

# Guía de Servicios para Visitas del Winchester Hospital

## Bienvenidos

Bienvenidos y gracias por elegir Winchester Hospital para sus necesidades de atención médica. Tenemos el privilegio de proporcionarle una atención médica de la más alta calidad y un servicio excepcional que han llegado a definir al Winchester Hospital como el hospital municipal líder en el área suburbana del noroeste de Boston

Nuestra misión es Atender, Sanar, Distinguirnos, Servir a Nuestra Comunidad. Todos los años, más de 360.000 residentes de Winchester y 15 comunidades de los alrededores depositan su confianza en los médicos, enfermeros y personal de apoyo altamente capacitados del Winchester Hospital.

El hospital ofrece una amplia gama de servicios médicos con internación, ambulatorios y de emergencia. Además, ofrecemos atención para la maternidad y una sala de cuidados especiales neonatales IIB. Más de 700 médicos representan todas las especialidades médicas y muchos están afiliados a los mejores hospitales escuela de Boston.

Hemos sido reconocidos a nivel local, regional y nacional por la excelente calidad y el alto nivel de satisfacción de nuestros empleados, médicos y pacientes. No obstante, el indicador más importante de todos es su voluntad de recomendar el Winchester Hospital a sus familiares y amigos. Nuestra meta es destacarnos en todo lo que hacemos. Si hay algo que podamos mejorar, lo animamos a que hable con su enfermera/o u otro miembro de su equipo de atención médica.

Gracias por la confianza que ha depositado en nosotros. Le deseamos una pronta recuperación y buena salud.

Cordialmente.

Kevin Smith

Presidente y CEO, Winchester Hospital

## Centro de Respuesta de Servicios

Por favor, llame al Centro de Respuesta de Servicios a la extensión 2500 si tiene alguna pregunta o inquietud. Nos complacerá ayudarlo en todo lo que podamos. Nuestra meta es resolver cualquier inquietud de inmediato.

## Principales números telefónicos

Departamento	Número/Extensiones
Administración .....	2126
Admisiones/Registro .....	2204
Unidad de Atención Ambulatoria .....	2040
Centro de Atención de Mamas .....	2308
Servicios Cardiopulmonares .....	2380
Administración de Casos .....	2633

Planificación Central .....	2211
Servicios de capellán/ espirituales .....	2295
Instituto Comunitario para la Salud .....	4700
Comité de Ética.....	2628
Alimentación y Nutrición.....	2500
Administración de Información Médica (Historias clínicas).....	2180
Atención Domiciliaria.....	2488
Defensoría del Paciente.....	7159
Servicios/asistencia Financiera para el Paciente...	2423
Información al Paciente/Operador.....	781-729-9000
Radiología.....	2342
Servicios de Rehabilitación .....	2380
Seguridad .....	2560
Centro de Respuesta de sServicios .....	2500
Dispositivo de telecomunicaciones para personas con problemas auditivos (TDD) .....	2530 o Marcar "0"
Línea principal del Winchester Hospital...	781-729-9000

## Nuestra Misión, nuestra Visión y nuestra PROMESA

### Nuestra Misión



### Nuestra Visión

Ser el mejor lugar para brindar y recibir atención médica.

### Nuestra PROMESA

Reconocemos que cuando las personas ingresan al Winchester Hospital, nos están confiando la responsabilidad por su salud, bienestar y a menudo, sus vidas. Tomamos esta responsabilidad muy en serio.

En cada encuentro con pacientes, compañeros de trabajo y la comunidad, nuestra PROMESA es:

- Promover el trabajo en equipo
- Respeto
- Pertenencia
- Empatía
- Iniciativa
- Mantener una actitud positiva
- Seguridad y Calidad

## Su alojamiento

### Su habitación

La asignación de su habitación se basa en su diagnóstico de admisión y disponibilidad de camas el día de su admisión. Usted puede ser trasladado a medida que se produzcan cambios en su salud. Disponemos de habitaciones privadas (una sola cama) y semiprivadas (dos camas). La mayoría de nuestras habitaciones son semiprivadas. Los pacientes pueden ser alojados en habitaciones privadas según la disponibilidad. Por favor, tenga en cuenta que el seguro médico generalmente no cubre el costo total de una habitación privada.

### Botón y luces de llamada

Junto a su cama encontrará un botón para llamar al/a la enfermero(a). Cuando usted presiona el botón, la unidad de enfermería recibe un alerta de que usted necesita ayuda y una luz ubicada sobre la puerta de su habitación se enciende. Un miembro del personal responderá rápidamente a su señal por el intercomunicador y un miembro de su equipo de atención médica hará el seguimiento que sea necesario.

### Su cama

Las camas del hospital son eléctricas. Un miembro de su equipo de atención médica le mostrará cómo manejar su cama de manera adecuada. Dado que la cama del hospital puede ser más alta y angosta que la cama de su hogar, se utilizan barandas laterales para su protección, las cuales se pueden levantar a la noche o durante el día si usted está descansando, recuperándose de una cirugía o tomando ciertos medicamentos. No cambiarán su ropa de cama todos los días. Sin embargo, si usted desea que se las cambien, por favor, pídaselo a un miembro de su equipo de atención médica.

## Dispositivos inalámbricos, laptops (computadoras portátiles) y teléfonos celulares

### Dispositivos inalámbricos y laptops

Los pacientes y sus familiares que traigan laptops y dispositivos personales disponen de acceso gratuito a Internet. Simplemente, abra el buscador web en su dispositivo y seleccione la red Winchester Guest. El acceso a Internet está disponible en la cafetería, las áreas comunes y las habitaciones de los pacientes. Para comunicarse con atención al consumidor, los pacientes y familiares pueden llamar a AT&T Wayport, marcando la extensión 3901 (o al número gratuito 888-304-9131). Los pacientes y visitas pueden usar sus dispositivos inalámbricos en todos los lugares del hospital donde haya servicio.

### Teléfonos celulares

Winchester Hospital tiene pautas en lo que respecta al uso adecuado de teléfonos celulares dentro del hospital. Esta política se aplica a todas las personas que usen esta tecnología, independientemente de su relación con el Winchester Hospital.

- Antes de usar un teléfono celular, asegúrese de estar en un área donde se permite su uso.
- Cuando ingresa a un área donde no está permitido utilizar un teléfono celular, debe APAGARLO; no es suficiente con cambiar el dispositivo a modo mudo, vibración o stand-by. Cuando se los deja ENCENDIDOS, los dispositivos inalámbricos transmiten señales de manera intermitente aunque no haya ninguna llamada en curso.
- Sea respetuoso de la privacidad del paciente y de los niveles de ruido.

