

METHODIST HEALTHCARE

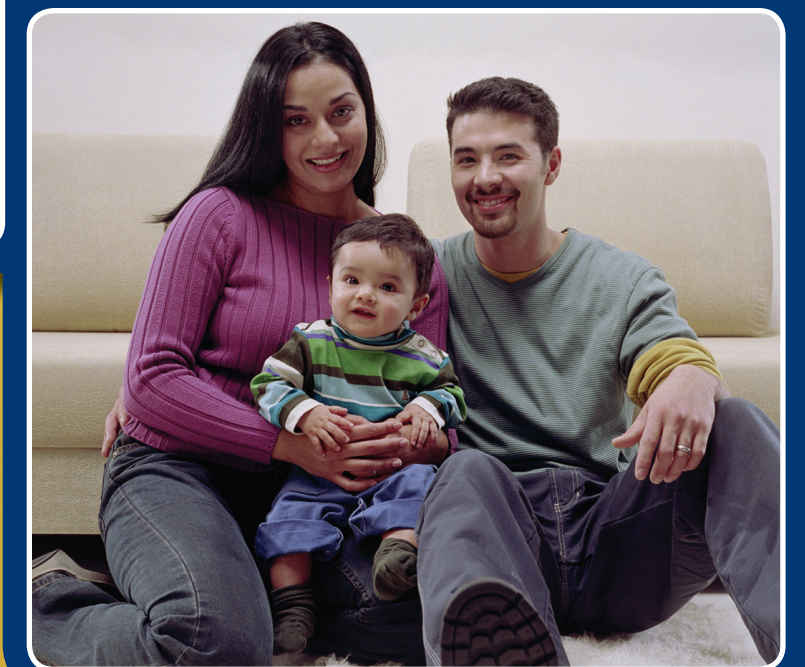
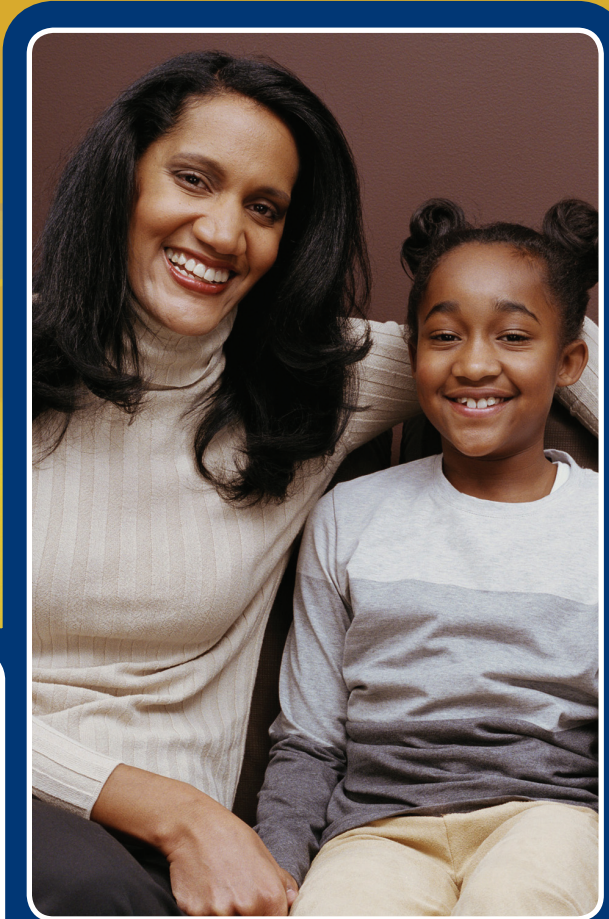
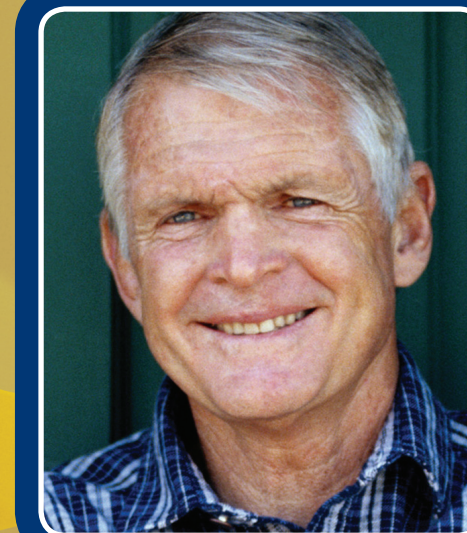
"Serving Humanity to Honor God"

www.SAHealth.com

©2011, Methodist Healthcare System of San Antonio, Ltd., L.L.P. 15127_0611

Outpatient Handbook

*Guía para
pacientes externos*

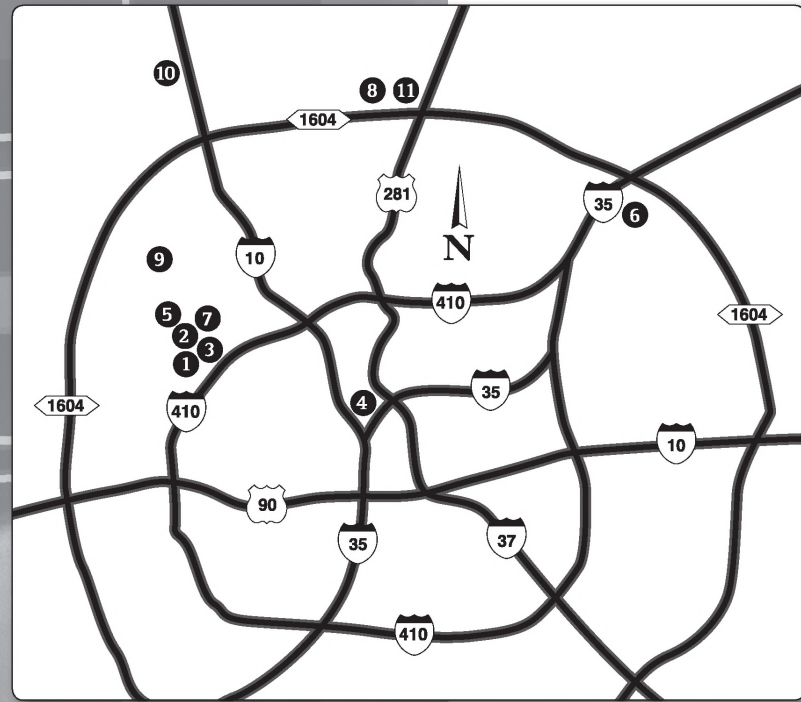


METHODIST HEALTHCARE

"Serving Humanity to Honor God"

www.SAHealth.com

Ubicaciones de las Unidades del Methodist Healthcare System



1. Methodist Children's Hospital*
7700 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-7000

2. Methodist Hospital
7700 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-4000

3. Methodist Heart Hospital*
7700 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-6800

4. Metropolitan Methodist Hospital*
1310 McCullough Ave. 78212
210-757-2200

5. Methodist Specialty and Transplant Hospital*
8026 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-8110

6. Northeast Methodist Hospital*
12412 Judson Rd. 78233
210-757-7000

7. Methodist Ambulatory Surgery Center – Medical Center
4411 Medical Dr.,
Suite 200 78229
210-575-4584

8. Methodist Ambulatory Surgery Center – North Central
19010 Stone Oak Pkwy. 78258
210-575-5200

9. Methodist Ambulatory Surgery Hospital
9150 Huebner Rd. 78240
210-575-5000

10. Methodist Boerne Emergency Center**
134 Menger Springs
Boerne, Texas 78006
830-331-3000

11. Methodist Stone Oak Hospital
1139 E. Sonterra Blvd. 78258
210-638-2000

12. Methodist Texsan Hospital*
6700 IH-10 West 78201
210-736-6700

* Una unidad del Hospital Metodista

**Un departamento del Hospital Metodista

Letter From the CEO

Welcome to Methodist Healthcare! We appreciate the trust and confidence you have placed in us. We want you to be satisfied with every aspect of your care. Please do not hesitate to let our team know how we can make your visit here more comfortable. If you have a particular concern, please ask to speak with the manager of the unit or department in which you are receiving care.

