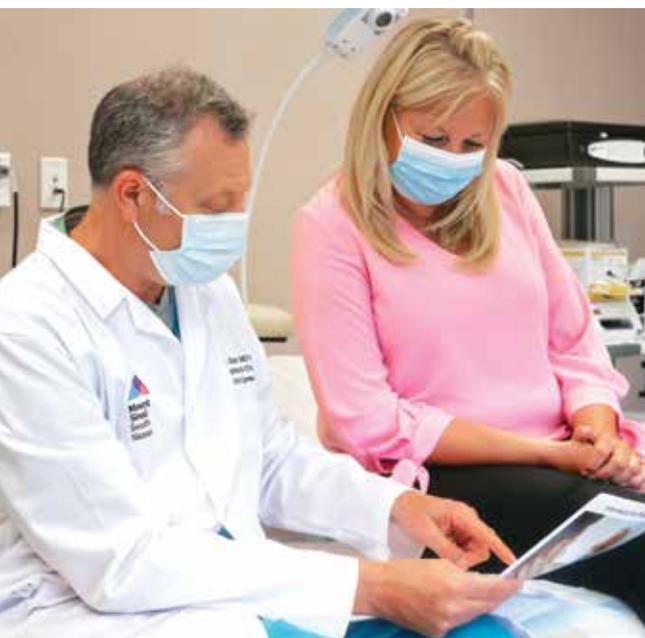
### Facturación

Antes del alta, se le pedirá que pague los cargos no cubiertos por su seguro que se hayan producido hasta la medianoche del día anterior. Se le enviará por correo un estado de cuenta con cualquier saldo que se adeude, de acuerdo con los términos de su cobertura del seguro.

### Método de pago

Mount Sinai South Nassau acepta dinero en efectivo, cheques personales y todas las tarjetas de crédito principales, hasta alcanzar su límite autorizado, para el pago de las facturas del hospital. Se pueden realizar pagos con tarjeta de crédito por teléfono llamando al 516-632-4487. Los pagos pueden hacerse en línea visitando [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau) y haciendo clic en "Pagar su factura" ubicado en la parte superior derecha del sitio web.

Si tiene preguntas durante su hospitalización, llame a Servicios de Cuentas al 516-632-3901, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



## Información financiera

### Información personal

A menos que haya sido hospitalizado previamente, debe traer consigo lo siguiente:

- Número de Seguro Social
- Comprobante del domicilio, factura de servicios públicos, etc.
- Información del seguro (nombre de su compañía de seguro médico, número de póliza, tarjeta de identificación del seguro)
- Autorización previa de su compañía de seguro médico, donde se indique que tiene cobertura para la hospitalización.

Si no obtiene autorización previa, su compañía de seguro médico puede denegarle total o parcialmente el pago de su factura del hospital.



## Asistencia financiera

En Mount Sinai South Nassau, damos atención sin importar la fuente de pago. Si no tiene seguro u otra forma de pago, llame a nuestros consejeros de asistencia financiera al 516-632-3979. Estos profesionales pueden ayudar a determinar si califica para lo siguiente:

- Medicaid
- Seguro médico subvencionado a través de NY State of Health
- Seguro de salud no subvencionado a través de NY State of Health
- Cuidado gratuito basado en el Programa de Asistencia Financiera del hospital
- Una reducción de los honorarios basada en el Programa de Asistencia Financiera del hospital

### Descuento particular

Si no tiene seguro y no califica para ninguno de los programas de apoyo financiero que se mencionan más arriba, puede tener derecho a recibir un descuento particular. Para obtener más información, llame a Asistencia financiera al 516-632-3979.

### Descuento por pago puntual

Puede tener derecho a recibir un descuento del 10 % por pago puntual, si sus saldos particulares se abonan en el término de diez (10) hábiles después de recibir la factura del hospital. Las cirugías y los servicios estéticos que ya tienen un descuento en virtud del programa de descuento particular no son elegibles para el descuento del 10 % por pago puntual.

### Asesoramiento financiero para pacientes

Puede reunirse con un Asesor financiero para pacientes para analizar las obligaciones financieras que no están cubiertas por el seguro; sin embargo, es posible que, en este momento, su factura no esté disponible para su revisión.