Se permite el uso del celular en todo el hospital, con excepción de las siguientes áreas:

- OR (Sala de Operaciones)
- ICU (Unidad de cuidados intensivos)
- Sala de cuidados especiales neonatales y neonatología A&B

## Teléfono y Televisión

### Servicios de telefonía

Junto a la cama de cada paciente hay un teléfono. Las llamadas locales entrantes o salientes son gratuitas. Las llamadas de larga distancia están a cargo de un operador externo y pueden ser cargadas a una tarjeta de crédito, tarjeta telefónica, servicio alternativo de larga distancia, facturadas a un tercero o realizarse como llamadas por cobrar.

Disponemos de teléfonos públicos en la planta baja, cerca del Departamento de Emergencias.

### Problemas con su teléfono en el Hospital

Llame al Centro de Respuesta de Servicios a la extensión 2500. También puede marcar "0" para que el operador del conmutador del hospital lo comunique con el operador externo para que le brinde información.

### Servicio de televisión

El servicio de televisión se ofrece de manera gratuita para todos nuestros pacientes. Para informar algún problema con su televisión, llame al Centro de Respuesta de Servicios a la extensión 2500, o al número 1-800-288-7351. Por favor, vea la guía de canales en el reverso de esta página.

## Facturas del hospital y seguro médico

Es importante que entienda los términos de su cobertura de seguro y los cargos y procedimientos de facturación del hospital. Si tiene alguna pregunta respecto de su cobertura, un miembro del Departamento Contable para Pacientes se pondrá en contacto con usted o un familiar suyo mientras permanezca aquí.

### Si tiene un seguro de salud

Necesitaremos una copia de su tarjeta de identificación. También podríamos necesitar los formularios del seguro, que son proporcionados por su empleador o la compañía aseguradora. Se le pedirá que asigne los beneficios de la compañía aseguradora directamente al hospital.

### Si usted es miembro de un plan HMO o PPO

Su plan puede contener requisitos especiales, tales como una segunda opinión para cirugía o certificación previa respecto de ciertas pruebas o procedimientos. Usted es responsable de asegurar que los requisitos de su plan se hayan cumplido. Si no fuera así, es posible que usted deba abonar todos o parte de los servicios prestados en el hospital. Algunos especialistas médicos tal vez no participen en su plan de atención médica y, como consecuencia, los servicios pueden no ser cubiertos.

## Si está cubierto por Medicare/Medicaid

Necesitaremos una copia de su tarjeta de Medicare para verificar la elegibilidad y procesar su pedido. Si se pasó de Medicare a uno de los numerosos programas privados de Medicare, por favor, comparta esta información con nosotros. Necesitaremos copias tanto del plan privado como de las tarjetas de Medicare. Debe tener en cuenta que el programa Medicare excluye de manera específica el pago de ciertos elementos y servicios, tales como cirugía cosmética, algunos procedimientos quirúrgicos orales, elementos de confort personal, pruebas de audición y otros. Los deducibles y copagos también corren por cuenta del paciente. Medicaid también tiene limitaciones de pago para una serie de servicios y artículos. Medicaid no abona el costo de una habitación privada, a menos que sea necesaria por motivos médicos.

## Si no tiene seguro

Un representante del Departamento de Servicios Financieros para Pacientes tratará los acuerdos financieros con usted. Dependiendo de los ingresos familiares y el tamaño de la familia, usted podría calificar para un programa estatal como MassHealth u otro programa estatal. Es importante que converse con un representante de Servicios Financieros para Pacientes, ya que podrá ayudarlo con este asunto. Se pueden contactar en la extensión 2461.

## Su factura del hospital

Los cargos de habitación del hospital cubren la habitación, los servicios profesionales de enfermería, la comida y el mantenimiento. Su factura podría presentar cargos adicionales por suministros y procedimientos especiales solicitados por su médico o por los servicios de otros departamentos.

Además de la factura del hospital, usted recibirá facturas separadas de su médico, anestesista, radiólogo, patólogo y cualquier otro consultor médico que haya participado en su atención.

Si tiene preguntas respecto de su seguro o los gastos médicos, llame al Departamento de Servicios Financieros del Paciente al 781-756-2423 de 8 a.m. a 4:30 p.m. Winchester Hospital acepta MasterCard y Visa.

## Familiares y amigos

### Política de visitas

Las visitas de familiares y amigos pueden ayudar a acelerar su recuperación. Durante su internación, nuestro objetivo es el de proveer un ambiente que promueva la curación y resulte una experiencia positiva para usted y sus visitas. A fin de satisfacer las variadas necesidades de nuestros pacientes y ayudar a promover su descanso y recuperación, las visitas deben conocer nuestra política de visitas.

### Información general para las visitas

- A fin de contribuir a la protección de la salud de nuestros pacientes, pedimos que las visitas no tengan resfríos, fiebre, erupciones, varicela u otras enfermedades contagiosas. No obstante, existen circunstancias únicas en las que entendemos que las visitas que están enfermas necesiten pasar. En este caso, pedimos que las visitas que tengan alguna enfermedad respiratoria utilicen un barbijo.
- Usted y sus invitados deben respetar a los demás pacientes, conversando en voz baja y manteniendo la televisión con un volumen bajo.
- Las visitas en habitaciones semiprivadas deben ser consideradas con ambos pacientes. Nuestro personal de enfermería podría pedir que sus visitas permanezcan por un tiempo

mínimo para asegurar que su atención y la de su compañero de habitación no se vean comprometidas.

- Promovemos las visitas de familiares, sin embargo, nunca se debe permitir que los niños pequeños se sienten o se acuesten sobre el piso o en la cama del paciente.

### Unidad de cuidados intensivos (UCI)

La administración y el personal de la UCI reconocen el deseo de la familia de estar junto al paciente durante este período crítico. El personal de enfermería trabajará con cada familia y será lo más flexible posible al coordinar las visitas, a fin de asegurar que se satisfagan sus necesidades y las del paciente.

Tal vez tengamos que pedir a las visitas que se retiren en algún momento debido a otras situaciones clínicas en la UCI. Por favor, entienda que esto nos ayuda a brindar el cuidado necesario.

Pedimos que todos los pacientes designen a una persona o familiar con quien se podrá comunicar el equipo médico y de enfermería. Esta persona puede mantener informado al resto de los familiares, así se asegura la coherencia en las comunicaciones y el mantenimiento de la privacidad del paciente.