To help you meet your spiritual needs during a hospital stay, you may wish to talk with a chaplain from our pastoral care department. Our chaplains come from a variety of religious and spiritual backgrounds and seek to serve all. Please ask your nurse if you or your family wish to visit with a chaplain.

After you leave, you may receive a phone call from the Gallup organization asking you to evaluate your care. Please take a few moments to answer these questions. Your feedback will help us recognize opportunities to make sure Methodist Healthcare remains the most preferred health care provider in South Texas. Your evaluation will allow us to recognize those staff members who made a positive impression on you and your family.

We strive to create a healing and compassionate environment by providing the finest health care and customer service to patients and their families. We are committed to the delivery of care in an efficient, effective and compassionate manner. We appreciate the confidence you have shown by choosing Methodist Healthcare.

Sincerely,

Jaime Wesolowski
President and Chief Executive Officer
Methodist Healthcare



Jaime Wesolowski
President and CEO
Methodist Healthcare



Stroke Accreditation by the American Heart Association*



Quality Accreditation by The Joint Commission



Diversity Accreditation



Chest Pain Accreditation by the Society of Chest Pain Centers*



#1 in Consumer Choice by the National Research Corporation

* Accreditation for Methodist Hospital and Methodist Heart Hospital

Carta del Director General



Jaime Wesolowski
Presidente y Director Ejecutivo
Methodist Healthcare

Bienvenido a Methodist Healthcare. Agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros. Queremos que usted esté satisfecho con todos los aspectos de su atención. Por favor no dude en decirle a nuestro equipo cómo podemos hacer que su estancia aquí sea más cómoda. Si hay algo que le inquieta en particular, por favor solicite hablar con el director de la unidad o el departamento donde usted está siendo atendido.

Para ayudarle a satisfacer sus necesidades espirituales durante su estancia en el hospital, usted puede hablar con el capellán de nuestro departamento de atención pastoral si así lo desea. Nuestros capellanes tienen una variedad de formaciones religiosas y espirituales y buscan servir a todos. Por favor diríjase a su enfermera si usted o su familia quieren visitar al capellán.

Después de hablar salido del hospital es probable que alguien de la organización Gallup le llame para pedirle que evalúe la atención que recibió. Por favor dedique unos momentos a contestar estas preguntas. Sus comentarios nos ayudarán a reconocer las oportunidades para asegurarnos de que Methodist Healthcare siga siendo el prestador de atención médica preferido del Sur de Texas. Su evaluación nos ayudará a reconocer a los miembros del personal que dejaron una impresión positiva en usted y su familia.

Luchamos por crear un ambiente de restitución de la salud y compasivo proporcionando una atención médica y un servicio a clientes de excelencia a los pacientes y sus familias. Tenemos el compromiso de brindar atención de manera eficiente, efectiva y compasiva. Agradecemos la confianza de que usted ha dado muestra al elegir a Methodist Healthcare.

Atentamente,

Jaime Wesolowski
Presidente y Director Ejecutivo
Methodist Healthcare



Stroke Accreditation by
the American
Heart Association*



Quality Accreditation by
The Joint Commission



Diversity
Accreditation



Chest Pain Accreditation
by the Society of Chest
Pain Centers*



#1 in Consumer
Choice by the National
Research Corporation

* Accreditation for Methodist Hospital and Methodist Heart Hospital

Methodist Healthcare Facility Locations

1. **Methodist Children's Hospital***
7700 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-7000

2. **Methodist Hospital**
7700 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-4000

3. **Methodist Heart Hospital***
7700 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-6800

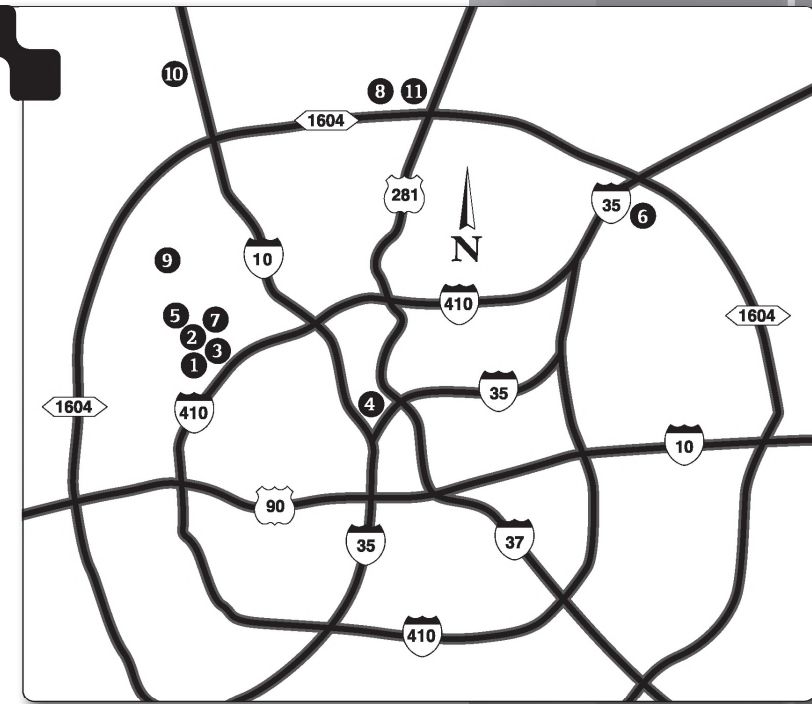
4. **Metropolitan Methodist Hospital***
1310 McCullough Ave. 78212
210-757-2200

5. **Methodist Specialty and
Transplant Hospital***
8026 Floyd Curl Dr. 78229
210-575-8110

6. **Northeast Methodist Hospital***
12412 Judson Rd. 78233
210-757-7000

7. **Methodist Ambulatory
Surgery Center - Medical Center**
4411 Medical Dr.,
Suite 200 78229
210-575-4584

8. **Methodist Ambulatory
Surgery Center - North Central**
19010 Stone Oak Pkwy. 78258
210-575-5200



9. **Methodist Ambulatory Surgery
Hospital**
9150 Huebner Rd. 78240
210-575-5000

10. **Methodist Boerne Emergency Center****
134 Menger Springs
Boerne, Texas 78006
830-331-3000

11. **Methodist Stone Oak Hospital**
1139 E. Sonterra Blvd. 78258
210-638-2000

12. **Methodist Texsan Hospital***
6700 IH-10 West 78201
210-736-6700

*A Campus of Methodist Hospital

**A Department of Methodist Hospital

Interacciones de los medicamentos con los alimentos

Anticoagulantes: warfarina (Cumadina)

No haga cambios importantes en la cantidad de vitamina K que come. Los alimentos con alto contenido de vitamina K incluyen las verduras con hojas verdes, brócoli, col, espárragos, lechuga, espinacas, nabo, col rizada y coles de Bruselas. Usted puede consumir estos alimentos, pero no aumente o disminuya considerablemente las cantidades consumidas sin avisarle a su doctor. Evite comer muchos aceites vegetales. Evite los té de hierbas que contienen habas tonca, meliloto (trébol dulce) y asperilla.

Disulfiram (Antabuse)

No beba nada de alcohol, ni siquiera pequeñas cantidades, si está tomando este medicamento, ni durante los 14 días siguientes a haberlo suspendido. Evite los productos que contienen alcohol – lea las etiquetas de los alimentos y otros productos.