#### AL RECIBIR EL ALTA:

Información sobre el seguro	516-632-3901
Asistencia financiera	516-632-3979

## Planificación del alta

La planificación del alta se utiliza para satisfacer las necesidades de continuación de la atención del paciente al recibir el alta. El proceso abarca la coordinación de la atención entre sus médicos, sus necesidades de atención en el hogar, si las hay, o los servicios que tal vez necesite recibir en otro centro. La planificación del alta comienza en el momento de la admisión, o antes y durante la estancia hospitalaria, con las sugerencias de los miembros del equipo de atención médica. Su médico, junto con un trabajador social, un gerente de casos, un enfermero y otras personas ayudarán a determinar sus necesidades para la preparación del alta segura. Se invita a los pacientes y a las familias a participar en el proceso de planificación del alta, incluida la selección de los proveedores y de otros prestadores/centros de servicios, si es necesario. La atención poshospitalaria incluye, entre otras cosas, cuidados a domicilio, los centros de ayuda parcial, los centros de tratamientos breves, los centros de rehabilitación, los centros de atención de lesiones cerebrales traumáticas, las residencias para personas mayores, las agencias comunitarias y los centros de enfermería. Todo paciente tiene derecho a designar a un amigo o pariente como cuidador. Esta persona está de acuerdo en compartir la responsabilidad de asistirlo después de que regrese a casa del hospital.

El cuidador es alguien en quien usted puede confiar para comprar alimentos, cocinar, llenar recetas, proveer transporte a las citas médicas y ayudarlo a manejar la situación.

Si decide nombrar a un cuidador, proporcione su nombre y el mejor número de teléfono para contactarlo al Gerente de Casos o el enfermero que lo atiende.

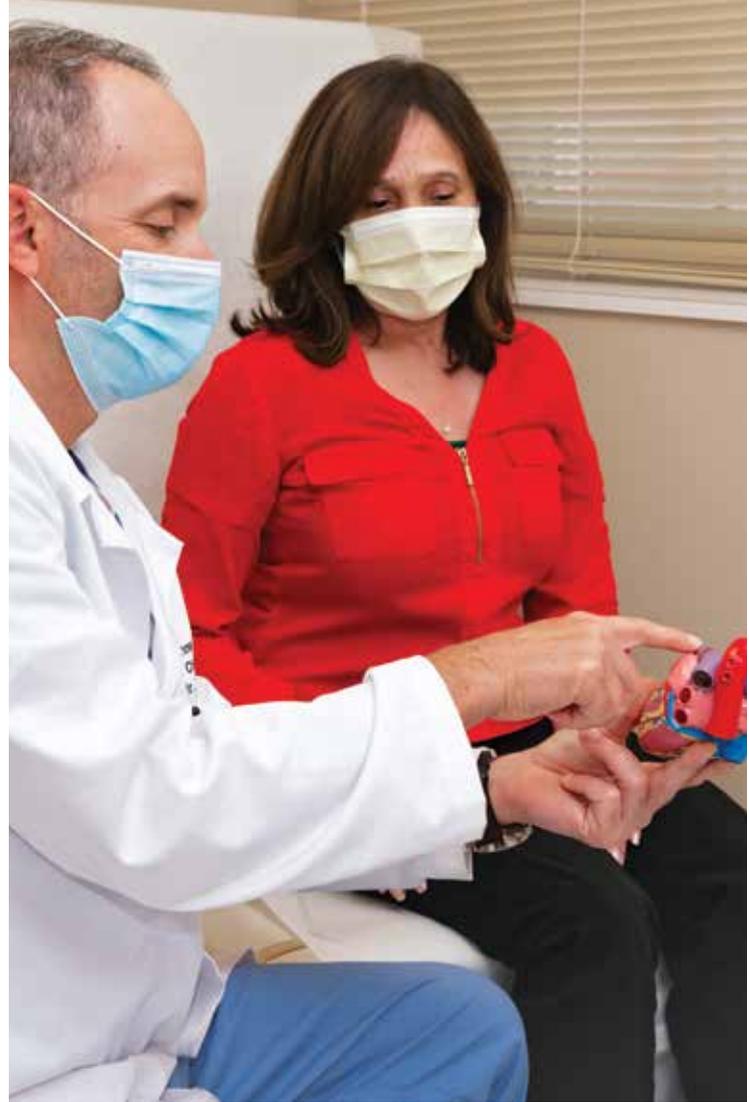
Esto nos permitirá revisar las instrucciones importantes con respecto a su cuidado con esa persona para que pueda apoyar sus necesidades de cuidado.