En caso de tener preguntas o inquietudes respecto del equipo o los procedimientos de la UCI, hable con el enfermero que atiende a su ser querido. El jefe de enfermeros a cargo de la UCI está disponible para tratar cualquier inquietud que pueda tener. Pida al personal de enfermería que lo llame.

### Unidad de pediatría

Alentamos que los padres permanezcan con su hijo/a, ya que esto puede ayudar a que el niño se sienta cómodo en un entorno desconocido. Uno de los padres puede permanecer con el niño durante toda la noche; las demás visitas pueden presentarse entre las 12.00 p.m. y las 8.00 p.m.

### Enfermería de cuidados especiales

Los padres pueden llamar en cualquier momento para verificar el estado de su hijo. Se le aconseja a los padres a que verifiquen el horario programado de la próxima comida, ya que el mejor momento para visitar a su hijo es justo antes y durante el momento de la comida.

- Los padres podrán visitar la enfermería en cualquier momento, excepto durante el cambio de turno del personal de enfermería de 7.00 a 7:30 a.m. y de 7 a 7:30 p.m.
- Se alienta la visita de hermanos; no obstante, la política del hospital exige que no tengan infecciones ni enfermedades o no estén expuestos a ellas. Por cuestiones de seguridad, todos los niños deben ser supervisados por un adulto.
- Los abuelos son bienvenidos y deben estar acompañados por los padres del niño. Se divulgará información solamente a los padres.
- La cantidad de visitantes que pueden permanecer al lado de la cama está restringida a dos.

# Prepararse para volver a casa

## Alta médica del Winchester Hospital

Nuestro objetivo es asegurar que todos los pacientes tengan una transición lo menos problemática posible cuando abandonan el hospital. A tal fin, nosotros comenzamos el proceso de planificación del alta poco después de la admisión y lo continuamos durante toda su internación.

### El plan de alta médica

Hay varios pasos en el proceso de planificación del alta. Queremos asegurarnos de que sus necesidades de atención pos hospitalaria hayan sido satisfechas. Éstas pueden incluir la continuación de terapias, alojamientos alternativos, asistencia para recibir medicamentos, atención domiciliaria u otros recursos comunitarios. Un administrador de casos de nuestro equipo de planificación del alta lo contactará de inmediato luego de su admisión y trabajará con usted para desarrollar un plan.

### Cómo puede ayudar

Usted es un miembro clave dentro de su equipo de atención médica. Es importante que se sienta listo para el alta y que sus necesidades sean satisfechas en la mayor medida de nuestras posibilidades.

A continuación le indicamos lo que puede hacer:

- Participe activamente en su plan de alta, conversando sobre todas sus necesidades y haciendo preguntas.
- Converse sobre todos los temas o inquietudes que tenga, tales como cobertura del seguro, su entorno doméstico, el transporte y/o cobertura de medicamentos prescritos.
- Asegúrese de que usted y su familia comprendan todas las opciones de planificación del alta.

### Volver a casa

Su médico, enfermero o administrador del caso trabajará con usted y su familia para asegurar que la transición a su hogar se desarrolle sin complicaciones. Su médico decidirá cuándo va a estar preparado para que le den el alta; no obstante, el proceso efectivo del alta podrá llevar unas horas adicionales debido a que se deben seguir los siguientes pasos antes de que abandone el hospital:

- Se deben obtener y examinar todos los análisis de laboratorio y radiografías finales
- Deben coordinarse todos los servicios descritos en nuestro plan.
- Usted y su familia reciben la instrucción adecuada.
- Su médico necesita asegurarse de que usted tolere su dieta y camine con seguridad.

La noche anterior a su alta programada, sería útil que alguien lleve sus flores, obsequios y otras pertenencias a su hogar. Cuando esté listo para irse, un miembro del personal voluntario lo acompañará al área de alta hospitalaria ubicada en la planta baja.

### Atención médica domiciliaria

Si necesita servicios de atención domiciliaria, al momento de ser dado de alta, su administrador del caso puede brindarle una lista de agencias de atención domiciliaria que operan en su área.

## Encuestas para pacientes

Sus comentarios respecto de su internación son bienvenidos. En los días posteriores al alta hospitalario, usted podría recibir una encuesta que le pedirá su opinión acerca de la atención que recibió en el Winchester Hospital. Por favor, tómese un tiempo para completar y devolver la encuesta.

Nuestro cuestionario se basa en una escala de 5 puntos, en la que 5 es la calificación mayor. Si considera que nos merecemos menos de un 5, háganos saber cómo podemos mejorar nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudarán a dar un reconocimiento a los miembros del personal que han brindado un servicio y atención destacados, así como también mejorar lo que no cumplió con sus expectativas.

## Información adicional

### Apoderado para la atención médica

La ley de Massachusetts establece que usted puede nombrar a un apoderado para la atención médica que se encargue de tomar las decisiones médicas en su nombre en caso de que no pueda hacerlo por usted mismo. Recomendamos fervientemente que nombre a dicho agente. Si no designa a un apoderado para la atención médica, es posible que sus familiares o amigos no puedan tomar decisiones por usted y tengan que recurrir a la justicia para obtener la tutoría a fin de poder consentir a su atención médica, lo que puede ser un proceso largo y costoso.

Para nombrar a un apoderado para la atención médica, simplemente tiene que completar un Formulario para la designación de un Apoderado para la Atención Médica que puede obtener de la Administración de Casos, su médico o enfermero.

### Donación de órganos

De acuerdo con las leyes estatales y federales, es política de Winchester Hospital participar completamente en la remisión de todos los fallecimientos para la consideración de una potencial donación de órganos y tejidos al Banco de Órganos de Nueva Inglaterra. Por favor, hable con su enfermero o médico si tiene preguntas.

### Protección de su privacidad

Winchester Hospital brinda un Aviso de Prácticas de Privacidad a sus pacientes en el que se hace una breve reseña de la confidencialidad de su información e historia clínica.

### Conciencia de la diversidad cultural

Winchester Hospital ha asumido un compromiso con la diversidad cultural en nuestros programas y con el desarrollo de competencias culturales en nuestros empleados para brindar un mejor servicio a nuestros pacientes. Son bienvenidos todos los comentarios que nos ayuden a mejorar. Si durante su estadía no hemos satisfecho sus necesidades individuales, déjenos saber.