Inhibidores de MAO: fenelzina (Nardil), isocarboxazid (Marplan) & tranilcipromina (Parnate)

Evite/limite los alimentos con alto contenido de tiramina. La tiramina generalmente se encuentra en los alimentos que han sido añejados, deshidratados o fermentados, los conservados en salmuera, ahumados, curados o que están contaminados por bacterias. Los alimentos con alto contenido de tiramina incluyen todos los quesos añejos y maduros, los quesos para untar, y los productos hechos con quesos añejos como los aderezos para ensalada, las carnes y los pescados añejados, deshidratados, fermentados, salados, ahumados, y en salmuera, incluidas las carnes procesadas (tocino, salchichas, salchichas de hígado, hot dogs) y las carnes frías (cecina, peperoni, salami, salchichón, jamón), los productos de soya fermentados (miso, productos de tofu), salsa de soya, vainas de habas, incluidas las vainas de frijol italiano y chícharos o guisantes chinos, frutas pasadas (demasiado maduras) y echadas a perder, chucrut, masa fermentada para hacer pan, y panes de levadura hecha en casa, fermentados, extractos de levadura y extractos de carne, algunas bebidas alcohólicas, incluidos los vinos Chianti, de Borgoña, jerez, vermut, cerveza y cerveza amarga. Los extractos tanto de levadura como de carne se encuentran en las mezclas deshidratadas y enlatadas para preparar sopa, los polvos y las bases de sopas instantáneas, y los cubitos de consomé. Los ablandadores de carne también contienen extractos de carne (marinos). Los extractos de levadura se encuentran en los suplementos alimenticios de proteínas en líquido y en polvo. Las sopas, salsas a base de jugo de carne y los estofados preparados en grandes cantidades para uso comercial también pueden contener extracto de carne o levadura, pero la cantidad de tiramina generalmente es poca. Sin embargo, deben evitarse las sopas y salsas preparadas para uso individual.

linezolid (Zyvox), selegilina (Eldepryl & Emsam)

Limite los alimentos con alto contenido de tiramina, igual que se indicó para los inhibidores de MAO.

Patient Rights & Responsibilities

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

Anticoagulants: warfarin (Coumadin)

Do not make big changes in the amount of Vitamin K content that you eat. Foods that are high in Vitamin K include green leafy vegetables such as broccoli, cabbage, asparagus, lettuce, spinach, turnip greens, kale and brussel sprouts. It is okay to eat these foods, but do not have a large increase or decrease of how much you eat without notifying your doctor. Avoid eating a lot of vegetable oils. Avoid herbal teas that contain tonka beans, melilot (sweet clover) and sweet woodruff. Do not take any herbal supplements such as ginseng, alfalfa, garlic or coenzyme Q10 without consulting your physician or a dietician or pharmacist.

Disulfiram (Antabuse)

Do not drink any alcohol, even small amounts, while taking this medication and for 14 days after you stop taking it. Avoid products with alcohol—by reading the labels on foods and other products.

MAOI's: Phenelzine (Nardil), Isocarboxazid (Marplan) & Tranylcypromine (Parnate)

Avoid/restrict foods high in tyramine content. Tyramine is usually found in foods that are aged, dried, fermented, pickled, smoked, cured or bacterially contaminated. Foods high in tyramine include all aged and mature cheeses, cheese spreads, or products made with aged cheese such as salad dressing, aged, dried, fermented, salted, smoked and pickled meats and fish, including processed meats (bacon, sausage, liverwurst, hot dogs) and luncheon meats (corned beef, pepperoni, salami, bologna, ham), fermented soybean products (miso, tofu products), soy sauce, fava or broad bean pods, including Italian beans and Chinese pea pods, overripe and spoiled fruits, sauerkraut, sourdough and fresh homemade yeast, leavened breads, yeast extracts, and meat extracts, some alcoholic beverages, including Chianti, Burgundy, sherry, vermouth, beer and ale. Both yeast and meat extracts may be found in dry-packed and canned soup mixes, instant soup powders and bases, and bouillon cubes. Meat extracts (maritime) are also found in meat tenderizers. Yeast extracts may be found in liquid and powdered dietary protein supplements. Soups, gravies and stews prepared in large amounts for commercial use may contain meat or yeast extract, but the amount of tyramine is usually low. Concentrated soups and sauces prepared for individual use, however, should be avoided.

Linezolid (Zyvox), Selegiline (Eldepryl & Emsam)

Restrict foods high in tyramine as noted for MAOI's.

Interacciones de los medicamentos con los alimentos

Muchos medicamentos pueden afectar su salud nutricional. Los medicamentos pueden interactuar con los alimentos de muchas maneras. Por ejemplo, algunos medicamentos no tienen ningún efecto si se les toma con alimentos. Los medicamentos también pueden tener efectos secundarios, como la falta de apetito, la pérdida o el cambio en el sentido del gusto, boca seca y ganas de vomitar. En las personas de edad avanzada y con alguna enfermedad crónica se producen más interacciones potencialmente severas entre los alimentos y los medicamentos que las personas jóvenes sanas.

En general lo más seguro es tomar los medicamentos con agua. Usualmente mientras más agua, mejor. Un vaso de agua lleno equivale a 8 onzas. Los alimentos no tienen ningún efecto sobre la mayoría de los medicamentos, pero algunos medicamentos funcionan de manera diferente dependiendo de la manera en que se les tome con alimentos. Para que su medicamento funcione de la mejor manera, debe tomarlo de la misma forma todos los días. Esto le asegurará que su medicamento funcionará de la mejor manera posible.

Quizás su farmacéutico le diga que “lo tome con estómago vacío.” Esto significa que debe tomar su medicina una hora antes o dos horas después de las comidas. Mientras más tiempo transcurra entre la hora a la que comió y la hora a la que se tome su medicina, menor será la probabilidad de interacción entre ambos.

El alcohol (licor, vino y cerveza) tiene una acción depresora sobre el cerebro. Muchos medicamentos con una acción depresora sobre el cerebro tienen un mayor efecto (le ocasionan somnolencia o mareo) si se les toma con alcohol.

Si su médico le ha prescrito alguno de los siguientes medicamentos:

Por favor lea cuidadosamente esta información y póngase en contacto con su enfermera, farmacéutico o nutriólogo si tiene alguna duda o si quiere más información.

Metronidazol (Flagyl)

Evite agregar alcohol a sus bebidas y evite las bebidas preparadas que contienen alcohol, tales como los elixires, los jarabes para la tos, los tónicos, el vinagre de vino, los enjuagues bucales o para hacer gárgaras, durante el tiempo que tome el medicamento y continúe con esta restricción cuando menos un día después de haber suspendido el medicamento.

Litio (Eskalith y Lithobid)

Si usted lleva una dieta baja en sodio o en sal, asegúrese de que el profesional de la salud que lo atiende lo sepa. La falta de sal en su alimentación podría ocasionar efectos secundarios serios. Ponga cuidado adicional cuando haya clima cálido y cuando realice actividades que lo hagan sudar mucho, como los baños calientes, los baños sauna o el ejercicio que ocasione la pérdida excesiva de agua y sal.

Patient Bill of Rights

1] Access to Care

Individuals shall be afforded impartial access to treatment or accommodations that are available or medically indicated, regardless of race, creed, sex, religion, age, national origin, disability, sources of payment for care or the presence or lack of an Advanced Directive.

2] Respect and Dignity

Patients and their families have the right to considerate respectful care at all times and under all circumstances, with recognition of personal dignity and respect for their personal values and beliefs. The environment should contribute to a positive self image.

3] Privacy and Confidentiality

Patients and their families have the right (with the patient's permission), within the law, to personal and informational privacy, including the rights:

- To refuse to talk with or see anyone not officially connected with the hospital, including visitors, or persons officially connected with the hospital but not directly involved in their care.
- To wear appropriate personal clothing and religious or other symbolic items, as long as they do not interfere with diagnostic procedures or treatment.
- To be free of all forms of abuse, harassment and exploitation.

4] Consideration

Patients and their families have the right to consideration of the psychosocial, spiritual and cultural variables that influence the perceptions of illness, recovery, death and the grieving process.

5] Safety/Security

Patients and their families have the right to expect reasonable safety precautions to be taken by the hospital and in providing a secure environment.

6] Pain Management

The patient can expect:

- a. Information about pain and pain relief measures;
- b. A concerned staff committed to pain prevention and management;
- c. Health professionals who respond quickly to reports of pain;
- d. Reports of pain to be believed;
- e. State-of-the-art pain management, and;
- f. Dedicated pain relief specialists.