Para facilitar la planificación, es fundamental que haya una buena comunicación entre el paciente, la familia, el médico y los miembros del equipo de atención médica. El costo a su cargo por los servicios poshospitalarios depende de la cobertura de su seguro; haremos todo lo posible por informarlo sobre cualquier obligación financiera y le proporcionaremos una lista de posibles prestadores, y le informaremos sobre nuestra relación con alguno de ellos.

### DESPUÉS DEL ALTA:

Por favor dirija todas las preguntas sobre la facturación del hospital a:

Facturación particular (pacientes ambulatorios y hospitalizados)	516-255-1680
Información sobre la facturación a pacientes hospitalizados	516-255-1550
Información sobre la facturación a pacientes ambulatorios	516-255-1500
Facturación de los servicios de salud mental (pacientes ambulatorios)	516-255-1556



## Cuidado de salud en el hogar

Mount Sinai at Home da nuestros galardonados servicios de cuidado de salud en el hogar a corto plazo.

Mount Sinai at Home atiende a personas con condiciones que no necesitan hospitalización, pero sí atención médica.

Nuestro equipo comprensivo y calificado ofrece diversos servicios personalizados para garantizar que los pacientes tengan acceso a los recursos que necesitan para recuperarse desde la comodidad de su casa y en compañía de sus seres queridos. Los pacientes tendrán acceso a un enfermero registrado día y noche para que responda sus preguntas, aborde sus inquietudes y dé atención en caso de emergencia, si es necesario.

Tenemos autorización del Departamento de Salud del estado de Nueva York y contamos con certificación para participar en los programas de Medicare, Medicaid y Blue Cross, y tenemos acreditación de la Comisión conjunta. Para información o para programar una consulta de cuidado en casa, llame a la Oficina de Cuidados a Domicilio al (516) 377-5000 y pida hablar con Coordinación de Ingreso.

## Alta

El horario de alta del hospital es típicamente entre las 7 a. m. y las 10 a. m. Su médico y/o un miembro del equipo de atención médica le informará sobre su alta. Su médico o el enfermero de atención primaria revisarán las instrucciones de alta con usted o su cuidador. Si no está de acuerdo con la decisión del alta, tiene derecho a presentar una apelación (por favor consulte el Mensaje importante sobre sus derechos y declaración de derechos del paciente, en la solapa posterior).

## Si tiene cobertura de Medicare

Usted tiene los siguientes derechos en virtud de la ley del estado de Nueva York:

- Antes del alta, debe recibir un plan de alta por escrito. Usted o su representante tienen derecho a participar en la planificación de su alta.
- Su plan de alta por escrito debe describir los arreglos realizados para la atención médica en el futuro que tal vez necesite después del alta. No recibirá el alta hasta que se hayan garantizado los servicios requeridos en su plan de alta por escrito, o se haya determinado que su disponibilidad es aceptable.
- Si no está de acuerdo con el plan de alta o considera que la disponibilidad de los servicios no es aceptable, puede llamar al Departamento de Salud del estado de Nueva York para que investigue su queja y la seguridad de su alta. Para obtener el número gratuito del Departamento de Salud, por favor consulte la página 14.

Para obtener información importante sobre sus derechos como Paciente de Medicare, consulte el Mensaje importante de Medicare en la solapa posterior de esta guía.

Le informamos que ningún paciente de Medicare recibirá beneficios por los días que permanezca en el hospital y no sean necesario por razones médicas.

Los arreglos para la atención poshospitalaria deben realizarse lo antes posible para evitar días extra de hospitalización que no tengan cobertura de Medicare. Para comunicarse con el Departamento de trabajo social, marque la extensión 3925. Nuestro personal estará complacido de brindarle ayuda para facilitar estas cuestiones.