### Inquietudes del paciente

Nos comprometemos a resolver todas las inquietudes que usted pueda tener mientras se encuentre aquí en el hospital y le animamos a que pida hablar con el supervisor de su unidad si tiene alguna inquietud. También tiene a su disposición el Centro de Respuesta de Servicios para ayudarle con sus inquietudes en la extensión 2500. Si prefiere hablar con otro representante del hospital, por favor no dude en llamar a nuestra Defensoría del paciente al

781-756-7159. Asimismo, puede plantear sus inquietudes por escrito a *Patient Advocate c/o Winchester Hospital, 41 Highland Avenue, Winchester, MA, 01890.*

### También puede comunicarse con

The Massachusetts Board of Registration in Medicine (Junta de Matriculación en Medicina)  
200 Harvard Mill Square  
Wakefield, MA 01880  
(781) 876-8200

The Massachusetts Department of Public Health (Departamento de Salud Pública)  
Division of Health Care Quality – Complaint Unit (División de Calidad de la Atención Médica, Unidad para Reclamos)  
99 Chauncy Street – 2nd Floor  
Boston, MA 02111  
(800) 462-5540

The Joint Commission (Comisión Mixta)  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
(800) 994-6610

## Servicios para visitas

### Centro de Respuesta de Servicios

El Centro de Respuesta de Servicios se complace en ayudarle con cualquier necesidad de servicios para huéspedes que usted pueda tener, o con cualquier comentario/pregunta que tenga sobre nuestros servicios. Puede contactarse con el Centro de Respuesta de Servicios, llamando a la extensión 2500.

### Alimentación y Nutrición

#### Comidas del paciente

Las comidas saludables, nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su tratamiento y recuperación. Winchester Hospital hace todo lo posible para ofrecer comidas nutritivas de acuerdo con las indicaciones del médico.

Todos los días usted será visitado por un miembro de nuestro equipo de Alimentación y Nutrición, quien le presentará nuestros servicios, le ayudará con la selección de comidas y le entregará las comidas y refrigerios a lo largo del día. Si un miembro de su familia desea cenar con usted, él/ella puede ordenar una comida para invitados por un costo adicional. Antes de elegir su comida, por favor, informe a un miembro de su equipo de atención médica si es alérgico a algún alimento.

El desayuno se sirve generalmente entre las 7:30 y las 9 a.m.; el almuerzo, entre las 11:30 a.m. y la 1 p.m.; y la cena, entre las 4:30 y las 6 p.m. Por favor, tenga en cuenta que las comidas pueden demorarse debido a circunstancias médicas; su dietólogo/técnico en nutrición hará todo lo posible para realizar arreglos para que se le sirva una comida más tarde. Si tiene alguna

pregunta o comentario durante su estadía, por favor consulte con su representante de dieta o llame a la extensión 2500.

## Cafetería

La cafetería del Winchester Hospital se encuentra en el primer piso y está abierta todos los días para desayunar de 6:30 a 10:45 a.m.; para almorzar, de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.; y para cenar, de 4 a 6:30 p.m. Las visitas son bienvenidas si desean comer en la cafetería. Nuestra cafetería cuenta con una parrilla, buffet de ensaladas, estación de sopa y delicatessen, además de una variedad de platos principales fríos y calientes.

## Café Waterfield's

Café Waterfield's del Winchester Hospital está abierto de lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. Ofrece café Starbucks® y bebidas espresso, además de té Tazo®. Todos los días se sirve una variedad de sandwiches panini, ensaladas y productos de panadería frescos.

## Servicios Adicionales para Invitados

### Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras de colaciones y bebidas se encuentran en la planta baja en el pasillo entre el Laboratorio y el Departamento de Emergencias.

### Alimentos para pacientes

Las visitas deben consultar con el/la enfermero(a) antes de traer alimentos o bebidas a los pacientes para asegurarse de que sean adecuados.

### Periódicos

Usted puede recibir todos los días en su habitación *The Boston Globe*, *USA Today* o el *Boston Herald*, si llama al Centro de Respuesta de Servicios a la extensión 2500. Los periódicos también están disponibles para la venta en las máquinas que se encuentran cerca del Departamento de Emergencias en la planta baja o en la cafetería, en el primer piso, junto al lobby principal.

### Tienda de regalos Winton Club

La tienda de regalos Winton está abierta de lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m. y los fines de semana de 1 a 4 p.m. La tienda tiene artículos para regalos, artículos de joyería, revistas, tarjetas de felicitación, golosinas, artículos de tocador, flores y plantas. Póngase en contacto con la tienda de regalos a la extensión 2623 si tiene alguna pregunta.

### Cajero automático

El cajero automático se encuentra en la planta baja, en el pasillo principal cerca de las máquinas expendedoras y del Departamento de Emergencias.

### Entrega de correspondencia, flores y obsequios

Los voluntarios del hospital entregan cartas, mensajes, tarjetas, paquetes y flores a los pacientes lo más rápidamente posible. La correspondencia de EE.UU. que se reciba después de que usted haya sido dado de alta será enviada a la dirección que figura en su registro de internación. Debido a los riesgos posibles de alergias, la política del hospital prohíbe la entrega de globos de látex. Se aceptan los globos Mylar.

## Estacionamiento

Winchester Hospital ofrece estacionamiento gratuito para todos los pacientes y visitas. Hay un garaje de estacionamiento situado en la calle Fairmont hacia la parte trasera del hospital. Asimismo, hay un estacionamiento para visitas en la parte delantera del hospital, sobre la Avenida Highland.

## Valet Parking (Servicio de estacionamiento)

Los pacientes y visitas pueden utilizar nuestro servicio gratuito de valet para estacionamiento de lunes a viernes de 9 a.m. a 8 p.m.; sábados y domingos de 8:30 a.m. a 8 p.m.

## Salas de espera

Hay salas de descanso especialmente diseñadas para las visitas, las cuales se encuentran en cada piso y en planta baja, en el lobby. Estas salas específicas han sido diseñadas para los familiares de los pacientes que se encuentran en la unidad de cuidados críticos, el Departamento de Emergencias y Cirugía ambulatoria.

## Acceso a Internet

Los pacientes y familiares que traigan laptops (computadoras portátiles) u otros dispositivos personales pueden disponer de acceso gratuito a Internet. Simplemente basta con abrir el navegador web de su dispositivo y seleccionar la red *Winchester Guest*. El acceso a Internet está disponible en la cafetería, las áreas comunes y las habitaciones de los pacientes. Para atención al consumidor, los pacientes y familiares pueden llamar a AT&T Wayport, marcando la extensión 3901 (o el número gratuito 888-304-9131). Los pacientes y visitas pueden utilizar sus dispositivos inalámbricos donde haya servicio en el hospital.