7] Information

The patient has the right to obtain, from the practitioner responsible for coordinating his/her care, complete and current information concerning the patient's diagnosis (to the degree known), treatment and any known prognosis. This information should be communicated in terms the patient and his/her family can reasonably be expected to understand. The patient has the right to receive adequate information about the person(s) responsible for the delivery of his/her care, treatment and services.

The patient has the right of access to the information contained in the patient's record, within the limits of the law and hospital policy.

The patient shall be provided information about professional or business relationships with another health care provider or institution that might suggest a conflict of interest.

Information shall be made available regarding the hospital's relationship to education institutions involved in patient care.

1) Acceso a la atención

Las personas recibirán acceso imparcial al tratamiento o los alojamientos que haya disponibles o que estén médicamente indicados sin importar su raza, creencias, sexo, religión, edad, nacionalidad de origen, discapacidad, fuentes de pago por su atención o la presencia o ausencia de un documentos con Instrucciones sobre las Medidas que deben tomarse en Caso de Incapacidad para Decidir Sobre la Atención Médica.

2) Respeto y dignidad

El paciente y sus familiares tienen el derecho a recibir atención respetuosa y considerada en todo momento y en cualquier circunstancia, con reconocimiento a su dignidad personal y el respeto a sus valores y creencias personales. El entorno debe contribuir a lograr una imagen positiva de sí mismo.

3) Privacidad y confidencialidad

El paciente y sus familiares tienen el derecho (con la autorización del paciente), dentro de lo que marca la ley, a su privacidad e información personal, incluyendo los derechos de:

- Rehusarse a hablar con o ver a cualquier persona que no esté oficialmente relacionada con el hospital, incluyendo visitantes o personas oficialmente relacionadas con el hospital pero que no intervienen directamente en su atención
- Vestir ropa personal apropiada y llevar artículos religiosos o simbólicos de otra naturaleza siempre y cuando no interfieran con los procedimientos diagnósticos o el tratamiento
- Sentirse libre de toda forma de maltrato, hostigamiento y explotación.

4) Consideración

El paciente y sus familiares tienen el derecho a consideración en lo tocante a las variables psicosociales, espirituales y culturales que influyan en las percepciones de enfermedad, recuperación, la muerte y los sentimientos de duelo.

5) Seguridad

El paciente y sus familiares tienen el derecho a esperar que el hospital tome las precauciones razonables en materia de seguridad y en proporcionarle un ambiente seguro.

6) Manejo del dolor

El paciente puede esperar lo siguiente:

- a. Información sobre el dolor y medidas para aliviarlo
- b. Un personal interesado y comprometido a evitar y manejar el dolor del paciente
- c. Profesionales de la salud que responden rápidamente a las notificaciones de dolor
- d. Que se le crea cuando notifique al personal que lo atiende que sufre de dolor
- e. Tecnología de punta en el manejo del dolor y
- f. Especialistas dedicados a aliviar el dolor.

7) Información

El paciente tiene el derecho de obtener del médico responsable de coordinar su atención, información completa y al corriente sobre su diagnóstico (en la medida en que se sepa), tratamiento y cualquier pronóstico desconocido. Esta información debe comunicarse en términos que razonablemente se espera que el paciente y sus familiares puedan comprender. El paciente tiene el derecho a recibir información adecuada sobre la o las personas responsables de atenderlo, tratarlo y cuidarlo.

El paciente tiene el derecho de acceder a la información contenida en su expediente, dentro de los límites que marca la ley de acuerdo con las políticas del hospital.

El paciente recibirá información sobre las relaciones profesionales o comerciales con otro proveedor o institución de servicios de salud que pudiera sugerir la existencia de un conflicto de intereses.

Se entregará al paciente toda información sobre la relación del hospital con instituciones educativas que participen en su atención.

Many drugs can affect your nutritional health. Drugs may interact with foods in many ways. For example, some drugs will have no effect if taken with food. Drugs may also cause side effects such as not feeling hungry, losing or changing your sense of taste, dry mouth and feeling like you will throw up. Elderly and chronically sick people have more food and drug interactions that may be more severe than seen in young healthy persons.

In general, it is safest to take your drugs with water. Usually, the more water the better. A full glass of water is 8 ounces. Food has no effect on most drugs, but there are some that work differently depending on how they are taken with food. For your drug to work best, always take it the same way each day. This will make sure your drug works the best way possible.

Your pharmacist may tell you to “Take on an empty stomach.” This means that you should take your medicine one hour before or two hours after a meal. The greater the time between eating food and taking your medicine, the less likely they are to interact.

Alcohol (liquor, wine and beer) has a depressant action on the brain. Many drugs with a depressant action on the brain have an increased effect (make you sleepy or dizzy) when taken with alcohol.

If your physician has prescribed any of the following drugs:

Please read this information carefully and contact your nurse, pharmacist or dietitian if you have any questions or would like more information:

Metronidazole (Flagyl)

Avoid alcohol in beverages and alcohol containing preparations, such as elixirs, cough syrups, tonics, wine vinegar, mouthwashes or gargles, while taking this medication and continue restriction for at least one day after you have stopped taking this medication.

Lithium (Eskalith and Lithobid)

Make certain your health care professional knows if you are on a low sodium or low salt diet. Too little salt in your diet could lead to serious side effects. Use extra care in hot weather and activities that cause you to sweat heavily, such as hot baths, saunas or exercise involving the loss of too much water and salt.

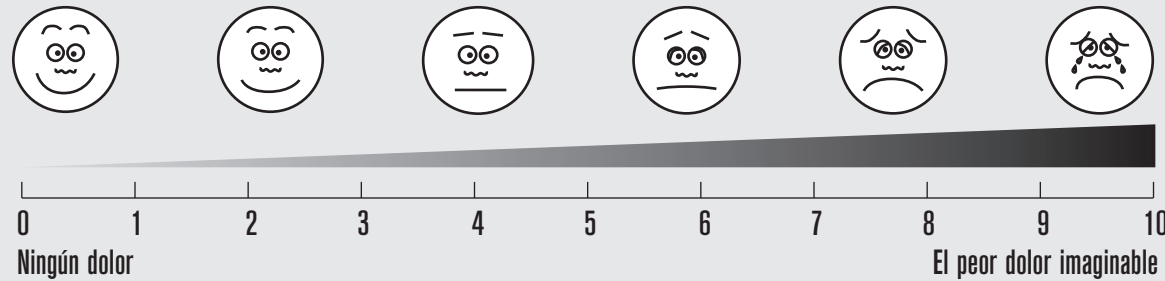
- Mito No. 3:** Los medicamentos para el dolor producen efectos colaterales que no pueden manejarse. A menudo, los pacientes se preocupan por efectos colaterales tales como la somnolencia, sentirse mareados, sufrir dolor estomacal o estreñirse y tal vez decidan abstenerse de tomar el medicamento para el dolor por la forma en que los hace que se sientan.

Hecho: Muchos de los efectos colaterales comunes del medicamento para el dolor desaparecen con el tiempo aun cuando otros pueden ser manejados por su médico; si una medicina que está usted tomando le hace sentir mal, asegúrese de decírselo a su médico y su enfermero(a).
- Mito No. 4:** El medicamento para el dolor se administra siempre en forma de inyección; si los pacientes creen en este mito y tienen miedo de las inyecciones, tal vez se abstengan de pedir medicamento para aliviar su dolor.

Hecho: La mayoría de los medicamentos para aliviar el dolor se toman por vía oral, mediante un parche y, en casos como la cirugía, se administran en el catéter intravenoso. A menudo, el medicamento para aliviar el dolor se administra a través de una bomba controlada por el paciente mismo (a este método se le conoce como analgesia controlada por el paciente o PCA por sus siglas en inglés).

Medición de su dolor

Por favor ayude a sus médicos y enfermeros a medir su dolor; ellos le pedirán que califique su nivel de dolor en una escala de “0 a 10” (“0” significa que no sufre usted de ningún dolor y “10”, que está usted sintiendo el peor dolor posible) o tal vez le pidan que indique la cara dibujada que mejor describa cómo se siente usted. Al usar siempre la misma escala, le indica a su médico o enfermero(a) si con el tiempo su dolor o molestia experimentan algún cambio o no.