Si considera que, desde el punto de vista médico, no está listo para recibir el alta, vea el aviso de alta para los pacientes inscritos y no inscritos en Medicare que se incluye en la solapa posterior de este folleto, donde encontrará información que resume sus opciones.

Si recibe un aviso de no cobertura del hospital o de una HMO, lo informarán de la fecha en que se vuelve responsable de los cargos hospitalarios en los que incurra.

Puede apelar estos avisos ante la **Livanta, 1-866-815-5440**, que lo informará de su decisión vinculante. Si apela su alta como paciente no inscrito en Medicare o una HMO, por favor llame al Agente de revisión profesional independiente (IPRA, por sus siglas en inglés) al 1-800-648-4776 o al 516-326-7767. Los pacientes de Empire Blue Cross/Blue Shield deben llamar al 212-897-6000.

El Departamento de Salud y Servicios Humanos, que aplica lo normado en el Título 18 de la Ley de Seguro Social, ha dictaminado que Medicare no cubrirá los días que permanezca en el hospital un paciente inscrito en Medicare, que necesite cuidado custodial y que esté a la espera de ser trasladado a su hogar o asignado a un hogar de enfermería, o a un centro de salud, y que todos los cargos en los que se incurra durante este período serán responsabilidad del paciente.

## Portales de pacientes FollowMyHealth™ y MyLinks

Poco después de regresar a su casa, recibirá un correo electrónico para invitarlo a inscribirse en FollowMyHealth, el portal del paciente de Mount Sinai South Nassau, para que mantenga el contacto con su información de salud. Para comenzar, solo tiene que hacer clic en el enlace de inscripción. Una vez creada su cuenta gratuita en el portal, podrá obtener acceso a la información de su expediente médico cada vez que use una computadora, teléfono o tableta. Consulte sus instrucciones de alta recientes, resultados de laboratorio, medicamentos prescritos y más. Además, puede compartir su información de salud en las visitas de seguimiento al médico, desde su portal personal del paciente.

MyLinks es una aplicación gratuita que le permite recopilar en forma electrónica sus expedientes médicos de todos sus médicos y guardarlos en un solo lugar, totalmente controlado por usted, en lugar de tener su información dividida entre diversos portales.

Consulte la página cinco para obtener más información sobre ambos portales de pacientes.



# Después de su hospitalización

## Servicios de salud mental

Si usted o un ser querido necesitan recibir atención por problemas psiquiátricos o de salud mental, Mount Sinai South Nassau ofrece una serie de opciones. Durante más de 30 años, nuestro equipo de especialistas ha brindado atención a pacientes hospitalizados y ambulatorios que sufren una crisis repentina a corto plazo, así como enfermedades mentales permanentes y trastornos por abuso de sustancias. Nuestro dedicado equipo de especialistas en salud mental incluye psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales licenciados y terapeutas especializados en arte y actividades.

## Hospitalización parcial

A los pacientes que deben recibir tratamiento intensivo por una enfermedad psiquiátrica, pero no necesitan pasar la noche en el hospital para que los atiendan las 24 horas, el Centro de Consejería de Salud Mental de Mount Sinai South Nassau les ofrece una alternativa: el Programa de hospitalización parcial. El término "parcial" hace referencia a la opción de proporcionar tratamiento en un entorno altamente estructurado, pero solo durante el día.

Este programa a corto plazo que funciona en Baldwin, NY, puede ayudar a acortar la estancia hospitalaria del paciente o incluso a eliminarla. Los expertos del lugar ofrecen apoyo intensivo permanente mientras usted sigue viviendo en su hogar, donde puede preservar su independencia y los lazos con su comunidad y sus seres queridos.

## Programa intensivo para pacientes ambulatorios

El Programa intensivo para pacientes ambulatorios (IOP, por sus siglas en inglés) de Mount Sinai South Nassau es otro nivel de atención para aquellos que deben recibir tratamiento para las enfermedades mentales. Este programa de tres días semanales está destinado a aquellas personas que:

- completan el Programa de hospitalización parcial y pueden beneficiarse con el tratamiento cognoscitivo mental;
- necesitan más que el tratamiento de una vez por semana disponible como parte de nuestros otros servicios de salud mental.