## Sala de meditación

El hospital cuenta con una sala de meditación que no pertenece a una religión concreta ubicada junto al lobby principal, en el primer piso. Está abierta las 24 horas del día para la reflexión, oración y lectura espiritual.

## Artículos perdidos

Al llegar al hospital, le darán una bolsa para las pertenencias de los pacientes. En caso de que se pierda un artículo, debe informárselo a su enfermero(a), quien investigará y reportará la pérdida. El Centro de Respuesta de Servicios en la extensión 2500 también puede ayudar a localizar ropa u objetos personales perdidos. Los objetos de valor deben ser llevados a su domicilio o colocados en la caja fuerte del hospital. Si está interesado en guardar objetos de valor, póngase en contacto con el cajero de la oficina, llamando a la extensión 2056.

## Terapias integradoras

Las terapias integradoras, que incluyen masajes, Reiki, Acupuntura e Hipnoterapia, están disponibles tanto para pacientes internados como para pacientes ambulatorios. Para acceder a estas terapias, pídaselo a su enfermero(a) y/o comuníquese con el Instituto de Salud Comunitario al número 781-756-4700 para programar una cita.

# Sus derechos y responsabilidades

## Sus derechos como paciente

Usted tiene muchos derechos como paciente. Estos derechos se exhiben dentro del hospital y en todas las instalaciones externas. Usted también recibirá una notificación escrita de estos derechos al ser admitido al hospital. Siéntase libre para hablar con su médico y/o personal del hospital sobre cualquier duda que tenga. Sus derechos son los siguientes:

- Esperar que todas las comunicaciones y registros médicos relacionados con su atención médica se mantengan de manera confidencial y con las debidas garantías y seguridad.
- Que se respete su dignidad y a ser tratado amablemente por todo el personal del hospital.
- Negarse a recibir atención médica, tratamiento y servicios.
- Recibir una atención compasiva que respete sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Tener acceso a, y obtener copias de, su historia clínica de conformidad con la Ley General de Massachusetts, Capítulo 111, Artículo 70. Los hospitales pueden cobrar un arancel razonable por proporcionar a los pacientes una copia de sus historias clínicas. Por favor, llame al Departamento de Información sobre la Salud, a la extensión 2170, para obtener mayor información.
- Esperar que el hospital mantenga los registros de los pacientes bajo su cuidado durante 20 años después del alta médica o tratamiento final.
- Recibir siempre tratamiento en una emergencia.
- Tener libertad de elección para elegir una institución, médico o tratamiento, salvo que se trate de un tratamiento médico de emergencia.
- Obtener, si lo solicita, el nombre y la especialidad, si la hubiere, del médico u otra persona que sea responsable de su cuidado o de la coordinación de su cuidado.
- Obtener respuesta a todas las solicitudes razonables que haga, con prontitud y adecuadamente dentro de las posibilidades del hospital.
- Obtener, si lo solicita, una explicación, si la hubiere, de la relación del Winchester Hospital con cualquier otra institución de cuidados para la salud o institución educativa en lo que dicha relación pueda estar vinculada a su cuidado o tratamiento.
- Obtener una copia de todas las políticas del hospital que se aplican a su estadía como paciente.
- Recibir, si lo solicita, cualquier información que el Winchester Hospital tenga disponible sobre ayuda financiera y atención médica gratuita.
- Negarse a ser examinado, observado o tratado por estudiantes sin que esto ponga en riesgo su acceso a cuidado y atención médica.
- Negarse a servir como objeto de investigación y negarse a ser sometido a cualquier cuidado o revisión cuando el propósito principal sea educativo o informativo y no terapéutico.
- Negarse a quitarse la ropa, a menos que haya información médica convincente que indique que hay un riesgo inminente para usted o para otras personas.
- Tener privacidad durante el tratamiento médico o al recibir otros cuidados, dentro de las posibilidades, dependiendo de las instalaciones del hospital.
- Al consentimiento informado en la medida dispuesta por la ley.
- Recibir una factura detallada, examinar su factura y recibir una explicación de los cargos facturados, independientemente de cuál sea la fuente de pago de su atención médica.

- Tener un acceso razonable y equitativo a la atención médica.
- Contar con servicios de interpretación o equipos especiales cuando exista una barrera idiomática, comunicativa o debido a problemas auditivos.
- A una evaluación y manejo del dolor adecuados.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que no sea médicamente necesaria y que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Estar libre de cualquier forma de abuso o acoso.
- Recibir atención médica en un entorno seguro.
- Recibir cualquier visita que usted designe. Las visitas pueden incluir, entre otros, el cónyuge, pareja de hecho (incluso pareja de hecho del mismo sexo), familiar o amigo. Usted (o la persona de apoyo que usted designó) también tiene derecho a negarse a recibir la visita de cualquier persona durante su permanencia en el hospital.
- Que se le informe a un familiar o una persona que usted elija y a su médico, que usted ha sido internado en el hospital.
- Ser notificado de los resultados de la atención médica, incluyendo resultados no previstos.

## Sus responsabilidades como paciente

La atención médica es el resultado del esfuerzo mutuo, y su participación en esos esfuerzos es importante. Junto con los derechos que tiene como paciente, usted tiene ciertas responsabilidades durante su permanencia en el Winchester Hospital. Sus responsabilidades son las siguientes:

- Proporcionar información precisa y completa en lo que respecta a la salud, incluyendo su afección actual, enfermedades que tuvo en el pasado, internaciones, medicamentos que haya tomado o cualquier otro asunto relacionado con su salud. Todos los cambios que experimente en su estado de salud deben ser informados al médico que corresponda.
- Hacer preguntas si no comprendió lo que le dijeron sobre su plan de tratamiento, los formularios de consentimiento que le hayan pedido firmar o lo que usted debe hacer.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico de atención primaria y expresar cualquier inquietud respecto de la capacidad de cumplir con el tratamiento propuesto.
- Aceptar los resultados posibles de negarse a recibir tratamiento o de no seguir las instrucciones del médico.
- Asegurarse de que se cumplan todas las obligaciones financieras relacionadas con el cuidado de su salud lo más rápidamente posible.
- Asistir a las citas médicas programadas y comunicarse con el médico o centro de atención médica cuando deba cancelar alguna cita.
- Ser considerado con los derechos de los demás pacientes y el personal del centro de salud. Se espera que todas las visitas y pacientes sigan las reglas en lo concerniente a nuestras políticas de visitas y ambiente libre de humo.
- Participar para que se le preste atención médica segura.