8] Communication

Patients and their families have the right of access to people outside the hospital by means of visitors and by verbal and written communication. Any restriction on communication will be determined with patient and/or family input. The hospital will provide for effective communication for each person served, including the hearing or speech impaired, limited English proficiency and interpreter services.

9] Consent

Patients and their families (with the patient’s permission) have the right to reasonable informed participation in decisions involving the patient’s health care. To the degree possible, this should be based on a clear, concise explanation of their condition and of all proposed technical procedures.

Patients shall not be subjected to any procedure without their voluntary, competent and understanding consent or the consent of their legally authorized representative.

The patient and family have the right to know who is responsible for ordering and performing the procedures or treatment and the right to be given the risks and benefits of them.

The patient and family shall be informed if the hospital proposes to engage in or perform human experimentation or other research/educational projects affecting the patient’s care or treatment. Patients have the right to refuse to participate in any such activity and will only participate if informed consent is given.

Consent is obtained for recording or filming made for purposes other than the identification, diagnosis or treatment of the patients.

10] Consultation

Patients and their families, at their own request and expense, have the right to consult with a specialist of their choice. However, for in-house consultation, the physician must have privileges at the facility where the patient is being treated.

11] Refusal of Treatment

Patients and their families may refuse treatment and services to the extent permitted by law. When refusal of treatment by the patient or his/her legally authorized representative prevents the provision of appropriate care in accordance with professional standards, the relationship with the physician and patient and/or family may be terminated upon reasonable notice.

12] Transfer and Continuity of Care

A patient may not be transferred to another facility or organization unless they or the family has received a complete explanation of the need for the transfer and of the alternatives to such a transfer, provided that the other facility or organization has the capacity to treat and accept the patient. The patient and his/her family have the right to be informed by the practitioner responsible for the patient’s care, or their delegate, of any continuing health care requirements following discharge from the hospital. The patient has the right to know the risks of transfer.

13] Hospital Charges

Regardless of the source of payment for care, the patient and family have the right to request and receive an itemized bill and details explaining the total bill for services rendered in the hospital. The patient or family have the right to timely notice prior to termination of eligibility for reimbursement by any third-party payer for the cost of care. The patient or family have the right, upon request, to receive from Admitting and/or Social Services, any information the hospital has regarding financial assistance and health programs sponsored by the State of Texas.

Derechos de los Pacientes

8) Comunicación

El paciente y sus familiares tienen el derecho de acceder a gente ajena al hospital a través de visitantes y mediante comunicaciones verbales y por escrito. Cualquier restricción a la comunicación se determinará de acuerdo con la información que aporten el paciente y/o sus familiares. Para lograr una comunicación eficaz, el hospital proporcionará a cada persona que atiendan, incluyendo personas que tienen discapacidad auditiva o del lenguaje, servicios de interpretación limitados al dominio del idioma inglés.

9) Consentimiento

El paciente y sus familiares (con la autorización del paciente) tienen el derecho a participar en las decisiones que se relacionen con su atención para lo cual se le proporcionará suficiente información razonable. En la medida de lo posible, esto debe basarse en una explicación clara y concisa de su condición y de todos los procedimientos técnicos propuestos.

El paciente no estará sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento voluntario, competente y que indique su comprensión sobre el mismo o el consentimiento de su representante legalmente autorizado.

El paciente y sus familiares tienen el derecho a saber quién es responsable de ordenar y llevar a cabo los procedimientos o tratamientos y el derecho de que se le informe sobre los riesgos y beneficios de tales procedimientos.

Se informará al paciente y sus familiares si el hospital propone dedicarse a o llevar a cabo experimentos humanos u otros proyectos de investigación/educativos que pudieran afectar la atención o tratamiento del paciente. El paciente tiene el derecho de rehusarse a participar en cualquiera de esas actividades y sólo participará si está de acuerdo en firmar el consentimiento informado correspondiente.

Se pedirá al paciente que dé su consentimiento para grabar o filmar cualquier procedimiento para propósitos distintos a la identificación, el diagnóstico o tratamiento de los pacientes.

10) Interconsultas

El paciente y sus familiares tienen el derecho de consultar, por su cuenta si así lo solicitan, un especialista que ellos seleccionen; no obstante, en el caso de interconsultas intrahospitalarias, el médico debe estar reconocido como integrante del personal de salud de la unidad en que se trata al paciente.

11) Negativa a recibir tratamiento

El paciente o sus familiares pueden rehusarse a recibir tratamiento y servicios de salud en la medida que lo permita la ley. Cuando el paciente o su representante legal se nieguen a recibir tratamiento y este hecho evite que se le proporcionen los cuidados adecuados de conformidad con las normas profesionales, la relación con el médico y el paciente y/o sus familiares puede darse por terminada mediante una notificación razonable.

12) Transferencia y continuidad de la atención médica

No puede transferirse a un paciente a otra unidad u organización a menos que él o sus familiares hayan recibido una explicación completa de la necesidad de su transferencia y las alternativas a esa transferencia, siempre y cuando la otra unidad u organización tengan la capacidad para tratar y aceptar al paciente. El paciente y sus familiares tienen el derecho de que el médico responsable de su atención, o su delegado, le informen sobre cualquier requisito de atención continua después de su egreso del hospital. El paciente tiene el derecho de conocer los riesgos de la transferencia.

13) Cargos del hospital

El paciente y sus familiares tienen el derecho de solicitar y recibir una factura desglosada y pormenorizada que explique el cargo total por concepto de los servicios prestados en el hospital, independientemente de cuál sea la fuente de pago para sufragar dichos cargos. El paciente o sus familiares tienen el derecho de recibir una notificación oportuna antes de que se de por terminada su elegibilidad para que un tercero reembolse el costo de su atención. El paciente o sus familiares tienen el derecho, si lo solicitan, a recibir del Departamento de Admisiones y/o Servicios Sociales cualquier información que tenga el hospital en relación con ayuda financiera y programas de salud patrocinados por el estado de Texas.

Pain Management

- **Myth #3:** Pain medicine causes side effects that cannot be managed. Often, patients worry about side effects like sleepiness, feeling dizzy, having a stomach ache or getting constipated. They may decide to avoid taking pain medication because of the way it makes them feel.

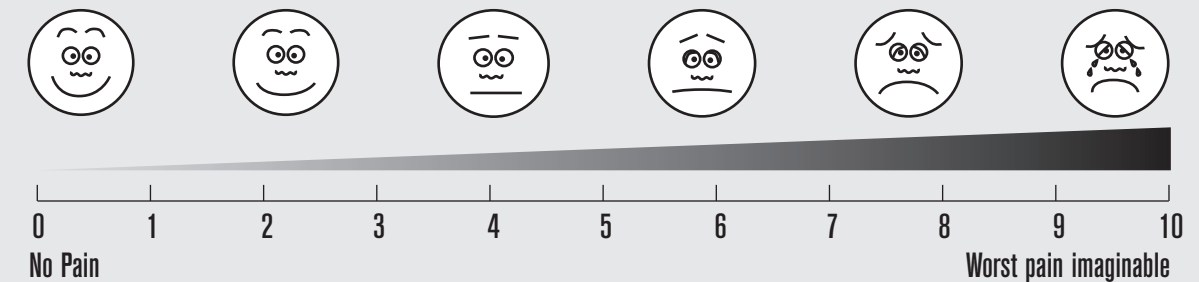
Fact: Many of the common side effects of pain medicine go away with time. Other side effects can be managed by your doctor. If a medicine makes you feel badly, be sure to tell your doctor and your nurse.

- **Myth #4:** Pain medicine is always given by an injection. If patients believe this myth and are afraid of shots, they may not ask for medicine to relieve pain.

Fact: Most pain medicine is taken orally, in a patch, and in cases such as surgery, given through an IV catheter. Often, pain medicine is given through a pump that is controlled by the patient (called patient-controlled analgesia or PCA).

Measuring Your Pain

We ask that you help your doctors and nurses to measure your pain. They will ask you to rate your pain on a scale of “0 to 10” (“0” meaning no pain, “10” meaning the worst possible pain). Or you may be asked to point to the cartoon face that best describes how you are feeling. By using the same scale each time, you’re telling your doctor or nurse if your pain or discomfort is changing over time.