Los objetivos de este programa son controlar mejor los síntomas, procesar los acontecimientos de la vida, aprender métodos de comunicación adecuados y mejorar la capacidad de desenvolverse en entornos sociales, ocupacionales, educativos e interpersonales.

El IOP, el Programa de hospitalización parcial (PHP, por sus siglas en inglés) y el centro de consejería para pacientes ambulatorios aceptan la mayoría de los planes de seguros comerciales, y Medicare y la mayoría de los planes de NY Medicaid. Para obtener información sobre nuestros programas intensivos para pacientes ambulatorios, comuníquese con el Centro de Consejería de Salud Mental de Mount Sinai South Nassau al 516-377-5400, o visite nuestro nuevo centro en atención



primaria, pediátrica y salud mental de Mount Sinai South Nassau en 250 Fulton Avenue, Hempstead, New York 11550, o llame al 516-485-5710.

## Unidad de salud mental para pacientes hospitalizados

Nuestro experimentado personal ofrece atención especializada en la hermosa Unidad de salud mental para pacientes hospitalizados de Mount Sinai South Nassau. Aquí ofrecemos atención a corto plazo para pacientes hospitalizados y la rápida estabilización de aquellos que sufren una amplia gama de enfermedades psiquiátricas agudas. Los pacientes reciben atención psiquiátrica y psicológica durante su estancia hospitalaria para aliviar la angustia y el sufrimiento. La unidad cuenta con 36 camas, un área de actividades de interior, además de cómodos espacios diseñados para mejorar la comunicación entre los pacientes, sus seres queridos y los miembros del personal. Para obtener más información sobre la Unidad de salud mental para pacientes hospitalizados, llame al 516-632-3000.

## Centro de Consejería de Salud Mental

El Centro de Consejería de Salud Mental de Mount Sinai South Nassau cuenta con un equipo interdisciplinario de psiquiatras, trabajadores sociales y psicólogos. Ellos coordinan una variedad de programas especializados y grupos de terapia para ayudar a lidiar con los siguientes problemas:

- Ansiedad
- Sentimiento de pérdida y duelo
- Depresión y trastornos anímicos
- Consejería geriátrica
- Problemas maritales y familiares

- Pacientes con angustia emocional concomitante
- Trauma psicológico como consecuencia de actos vejatorios, violencia y catástrofes
- Control del estrés
- Salud de la mujer
- Terapia para los niños y familia
- Psiquiatría infantil y juvenil
- Estrés laboral
- Enfermedad mental grave
- Abuso de sustancias y adicciones

### Atención y evaluación en casos de crisis

En el Departamento de servicios de emergencia de Mount Sinai South Nassau hay ayuda disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, para una persona en estado de crisis. Un equipo de psiquiatras y enfermeros especializados harán una evaluación para determinar si la persona es una amenaza para sí misma o para los demás. Luego determinan los pasos a seguir para que la atención sea eficaz, los cuales pueden incluir derivaciones al Centro de Consejería de Salud Mental de Mount Sinai South Nassau.

Para obtener más información sobre estos programas o los grupos de apoyo, llame al Centro de Consejería de Salud Mental /Departamento de promoción comunitaria al 516-377-5400.

### Abuso de sustancias y adicciones

Para usted o sus seres queridos que son adictos al alcohol o a las drogas, Mount Sinai South Nassau está afiliado al Centro de Consejería de Oceanside. Esta organización sin fines de lucro se especializa en adicciones. El tratamiento incluye educación sobre sustancias químicas, psicoterapia grupal e individual, así como atención psiquiátrica y tratamiento para las personas con adicciones concomitantes y enfermedades mentales. Llame al Centro de Consejería de Oceanside al 516-766-6283 para obtener información más detallada.