## Manejo del Dolor

Antiguamente, la gente pensaba, posiblemente, que el dolor intenso era algo “que no les quedaba más remedio que soportar”. Sin embargo, esto ya no es más así con los tratamientos actuales. Hoy en día se alienta a los pacientes a que trabajen con enfermeros y médicos para evitar o aliviar el dolor.

Nuestro objetivo es que esté lo más cómodo posible y que el dolor no sea el tema central de su día. Se estima que habrá algún dolor, especialmente luego de cirugías o procedimientos. Aunque se puede sentir un poco incómodo durante su estadía, nosotros haremos todo lo posible para mantener el dolor en los niveles más bajos, de manera tal que usted pueda participar en su cuidado, caminar por los pasillos y disfrutar de la televisión o de visitas.

### Cuando está cómodo y el dolor está controlado, usted puede

- Levantarse y moverse
- Comer mejor y tener más energía para curarse
- Recuperarse más rápidamente
- Mejorar sus resultados

### Manejo del dolor

El dolor que usted siente es único y sólo usted sabe cuánto dolor sufre. Aquí hay algunos consejos prácticos sobre cómo comunicar su nivel de dolor:

1. Describa su dolor mediante el empleo de palabras tales como “agudo”, “sordo”, “punzante”, “ardiente” o “constante”.
2. Evalúe su dolor
  - 0: sin dolor.
  - 1-3: dolor leve, significa que puede concentrarse en una conversación o en la televisión sin tener que pensar en el dolor.
  - 4-6: dolor moderado, significa que está siempre consciente del dolor, siente malestar al respirar profundamente, al desplazarse por sus propios medios dentro o fuera de la cama o al higienizarse.
  - 7-9: dolor severo, significa que usted sólo puede pensar en el dolor y no puede mantener una conversación.
  - 10: máximo dolor.
3. Describa lo que empeora su dolor, como una actividad o posición, o las cosas que podrían calmarlo, como un masaje o calor/frío.
4. Avise cuando su dolor empiece a ser más que leve. Cuanto mayor es el nivel de dolor, más difícil es reducirlo.
5. Coordine su medicamento contra el dolor con aquellos momentos en los que su dolor empeora. Si su dolor empeora al andar, considere coordinar su medicamento contra el dolor con los momentos en que está más activo.
6. Examine sus instrucciones para controlar el dolor en su hogar con su enfermero de rehabilitación. No olvide que su médico sigue estando a su disposición cuando vaya a su hogar a fin de ayudarlo a tratar cualquier dolor inesperado luego de su alta.

## Preocupaciones comunes respecto de los medicamentos contra el dolor

1. No quiero volverme adicto: la adicción es cuando pide medicamentos contra el dolor si no siente ninguno. A medida que se va curando, la necesidad de medicación contra el dolor disminuye y ansiará dicho medicamento. La adicción suele ocurrir muy pocas veces en los hospitales y en la atención domiciliaria.
2. No quiero ser una molestia: el objetivo del enfermero consiste en mantener su dolor bajo control; si no avisa sobre el dolor, va a ser difícil lograr dicho objetivo. Los enfermeros saben que los pacientes con un buen control del dolor mejoran mucho más.
3. No me gustan los efectos adversos: náuseas, somnolencia, picazón y constipación son los efectos adversos más comunes de los medicamentos contra el dolor. La mayoría de los efectos adversos pueden ser tratados por los enfermeros o se puede cambiar la medicación.

Nos preocupamos por cómo se siente y queremos que su dolor esté bien controlado. Ayúdenos a lograr nuestro objetivo para que usted pueda tener una estadía lo más confortable posible.

## Úlceras por Presión

Una úlcera por presión es un área de la piel y/o tejido que está dañada por presión, humedad y/o fricción permanente. A veces, hasta puede extenderse por debajo del músculo.

Tal vez escuchó que las llaman "escara" o "decúbito". Usted podrá verlas en áreas "huesudas" como su coxis, columna vertebral, huesos de las caderas, codos, rodillas y/o parte trasera de la cabeza.

### Usted está en riesgo cuando

- No se mueve y pasa la mayor parte del día en una silla o cama.
- No se hidrata de manera permanente porque no bebe líquido con frecuencia.
- No come una dieta bien balanceada.
- Toma ciertos medicamentos.
- Tiene incontinencia de vejiga o intestino.
- Su piel está muy seca o se arranca fácilmente.

### Lo que puede hacer para evitar úlceras por presión

- Mantenga su piel limpia, seca y humectada.
- Observe su piel todos los días y avise cuando tenga heridas o algún problema en la piel.
- Permanezca activo todos los días.
- Cambie su posición al menos cada dos horas.
- Coma una dieta bien balanceada y beba líquido.

### Lo que su equipo de atención médica puede hacer para ayudar a prevenir úlceras por presión

- Usar almohadas y almohadones debajo de sus áreas óseas.
- Animarlo a caminar en pasillos.
- Cambiarlo de posición cada dos horas.
- Asegurarse de que sus rodillas estén elevadas en la cama o banqueta.
- Evaluar su piel todos los días.
- Mantener su piel limpia y seca.

- Ofrecerle líquidos frecuentemente.
- Proporcionarle comidas bien balanceadas.

## Para su Seguridad y Protección

### HABLE

Todos cumplen un papel para garantizar una atención médica segura. Además de los profesionales de la salud, los pacientes y familiares desempeñan un papel fundamental para lograr una atención médica segura, manteniéndose activos, involucrados e informados.

Investigaciones demuestran que los pacientes que participan en decisiones referidas a los cuidados de su salud tienen más probabilidades de obtener resultados mejores y más seguros.

**A fin de ayudar a evitar errores en el cuidado de su salud, se insta a que usted como paciente:**

- Hable si tiene alguna pregunta o inquietud. Si sigue sin entender, pregunte nuevamente. Es su cuerpo y por ello, usted tiene derecho a saber.
- Preste especial atención a la atención médica que recibe. Siempre asegúrese de estar recibiendo los tratamientos y medicamentos correctos de los profesionales de salud que corresponda. No dé nada por sentado.
- Estudie sobre su enfermedad, informándose sobre su plan de tratamiento y exámenes médicos.
- Pídale a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor (asesor o intercesor).
- Sepa qué medicamentos está tomando y por qué los toma. Los errores en la medicación son los más comunes en el área de cuidados para la salud.
- Use un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización sanitaria que haya sido controlado cuidadosamente. Por ejemplo, la Joint Commission (Comisión Mixta) visita los hospitales para ver si están cumpliendo con sus estándares de calidad.
- Participe en todas las decisiones relacionadas con su tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención médica.