PARA SU INFORMACIÓN

Qué decir cuando sienta usted dolor

1. Hable sobre su dolor con su médico o enfermero(a).
2. Describa cómo lo siente; utilice palabras específicas como agudo, punzante, profundo, sordo, pertinaz, irradiante, como una sensación de ardor, cólico, presión, hormigueo, etc.
3. Localice su dolor; apunte hacia el lugar que le duele.
4. Describa cómo interfiere el dolor con sus actividades, sueño o estado de ánimo.
5. Asigne un número, de 0 a 10, a su dolor para indicarnos la severidad del mismo; observe las caras o escala de clasificación del dolor para ayudarle a entender cómo hablar de su dolor. Piense en experiencias anteriores de dolor y compárelas con la que ahora siente. Su médico y enfermero(a) le pedirán que califique su dolor constantemente y es posible que le pidan que califique su dolor una vez al día o incluso cada hora. Si tiene usted alguna pregunta sobre cómo aplicar las escalas de la siguiente página, asegúrese de pedirle a su enfermero(a) que le ayude.
6. Hable sobre lo que hace que su dolor mejore o empeore. ¿Es continuo su dolor o algunas veces no lo siente? Si se mueve de alguna manera, ¿Siente que su dolor empeora?
7. ¿Qué niveles de control del dolor necesita usted para toser y respirar profundamente? ¿Para ponerse de pie y caminar? ¿Para llevar a cabo sus actividades cotidianas normales?
8. Conozca los medicamentos que ha tomado para alivio del dolor ¿Qué le ha ayudado hasta ahora o anteriormente?
9. Pregunte sobre posibles efectos colaterales como trastornos estomacales, estreñimiento, mareos o somnolencia.
10. Pregunte a quién y cuándo llamar si siente que su dolor no está bajo control; díganos cuándo no funciona su medicamento para el dolor. Su médico y enfermero(a) también pueden ayudarle a encontrar formas para aliviar el dolor incluyendo técnicas de respiración profunda, estiramiento, relajación, masajes y compresas de frías o de calor.

¿Qué es el dolor?

El dolor es la causa más común de que las personas se decidan a buscar atención médica; incluye muchos tipos de molestia y puede presentarse en cualquier parte del organismo; se puede sentir como un dolor sordo o puede ser un sufrimiento severo e insoportable. El dolor puede incluir presión, sensación de hormigueo, cólicos, sensación de opresión, ardor, punzadas u otras sensaciones desagradables; es una experiencia muy personal y difiere en cada persona; puede dificultarle a la persona hacer cosas tales como levantarse de la cama o caminar. El dolor puede cambiar su estado de ánimo y también impedirle que duerman bien o que vaya a trabajar o disfrutar de sus actividades cotidianas.

Cómo asumir el control de su dolor

En algún momento dado, todo el mundo experimenta dolor; es posible que usted esté sufriendo de dolor en este momento o puede experimentarlo en el futuro como resultado de la enfermedad, una lesión, la cirugía o un procedimiento médico; tiene usted todo el derecho de que se valore y trate su dolor y, de ser posible, hable anticipadamente con su médico sobre sus preocupaciones, necesidades y deseos en lo tocante al control del dolor. Si se va usted a someter a cirugía, pregúntele al cirujano cuáles son los planes para controlar su dolor después de la cirugía; colabore muy de cerca con su médico y el personal de enfermería para planear cómo prevenir o aliviar su dolor. ¡No espere a que le pregunten si siente usted dolor! Pida que le alivien el dolor desde el primer momento en que lo sienta y si no le atienden de inmediato, vuelva a pedirlo. Si aún así no le proporcionan ayuda, pida que llamen a su médico o al supervisor de enfermeros. Usted tiene todo el derecho de recibir tratamiento para su dolor.

Mitos comunes sobre el dolor

- **Mito No. 1:** El dolor es normal; muchos pacientes sienten renuencia a avisar sobre su dolor porque piensan que el dolor es normal y que simplemente deben soportarlo; otros creen que el reconocimiento del dolor es signo de debilidad personal
Hecho: el dolor no es normal y puede controlarse por completo o aliviarse con medicamentos; no tema hablar sobre el dolor o sentirse avergonzado por sentirlo. El dolor que no se alivia puede traerle serias consecuencias a su salud.
- **Mito No. 2:** el tomar medicamentos para el dolor conduce a la adicción; algunos pacientes no desean tomar medicinas para el dolor porque tienen miedo de volverse adictos.
Hecho: cuando el medicamento se receta adecuadamente y se toma siguiendo las instrucciones del médico, el medicamento para aliviar el dolor rara vez causa adicción; el medicamento para aliviar el dolor tiene la misma importancia para ayudar a controlar el dolor que los medicamentos para controlar la hipertensión arterial o los niveles de azúcar en la sangre. Usted sólo deberá tomar su medicamento para el dolor mientras su organismo lo necesite ya que por lo general, el dolor y la necesidad de tomar medicamento para controlarlo disminuyen a medida que su organismo sana.

14] Dispute Resolution

Patients and their families have a right to express a concern or complaint concerning the hospital, their care, or a hospital employee without their care being affected. A complaint or grievance may be reported by the patient and/or family by contacting a Supervisor or Administrator directly. This should be resolved within seven days. If this cannot be achieved the patient will be contacted. For more information about this, please see page 13.

15] Ethical Concerns

The patient and his/her family have the right to access the Hospital Bioethics Committee when conflicts about patient treatment arise. Patients and/or family, caregivers or physicians may contact the hospital operator anytime they have ethical concerns regarding treatment decisions. For more information, see the section on Bioethics Consultation.

16] Care Decisions and Advance Directives

Care sometimes requires that people other than (or in addition to) the patient be involved in decisions about the patient's care. This is especially true when the patient does not have the mental or physical capacity to make care decisions, or when the patient is a child under the age of 18. When the patient cannot make decisions regarding their care, a surrogate decision maker will be identified in accordance with the law. The patient has the right to exclude or include any or all family members from participating in his/her care. The patient has the right to execute an Advance Directive. The hospital also addresses the wishes of the patient relating to end-of-life decisions.

17] Charity Care

As part of our mission to serve the health needs of the community, the Methodist Healthcare System will provide charity care to patients without financial means to pay for hospital services in accordance with our eligibility requirements. Please contact the Admitting office to obtain information about our charity policy, eligibility requirements and an application.

NOTICE OF COMMUNITY BENEFITS PLAN

This facility files an annual report of community benefits plan with the Texas Department of State Health Services (TDSHS). The annual report of community benefits is public information and is available from TDSHS upon request.

18] Access to Protective Services

The hospital supports the patient's right to access Social Services (Guardianship, advocacy services, conservatorship and Child or Adult Protective Services). The hospital has resources to help patients and families determine a patient's need for special services.

19] Unanticipated Outcomes

Patients and, when appropriate, their families are informed about the outcome of care, including unanticipated outcomes.

20] Restraints

The patient has the right to be free from restraint of any kind that is not medically necessary.

21] Nondiscrimination

The Methodist Healthcare System does not discriminate on the basis of race, color, national origin, disability or age in admission or access to treatment or employment in its programs and activities. The Director of Human Resources has been designated to coordinate efforts to comply with section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, which prohibits discrimination on the basis of disability. We have adopted a procedure to address grievances pursuant to section 504. This procedure is available in the Human Resources office.

14) Resolución de disputas

El paciente y sus familiares tienen el derecho a expresar su preocupación o quejas referentes al hospital, su atención, un empleado del hospital sin que se vea afectada su atención. El paciente y/o sus familiares pueden informar sobre una queja o agravio poniéndose directamente en contacto con un Supervisor o Administrador debiendo tal queja o agravio resolverse en el transcurso de siete días y si no es así, se le comunicará al paciente.