### Atención primaria, pediátrica y salud mental de Mount Sinai South Nassau

Nuestro consultorio integrado usa un equipo multidisciplinario de médicos y enfermeros, psiquiatras, terapeutas de trabajo social y psicólogos para dar atención de la más alta calidad a nuestra comunidad. Ofrecemos atención médica y psiquiátrica comprehensiva orientada a la familia para todas las edades, desde niños y adolescentes hasta pacientes adultos y geriátricos. Se ofrecen cuidados preventivos, exámenes de bienestar, vacunas, psiquiatría infantil y de adultos, y terapia infantil, familiar y de adultos.

Para obtener más información sobre el centro de Atención

primaria, pediátrica y salud mental de Mount Sinai South Nassau, 250 Fulton Avenue, Hempstead, New York 11550, llame al 516-485-5710.

### Promoción comunitaria

Durante el año, Mount Sinai South Nassau ofrece una variedad de grupos de apoyo gratuito para lo siguiente:

- Cirugía bariátrica
- Lactancia materna
- El duelo, como la muerte de un ser querido
- Cáncer (de mama, cervical/colorrectal, de pulmón, general, en etapa tardía)
- Cuidadores
- Diabetes
- Diálisis
- Enfermedad mental de la familia
- Posparto
- SIBS (lugar para niños sanos con un hermano o padre que sufre de cáncer y otras enfermedades devastadoras)
- Ataque cerebral

Visite nuestro sitio web para obtener una lista completa de los grupos de apoyo y los horarios.

Nuestro Departamento de Educación Comunitaria ofrece durante todo el año conferencias y clases de educación sobre la salud que se centran en una variedad de temas de salud, incluyendo:

- Clases de resucitación cardiopulmonar (RCP)
- Programas de evaluación de la depresión y la ansiedad
- Programas de detección de cáncer, presión sanguínea, IMC y más

Vea nuestra página web, [mountsinai.org/southnassau](http://mountsinai.org/southnassau) para el horario y los detalles completos o llame a nuestro Departamento de Educación Comunitaria al 516-377-5333.



## En apoyo de un futuro más sano

### Damos respuesta a las necesidades de la comunidad

Mount Sinai South Nassau Communities Hospital ha respondido a las necesidades de atención de médica de la costa sur de Long Island. Mount Sinai South Nassau, con más de 900,000 personas que residen en nuestra zona de influencia y dependen de nosotros para recibir atención, se esfuerza por mejorar la salud de las comunidades a las cuales prestamos servicios al brindarles la atención clínica de la más alta calidad, educar a los profesionales actuales y futuros de la atención médica, promover la educación de salud y cuidar a todos los miembros de la comunidad, independientemente de su capacidad de pago.

### Equipo especializado y atención compasiva

El hospital, que tiene más de 3,500 empleados y casi 1,000 médicos y profesionales de la salud de la mayoría de las especialidades de la medicina, ofrece atención de última generación en los servicios de cardiología, oncología, ortopedia, bariátrica, control del dolor, salud mental y emergencias. La Sociedad Americana de Cirugía Metabólica y Bariátrica (ASMBS, por sus siglas en inglés) ha nombrado al programa de pérdida de peso de Mount Sinai South Nassau como Centro Acreditado e Integral MBSAQIP. Además, el Centro de salud cardiovascular fue el primer laboratorio de hemodinámica autorizado por el estado de Nueva York que realizó angioplastias programadas en la costa sur.

### Tecnologías de última generación

Mount Sinai South Nassau se compromete a que las comunidades a las cuales prestamos servicios reciban atención médica de la más alta calidad, con la tecnología más avanzada disponible. Mount Sinai South Nassau está equipado con las principales tecnologías médicas de vanguardia para combatir el cáncer: el Novalis Tx™, el Gamma Knife® Perfexion™ y el da Vinci System®.

Los avances en los tratamientos que permiten salvar vidas dependen de costosas tecnologías, costos que ningún hospital puede cubrir si depende solamente de los ingresos operativos. A fin de asegurarnos de que los beneficios de estos avances en los tratamientos estén disponibles para todos los miembros de la comunidad por igual, debemos pedir apoyo a nuestra comunidad, a personas como usted. Con su ayuda, podemos garantizar que los beneficios de los avances en los programas y los tratamientos estén disponibles para todos los miembros de la comunidad por igual.