**Ayúdenos a mantenerlo seguro y prevenir infecciones.**

**A los pacientes, por favor les pedimos que:**

- Laven sus manos regularmente con agua y jabón o usen un desinfectante para manos a base de alcohol. El lavado de manos es la forma más importante de prevenir la propagación de infecciones.
- Observen si sus cuidadores se lavan las manos. No tengan miedo de recordarle a cualquier médico o visita que se lave las manos.
- Se aseguren de que todas las heridas y cortes estén cubiertos y que los vendajes se cambien con regularidad. Si usted tiene una incisión, evite tocarla.
- Si usted tiene un catéter de drenaje urinario, pídale a su cuidador que le explique por qué lo necesita y lo que debería hacer para evitar una infección.
- Si usted ha sido colocado en aislamiento, por favor, hágale a sus cuidadores cualquier pregunta que pueda tener. Hay muchos recursos disponibles para responder a sus preguntas.

## Ayúdenos a prevenir la propagación de infecciones.

### A las visitas, por favor les pedimos que:

- Laven sus manos o usen desinfectante de manos al ingresar a, y al salir de la habitación del paciente.
- Se espera que nuestro personal se lave las manos antes de atender al paciente. Recuérdeles que lo hagan si se olvidan.
- Cuando estornuda o tose, cúbranse con un pañuelo o con la parte superior del brazo. NO visite al paciente si está enfermo. El cuidado también puede significar no visitar al paciente.
- Eviten tocar todo lo que se utilice para el cuidado del paciente.
- Lean y sigan todas las instrucciones publicadas fuera de la habitación del paciente.
- Eliminen los gérmenes cuando el paciente vuelva al hogar, utilizando desinfectantes, tales como aerosoles y toallitas húmedas para limpiar con frecuencia las superficies duras.

## Cómo evitar las caídas de los pacientes

Una caída puede poner en peligro su salud y bienestar. Todos los pacientes son evaluados respecto del riesgo que tienen de sufrir caídas durante su estadía en el hospital.

Esperamos que todos los pacientes tomen estas pequeñas medidas para ayudar a reducir su riesgo de caídas en el hospital:

- Use su botón de llamada y pida asistencia cuando sea necesario.
- Use zapatos para caminar cuando se mueva por su habitación y los pasillos.
- Mantenga sus anteojos cerca de la cama.
- Use siempre ayuda para caminar cuando sea necesario (bastón, caminador o muletas).
- Siéntese antes de ponerse de pie y siempre levántese lentamente.
- Tenga en cuenta que algunos cambios de medicación o dosis pueden causar mareos.
- Por favor, pídale a sus familiares y amigos que avisen al/a la enfermero(a) cuando se retiren.

## Medicamentos

Para su seguridad, le pedimos que no conserve ni administre sus propios medicamentos mientras esté en el hospital. Si usted trajo sus propios medicamentos del hogar, por favor, hable con el/la enfermero(a).

## Seguridad

Los servicios de seguridad están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda de emergencia y/o servicios de acompañante hacia y desde las áreas de estacionamiento, llame al Departamento de Seguridad a la extensión 2560 o marque "0" para comunicarse con el operador.

## Ambiente libre de humo

A fin de promover el ambiente más saludable posible, somos un hospital libre de humo. Winchester Hospital reconoce los peligros de fumar y hace cumplir una política antitabaco en toda la institución.

## Sillas de rueda

Contamos con sillas de rueda en todas las unidades de enfermería. Sin embargo, subir y bajar de ellas sin ayuda puede ser peligroso. Por favor, pida ayuda a un miembro del personal del hospital.

## Simulacros de incendio

Para su protección, el hospital realiza simulacros de incendio y desastres con regularidad. Si se lleva a cabo un simulacro mientras usted esté aquí, los pacientes y visitas deben permanecer en sus habitaciones. Por favor, llame a su enfermera si tiene alguna pregunta.

## Equipo de respuesta rápida

El objetivo del Equipo de Respuesta Rápida es traer los conocimientos de cuidados críticos a la cama del paciente. El Equipo de Respuesta Rápida (RRT), que incluye un enfermero matriculado y un terapeuta respiratorio, trabaja con su enfermero y médico para evaluar su estado, proporcionar los cuidados de emergencia necesarios y mantener al médico actualizado respecto de cualquier cambio que pueda producirse.

### Qué hacer si observa un deterioro en la condición de su ser querido:

- Alerta al/a la enfermero(a), presionando el botón de llamada.
- Llame de inmediato a la extensión 3333 para comunicarse con el RRT.
- Dígale al operador que necesita ayuda y déle su ubicación y número de habitación.
- Infórmele al/a la enfermero(a) que ha llamado al RRT.

## Su Equipo Hospitalario

Para garantizar la mejor atención y la más rápida recuperación, usted y su equipo de atención médica son socios. Los profesionales de la salud pueden colaborar con usted durante su estadía en el hospital, cuando se prepare para el alta médica y después de salir del hospital, haciéndole preguntas e informándose activamente sobre los cuidados de su salud y enfermedad. Su médico supervisará la atención médica y coordinará consultas con otros médicos y/o especialistas, según sea necesario. Nuestro personal de enfermería, altamente calificado y compasivo, le brindará atención profesional las 24 horas del día.

## El personal médico

El personal médico del Winchester Hospital está compuesto por médicos expertos, altamente calificados, muchos de los cuales tienen becas de capacitación en una subespecialidad médica específica.

Antes de que se le otorgue la licencia al personal médico del Winchester Hospital, todos los médicos se someten a un amplio proceso de acreditación para asegurar que nuestros pacientes reciban atención de los proveedores de más alta calidad. La aprobación final de las licencias del personal médico es otorgada por el Consejo Directivo del hospital.