15) Preocupaciones de carácter ético

El paciente y sus familiares tienen el derecho de acceder al Comité de Bioética del Hospital cuando surjan conflictos en las decisiones sobre la atención y tratamiento del paciente. Los pacientes y/o sus padres/familiares, las personas que los atienden o los médicos, pueden comunicarse con la telefonista del hospital en cualquier momento en que tengan alguna preocupación de carácter ético referente a las decisiones de su tratamiento. Para mayor información, consulte la sección sobre Consultas Sobre Aspectos de Carácter Ético.

16) Decisiones sobre la atención e Instrucciones sobre las medidas que deben tomarse en caso de incapacidad para decidir sobre la atención médica

Algunas veces la atención requiere que otras personas además del paciente participen en decisiones sobre su atención médica lo cual es especialmente cierto cuando el paciente carece de la capacidad mental o física para tomar decisiones sobre su salud o cuando el paciente es un menor de 18 años. Cuando el paciente no puede tomar decisiones sobre su atención, se designará un sustituto de acuerdo con la ley. El paciente tiene el derecho de excluir de o incluir a cualquiera o todos los miembros de su familia para que participen en su atención. El paciente tiene el derecho de firmar un documento con instrucciones sobre las medidas que deben tomarse en caso de incapacidad para decidir sobre la atención médica y el hospital se limitará a cumplir con los deseos del paciente en lo tocante a las decisiones relacionadas con la etapa terminal de su vida.

17) Atención médica sin cargo

Como parte de nuestra misión de atender las necesidades de salud de la comunidad, el Methodist Healthcare System ofrecerá atención médica sin cargo a pacientes que carezcan de los medios financieros para pagar los servicios del hospital de acuerdo con nuestros requisitos de elegibilidad. Favor de ponerse en contacto con el departamento de Admisiones para pedir información sobre la política de servicios sin cargo, los requisitos de elegibilidad y una solicitud.

NOTIFICACIÓN DEL PLAN DE BENEFICIOS COMUNITARIOS

Esta unidad presenta un informe anual sobre el plan de beneficios comunitarios del Departamento de Salud de Texas (TDH por sus siglas en inglés); este informe anual está a disposición del público y TDH lo puede proporcionar si se lo solicitan.

18) Acceso a servicios de protección

El hospital apoya el derecho del paciente al acceso a Servicios Sociales (Tutela, Servicios de Protección, Conservación y Servicios de Protección a los Niños o Adultos). El hospital tiene recursos para ayudar a los pacientes y sus familiares a determinar la necesidad que tenga un paciente de que le presten servicios especiales.

19) Desenlaces no esperados

Cuando sea apropiado, se informará a los pacientes y sus familiares sobre el desenlace de la atención, incluyendo cualquier resultado no esperado.

20) Sujeciones

El paciente tiene el derecho a sentirse libre de todo medio de sujeción que no sea médicamente necesario.

No Discriminación

El Methodist Healthcare System no discrimina a nadie por cause de raza, color, nacionalidad de origen, discapacidad o edad para admitir o permitir el acceso a tratamiento médico o empleo en sus programas y actividades. El Director de Recursos Humanos ha sido designado para coordinar los esfuerzos por cumplir con la sección 504 de la Ley Sobre la Rehabilitación de 1973 que prohíbe la discriminación por razones de discapacidad y hemos adoptado un procedimiento para abordar las quejas presentadas por agravios de conformidad con la sección 504. Este procedimiento se puede encontrar en el departamento de Recursos Humanos.



What to say when you are in pain

1. Tell your doctor or nurse.
2. Describe how it feels. Use specific words like sharp, stabbing, deep, dull, aching, shooting, burning, cramping, pressure, tingling, etc.
3. Locate your pain. Point to where it is hurting.
4. Describe how the pain interferes with your activities, sleep or mood.
5. Call your pain by a number, from 0-10 to tell us how severe the pain is. Look at the pain rating faces or the scale to help your understand how to talk about your pain. Think about past experiences with pain and compare that to how you are feeling now. Your doctor and nurse will ask you to rate your pain on a regular basis. You may be asked to rate your pain once a day or as often as every hour. If you have questions about how to use the scales on the following page, be sure to ask your nurse for help.
6. Talk about what makes your pain better or worse. Is the pain always there or does it go away sometimes? Does the pain get worse when you move a certain way?
7. What levels of pain control do you need to cough and take deep breaths? To get up and walk? To perform your normal day-to-day activities?
8. Know what medications you have taken for pain. What has helped so far or in the past?
9. Ask about possible side effects such as an upset stomach, constipation, dizziness or sleepiness.
10. Ask who and when to call if your pain is not controlled. Tell us when the pain medication is not working. Your doctor and nurse can also assist you in finding ways to ease the pain, including deep breathing, stretching, relaxation, massage, heat or cold packs.

What is Pain?

Pain is the most common reason individuals seek medical attention. It includes many types of discomfort and can occur anywhere in your body. It can feel like a dull ache, or it can be severe and unbearable. Pain can include pressure, tingling, cramping, tightness, burning, stabbing or other unpleasant sensations. Pain is a very personal experience and is different for each person. It can make it hard to do things like getting out of bed or walking. Pain can change your mood and can also stop you from getting a good sleep or from going to work or enjoying everyday activities.

Taking Control of Your Pain

At some point, everyone experiences pain. You may have pain now, or you may experience pain in the future as a result of the disease, injury, surgery or medical procedure. You have the right to have your pain assessed and treated. If possible, tell the doctor ahead of time about your worries, needs and wishes about pain control. If you are going to have surgery, ask your surgeon about the plans to control your pain after surgery. Work closely with your doctor and the nurses to plan on how to prevent or relieve your pain. Don't wait to be asked if you are in pain! Ask for pain relief when pain first begins. If you do not get help right away, ask again. If you still do not get help, ask to speak to your doctor or the nursing supervisor. You have the right to have your pain treated.

Common Myths about Pain

- **Myth #1:** Pain is normal. Many patients are hesitant to report their pain because they think pain is normal and they should just endure it. Others believe that admitting to pain is a sign of personal weakness.
Fact: Pain is not normal and may be controlled completely or relieved with medication. Do not be afraid or embarrassed to talk about pain. Unrelieved pain can have serious consequences to your health.
- **Myth #2:** Taking medication for pain leads to addiction. Some patients do not want to take pain medicine because they are afraid of becoming an addict.
Fact: When properly prescribed and taken as directed, addiction to pain medicine is very rare. Pain medicine is just as important to help control your pain as medicine to control high blood pressure or high blood sugar. You will use pain medicine only as long as your body needs it. Pain and the need for medicine usually decrease as your body heals.

Precauciones para evitar las caídas

PARA SU INFORMACIÓN

Sugerencias útiles

Deseamos que su estadía en el hospital sea lo más cómoda posible; las siguientes son algunas sugerencias para ayudarle a prepararse para su visita:

- Por su seguridad, traiga y use zapatillas o zapatos anti-resbalantes.
- Hágale saber al personal si usa usted anteojos, auxiliares de audición, etc. Por favor asegúrese de llevar consigo estos artículos.
- ¡Deje siempre hacia arriba la parte superior de los barandales! Pida ayuda antes de bajarse de la cama. Los controles para la televisión y para llamar al enfermero(a) están colocados al alcance de su mano o pueden encontrarse en el barandal lateral.
- Por favor asegúrese de traer con usted auxiliares de comunicación o traducción.
- Durante su estadía es posible que se emplee un dispositivo de alarma que advierte al personal cuando usted se baja de la cama.
- Use los barandales de los pasillos y baños cuando camine (si necesita ayuda mientras está en el baño, jale el cordón de la luz de emergencia).
- Mantenga siempre su cama en la posición más baja posible. Las camas de hospital son mucho más elevadas que la mayoría de las camas que haya en su casa.
- Tenga cerca de usted los artículos que usa continuamente (teléfono, mesa sobre la cama, anteojos, pañuelos Kleenex, etc.). Es fácil perder el equilibrio cuando se está tratando de alcanzar alguno de estos artículos.

No se caiga; ¡por favor llame a su enfermero(a)!

Cuando está usted enfermo, es más probable que se caiga.