### Filantropía comunitaria

Mount Sinai South Nassau está creciendo y construyendo para el futuro. La piedra angular del proyecto de expansión de capital en curso de \$400 millones del hospital es el ala J. El nuevo edificio, que se espera que esté terminado en la primavera de 2024, ayudará a posicionar al hospital para mejorar y ampliar los servicios en la comunidad durante las próximas décadas y transformar la atención médica en la costa sur de Long Island. Ahora más que nunca, dependemos del apoyo filantrópico. Confiamos en que podemos contar con usted para sentar el ejemplo de dar y ayudarnos a seguir cuidando a los miles de pacientes que atendemos cada año. Hay muchas maneras en que su benevolencia puede tener un impacto en la atención médica para las generaciones futuras. Las donaciones generosas pueden financiar proyectos importantes, comprar las tecnologías más avanzadas de última generación y ampliar los programas y los servicios. Se agradecen todas las donaciones, no importa el monto. Para obtener más información, llame al Departamento de desarrollo al 516-377-5360.

# Formulario de inscripción en el Registro de donantes de órganos y tejidos de “Donate Life” del estado de Nueva York

EN LETRA DE IMPRENTA (\* = CAMPO OBLIGATORIO)

TÍTULO (DR., FR., ETC.) \_\_\_\_\_

\*PRIMER NOMBRE: \_\_\_\_\_ INICIAL DEL SEGUNDO NOMBRE: \_\_\_\_\_ APELLIDO: (JR., SR. II, ETC.) \_\_\_\_\_

\*DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

\*CIUDAD: \_\_\_\_\_ \*ESTADO: \_\_\_\_\_ \*CÓDIGO POSTAL: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ \*FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_ \*SEXO: \_\_\_\_\_ MASCULINO \_\_\_\_\_ FEMENINO

\*ESTATURA: \_\_\_\_\_ PIES \_\_\_\_\_ PULGADAS \*COLOR DE OJOS: \_\_\_\_\_

\*NÚMERO DE LICENCIA DE CONDUCIR DE 9 DÍGITOS  
O NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA LICENCIA  
DE NO CONDUCTOR EXPEDIDA POR EL DMV: \_\_\_\_\_

\*DESEO DONAR LO SIGUIENTE:

TODOS LOS ÓRGANOS, TEJIDOS Y OJOS

CIERTOS ÓRGANOS, TEJIDOS Y OJOS TAL COMO SE ESPECIFICA A CONTINUACIÓN:

**MARQUE LA CASILLA DE LOS ÓRGANOS Y TEJIDOS QUE DESEA DONAR:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> HUESOS Y TEJIDO CONJUNTIVO    | <input type="checkbox"/> VASOS HEPÁTICOS/ILÍACOS      |
| <input type="checkbox"/> CÓRNEAS                       | <input type="checkbox"/> PULMONES                     |
| <input type="checkbox"/> OJOS                          | <input type="checkbox"/> PÁNCREAS (CON VASOS ILÍACOS) |
| <input type="checkbox"/> CORAZÓN (PARA VÁLVULAS)       | <input type="checkbox"/> PIEL                         |
| <input type="checkbox"/> CORAZÓN CON TEJIDO CONJUNTIVO | <input type="checkbox"/> INTESTINO DELGADO            |
| <input type="checkbox"/> RIÑONES                       | <input type="checkbox"/> VENAS                        |

\*DESEO DONAR LOS ÓRGANOS O TEJIDOS QUE SE ESPECIFICAN MÁS ARRIBA PARA LO SIGUIENTE:

TRASPLANTE E INVESTIGACIÓN

SOLO TRASPLANTE

SOLO INVESTIGACIÓN

DESEO INSCRIBIRME EN EL REGISTRO DE DONANTES DE ÓRGANOS Y TEJIDOS DE "DONATE LIFE" DEL ESTADO DE NUEVA YORK QUE CONSERVA EL DEPARTAMENTO DE SALUD DEL ESTADO. COMPRENDO QUE AL INSCRIBIRME EN EL REGISTRO DOY MI CONSENTIMIENTO LEGAL PARA LA DONACIÓN DE MIS ÓRGANOS, TEJIDOS Y OJOS (SEGÚN SE ESPECIFICA MÁS ARRIBA) EN CASO DE QUE MUERA. AUTORIZO AL DEPARTAMENTO DE SALUD DEL ESTADO A OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN SEGÚN SEA NECESARIO PARA LA GESTIÓN DEL REGISTRO Y A COMPARTIR ESTA INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE MI MUERTE O CERCA DE ESTE SUCESO CON LAS ORGANIZACIONES DE OBTENCIÓN DE ÓRGANOS REGULADAS A NIVEL FEDERAL, LOS BANCOS DE TEJIDOS Y OJOS AUTORIZADOS POR EL ESTADO DE NUEVA YORK, ASÍ COMO LAS ENTIDADES QUE CUENTAN CON AUTORIZACIÓN FORMAL DEL COMISIONADO.

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

CORREO POSTAL: \_\_\_\_\_

**LiveOnNY**  
460 W. 34TH ST., 15TH FLOOR  
NEW YORK, NEW YORK 10001

*Puede quitar esta página del libro y enviar este formulario para donación a la dirección que se indica más arriba.*

# Índice

## A

Acceso a Internet .....	6
Administración de casos .....	16
Alta .....	26 – 27
Asistencia financiera .....	25

## C

Capellán .....	16 – 17
Centro de cuidados para enfermos terminales .....	20
Correo .....	10
Cuidado de salud en el hogar .....	26
Cuidados paliativos .....	19

## D

Declaración de derechos del paciente .....	11
Derechos de privacidad (ley HIPAA) .....	5
Dificultades auditivas .....	10
Directorio– Hospital .....	1
Dispositivos de telecomunicación para las personas con dificultades auditivas .....	6
Documentos .....	4 – 5
Donaciones .....	30

## E

Enfermería .....	15
Estacionamiento .....	10
Expedientes médicos .....	4 – 5, 27

## F

Facturación .....	21 – 25
Filantropía .....	30
Flores .....	10
Formularios de admisión .....	4

## H

Horarios y reglas para las visitas .....	7– 8
Hospitalizaciones .....	3 – 5

## I

Información del paciente .....	4
Información financiera .....	21–24
Instrucciones anticipadas .....	12, 19
Intercambio de información de salud (Healthix™) .....	5
Intérprete .....	2, 10

## L

Ley HIIPAA: derechos de privacidad del paciente .....	5
---	---

## M

Medidas de aislamiento por precaución .....	9
Médicos (ver personal) .....	15
Método de pago .....	24 – 25

## P

Portales del paciente .....	5, 27
Prepararse para el regreso al hogar .....	26
Prevención y control de infecciones .....	9

### Personal:

Ayudantes de enfermería .....	15
Enfermeros, atención primaria .....	15
Grupos de apoyo .....	28 – 29
Jefe de enfermería .....	15
Médicos .....	15
Médicos residentes del hospital .....	15

Relaciones con los pacientes .....	14
Servicios del edificio .....	16
Servicios de limpieza .....	16
Voluntarios .....	10

## R

Rabino .....	17
Relaciones con los pacientes .....	14

## S

Seguro .....	21 – 25
Servicio de comidas .....	6 – 7
Servicios de biblioteca .....	10
Servicios de limpieza .....	16
Servicios religiosos .....	16 – 17

## T

Tabaquismo .....	4
Televisión .....	6
Teléfonos .....	7
Tienda de regalos .....	10
Trabajadores sociales .....	16
Unidad de atención médica de transición (TCU, por sus siglas en inglés) .....	18

## V

Voluntarios .....	10
Llamadas .....	7



**Mount  
Sinai  
South  
Nassau**

Me gusta   
[@MountSinaiSouthNassau](#)

Síguenos   
[@MS\\_SouthNassau](#)

Síguenos   
[@MountSinaiSouthNassau](#)



**Mount  
Sinai  
South  
Nassau**

One Healthy Way  
Oceanside, NY 11572

1-877-SOUTH-NASSAU

[mountsinai.org/southnassau](https://mountsinai.org/southnassau)