## Médicos hospitalarios

Mientras usted es paciente del Winchester Hospital, puede ser examinado por un Médico hospitalario en lugar de su médico de atención primaria. Nuestros médicos hospitalarios brindan una atención médica de alta calidad a los pacientes del hospital en colaboración con su médico de atención primaria. Un médico hospitalario es un médico interno que atiende a pacientes durante su estadía en el hospital. Esto le permite centrarse exclusivamente en usted y su enfermedad. Nuestros servicios de médicos hospitalarios también cuentan con enfermeros(as) profesionales con práctica médica certificados(as) por el Consejo, quienes

están capacitados(as) en el manejo de los cuidados de los pacientes internados. Como los médicos hospitalarios brindan atención médica las 24 horas al día, los 7 días de la semana, usted puede ver a más de un miembro del equipo de médicos hospitalarios durante su estadía.

## El personal de enfermería

Un equipo de enfermeros profesionales matriculados, enfermeros con licencia y práctica médica y médicos asistentes (CA, por sus siglas en inglés) brindan cuidados de enfermería las 24 horas. Un gerente de enfermería es responsable de dirigir y coordinar los cuidados de enfermería en cada unidad. Por favor, no dude en contactarse con su enfermero o gerente de enfermería si tiene alguna pregunta o inquietud.

## Ronda de visitas

La ronda de visitas es una parte integral del plan de cuidados del Winchester Hospital. Un(a) enfermero(a) u otro miembro del equipo de atención médica controlarán a los pacientes regularmente a la hora de despertarse. Nosotros tenemos tareas específicas y preguntas que le haremos, las cuales están diseñadas a satisfacer mejor sus necesidades como por ejemplo:

- ¿Podemos ayudarle a ponerse en una posición más cómoda?
- ¿Tiene algún dolor?
- ¿Necesita ir al baño?
- ¿Su botón de llamada está cerca?
- ¿Hay algo más que podamos hacer por usted?

La ronda de visitas nos permite individualizar su atención médica para satisfacer mejor sus necesidades, brindar una atención más consistente y eficaz, y darle más oportunidades para participar en las decisiones sobre los cuidados de su salud. En pocas palabras, la calidad de su atención médica será mejor.

## Comité de Ética

Winchester Hospital cuenta con un Comité de Ética que está disponible para ayudar a los pacientes y familiares con decisiones difíciles sobre el cuidado de su salud. No siempre es fácil decidir qué acciones correctas tomar y a veces puede haber diferencias entre los pacientes, sus familiares y los proveedores de atención médica. Si usted necesita un lugar para hablar sobre estos asuntos, hay profesionales capacitados en cuestiones éticas que estarán encantados de ayudarlo a usted y a su familia. Usted, su tutor legal o un miembro de su familia pueden solicitar una consulta sobre cualquier asunto ético. Pídale a su enfermero(a) si necesita ayuda o puede contactarse directamente con el copresidente del Comité de Ética a la extensión 2628.

## Equipo de nutrición clínica

Nuestro equipo de nutrición clínica está compuesto por dietistas/nutricionistas matriculados, técnicos en nutrición y dietistas auxiliares. Brindamos una intervención médica en lo que respecta a la nutrición y/o asesoramiento sobre dietas para satisfacer sus necesidades alimenticias durante su estadía en el hospital. Por favor, pídale a su dietólogo auxiliar/técnico que le aclare cualquier inquietud que usted pueda tener sobre la dieta.

Después de haber sido dado de alta, su médico puede recomendar que usted visite como paciente ambulatorio a un dietólogo matriculado. Para recibir asesoramiento nutricional como paciente ambulatorio se requiere una remisión de su médico. Usted puede programar una cita con el nutricionista en cualquiera de nuestras dos ubicaciones, en el campus del Winchester Hospital en Highland Avenue o el Centro Médico Familiar, en Wilmington, en horarios diurnos y

nocturnos, llamando al 781-756-2211. Por favor, no dude en llamar a la extensión 2605 si tiene más preguntas sobre su dieta o sobre este servicio.

### Administradores de Casos

En Winchester Hospital, el equipo de Administración de Casos, está compuesto por enfermeros y trabajadores sociales que lo ayudará con sus necesidades y realizarán arreglos para cualquier atención pos hospitalaria que usted pueda requerir. Nuestra meta es proporcionarle el mejor plan de alta médica posible para satisfacer sus necesidades pos hospitalarias. Los Administradores de Casos son asignados a cada unidad de atención al paciente: trabajan conjuntamente con su equipo de atención médica para decidir el mejor plan de atención a fin de satisfacer sus necesidades individuales. Los Administradores de Casos están disponibles los siete días de la semana, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

### Capellán y Atención Pastoral/Espiritual

Creemos que una atención completa del paciente requiere apoyo espiritual, físico y emocional. El capellán está disponible para ayudarlo, sin importar cuál es su tradición religiosa o sus necesidades espirituales. Puede encontrar al capellán los días hábiles en la extensión 2295.

En caso de emergencia sacramental, si requiere la presencia de un sacerdote a la noche o los fines de semana, por favor, comuníquese con el operador del hospital marcando el "0". A solicitud, el capellán facilitará visitas de miembros del clero de todas las religiones.

### Personal de limpieza

Un miembro del personal de limpieza se ocupa de su habitación diariamente para mantenerla limpia y cómoda. Si tiene alguna inquietud en lo que respecta a la limpieza, por favor llame al Centro de Respuesta de Servicios a la extensión 2500.

### Servicios de interpretación/Language Line /TDD (dispositivo de telecomunicaciones para personas con problemas auditivos)

Si el inglés no es su idioma principal, el hospital cuenta con servicios de traducción las 24 horas del día. También cuenta con un dispositivo de comunicaciones para personas con problemas auditivos (TDD) que está disponible para las personas con impedimentos auditivos, además de contar con intérpretes del Lenguaje Americano de Señas a través de la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Problemas de Audición. Por favor, avise a su enfermera si necesita estos servicios.

Language Line es la empresa aprobada para servicios de interpretación en Winchester Hospital.

- Llame al (800) 874-9426
- El número de identificación del hospital es 226161

### Voluntarios

Los voluntarios colaboran con muchas horas de servicio y ayuda financiera para el hospital. Ellos complementan los servicios del hospital de muchas maneras, incluyendo el traslado de pacientes, entrega de obsequios, muestras, suministros y mucho más entre los distintos departamentos. Los voluntarios pueden identificarse por las etiquetas que llevan su nombre y los uniformes.

## Otros miembros del personal

Durante su estadía en el hospital, usted puede ser visitado por otros profesionales del cuidado de la salud, incluyendo personal de laboratorio, radiología, fisioterapia o terapia ocupacional, farmacia o mantenimiento. Todos los empleados y/o trabajadores autorizados llevan tarjetas de identificación que los identifican como empleados o empleados contratados.