Medicamentos

Los medicamentos afectan a las personas de maneras diferentes. Mientras esté en el hospital, anote todas las posibles reacciones que indicamos a continuación:

- Mientras el médico ajusta sus medicamentos, es posible que experimente usted debilidad o mareos.
- La anestesia puede dejarlo atontado durante un breve periodo después de su cirugía.
- Los medicamentos que le administran para aliviar su dolor o para dormir pueden causarle un mareo o dejarlo exhausto o confundido. Algunas veces, también resulta difícil caminar.
- Medicamentos como los diuréticos o para aliviar el estreñimiento pueden requerir que tenga usted que correr al baño.

El Entorno

El estar en un lugar extraño, especialmente de noche, puede dejarlo confundido durante un breve periodo de tiempo; esta desorientación, en combinación con problemas de audición o de la visión, pueden crear un ambiente para las caídas.

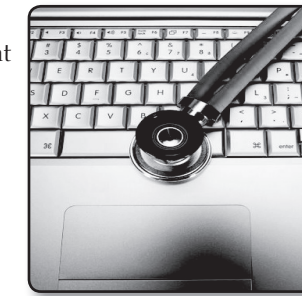
Tratamientos

Se le recetará toda una variedad de tratamientos para ayudarle en su padecimiento; algunos tratamientos requieren de vendajes, caminadoras o muletas y todo ello puede dificultarle el caminar haciendo que se sienta usted más débil al estar de pie.

Social Media

Connect on  Facebook.com/MethodistSanAntonio!

Methodist Healthcare makes every effort to stay connected with our most important resources — each of you, so it was only natural that we join the conversation using popular social media tools. We look forward to reading comments, stories and questions from the community and our employees. To keep our pages and accounts safe and professional, we have developed these guidelines. By participating in our social media and online communication, users agree to this policy.



Social Media/Online Communications Guide

Methodist Healthcare would like to hear your experiences at its facilities. Share them on our wall or contact our public relations staff by emailing NewstTips@MHSHealth.com

On our websites, social media and other communication tools, Methodist Healthcare encourages discussion, conversation, questions and feedback from the community and our employees. We ask that you keep your comments respectful and on topic. Please remember that what we say should not be considered medical advice. Also, please be aware that what you post is public and could be used for internal or external marketing or public relations purposes.

Our public relations and marketing team work with other staff members to manage social media and websites. We strive to respond to posts and requests in a timely manner but it is not a guarantee. If you need a direct, quick response, it's best to contact the appropriate department.

Methodist Healthcare reserves the right to delete posts for any reason, including but not limited to:

- Offensive language
- False comments
- Negative comments about other healthcare providers
- Personal Attacks
- Spam
- Excessive posts
- Advertisements of products or services
- Posts that violate Facebook policy
- Posts that violate confidentiality policies
- Posts made by Methodist Healthcare employees that violate employee social media policy

CONNECT WITH US:

Connect with us for the latest in health news, updates & more. Share your story.

We'd love to hear from you!



On Facebook Search Key Words: Methodist Healthcare San Antonio



On Twitter Mention @SAHealth210



On YouTube www.YouTube.com/SAHealth210

When you are sick, you are more likely to fall.

Medication

Medicines affect people in different ways. While in the hospital, take note of these possible reactions:

- While the doctor adjusts your medication, you may experience weakness or dizziness.
- Anesthesia may leave you groggy for a short time after your surgery.
- Medications given to help with pain or sleep can make you dizzy, exhausted or confused. Sometimes walking is also hard to do.
- Medicines, such as water pills or pills for bowel movements, may require you to make many quick trips to the bathroom.

Environment

Being in a strange place, especially at night, can make you confused for a short time. This disorientation, combined with being hard of hearing or having vision problems, can create an environment for falls.

Treatments

A variety of treatments will be prescribed to help your condition. Some treatments require bandages, walkers or crutches; all of which may make walking hard and cause you to be weak on your feet.



Helpful Hints

We want your hospital stay to be as comfortable as possible. Here are some tips to help prepare you for your visit:

- For your safety bring and wear non-skid slippers or shoes.
- Let the staff know if you wear glasses, hearing aides, etc. Please be sure that you have these items with you.
- Always leave the top side rails up! Call for help before getting out of bed. The controls for the TV and for calling the nurse are placed within easy reach or may be found on the side rail.
- Please be sure to bring your communication or translation aides with you.
- An alarm device that alerts the staff when you get out of bed may be used during your stay.
- Use handrails in hallways and bathrooms when you walk. (If you need help while in the bathroom, pull the cord to the emergency light.)
- Always keep the bed in the lowest position. Hospital beds are much higher than most beds at home.
- Keep items you use a lot (telephone, overbed table, eyeglasses, Kleenex, etc.) close to you. It is easy to lose your balance when reaching for one of those items.

Don't Fall. Please call the Nurse!

Seguridad del Paciente: Prevención de Infecciones

La prevención de infecciones es una alta prioridad para los hospitales del grupo Methodist Healthcare. Con el fin de que su estancia en el hospital sea segura, cumplimos con los requerimientos establecidos por los Centros para el Control de Enfermedades (CDC) y otros organismos normativos.

Nuestro personal está siempre actualizándose en lo que a prácticas de prevención de infecciones se refiere. Implementamos estas prácticas, evaluamos los resultados y efectuamos los ajustes necesarios con el objeto de brindarle el entorno médico más seguro dentro de los hospitales del grupo Methodist Healthcare.

Si tiene usted alguna duda o inquietud, le pedimos que hable con su enfermera o que se ponga en contacto con el especialista en Prevención de Infecciones del hospital.

Las medidas que USTED puede tomar para prevenir infecciones

Higiene de sus Manos (agua y jabón o gel antibacterial)	<ul style="list-style-type: none"> Lave sus manos antes de comer, después de toser, estornudar o ir al baño Lave sus manos si se llega a ensuciar o si toca objetos que no estén limpios Si se da cuenta de que el personal que le brinda servicios de salud no se limpia las manos antes de atenderlo (a), pídale que lo haga
Prevención de las Infecciones en el Sitio de la Cirugía	<ul style="list-style-type: none"> Tome un baño antes de su cirugía, siguiendo al pie de la letra las instrucciones que le haya dado el personal del hospital o su médico No se afeite el vello en el lugar en el que habrá de practicarse la cirugía Hable con su médico si tiene una infección, si ha sufrido alguna infección después de una cirugía o si tiene antecedentes de <i>Estafilococo áureo</i> resistente a la meticilina (MRSA, por sus siglas en inglés) Controle su nivel de azúcar en caso de tener diabetes Deje de fumar – dejar de fumar incluso 2 semanas antes de su operación puede reducir el riesgo de una infección No permita que sus familiares o amigos toquen su herida quirúrgica ni su apósito
Prevención de Infecciones de Vías Urinarias que estén relacionadas con el uso de Sondas de Foley	<ul style="list-style-type: none"> Lave sus manos antes de tocar o realizar los cuidados que su sonda pudiera requerir Mantenga la bolsa para recolección de orina por debajo del nivel de la vejiga No tire con fuerza, jale, tuerza ni doble la sonda Pregunte a su médico todos los días si aún necesita la sonda urinaria
Prevención de Pneumonia relacionada con la Ventilación Mecánica	<ul style="list-style-type: none"> Si está utilizando un ventilador, le pedimos que sus familiares pregunten sobre las siguientes medidas para la prevención de infecciones: Elevar la cabecera de la cama Higiene bucal y su frecuencia El momento en que le podrá ser retirado el ventilador
Prevención de Infecciones del Torrente Sanguíneo que estén relacionadas con los Catéteres Venosos Centrales	<ul style="list-style-type: none"> Evitar que se moje su apósito Si el apósito se le llegara a aflojar o a mojar, infórmele de inmediato a su enfermera Reporte también si existe irritación o dolor Evite manipular el lugar donde se encuentra el catéter central o sus puertos, a menos que se le haya indicado lo contrario Pregunte a su médico todos los días si aún necesita el catéter venoso central
Prevención de los "Superbugs" (MRSA, VRE, <i>C. difficile</i> , <i>Acinetobacter</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Los superbugs son bacterias que pueden ser muy difíciles de tratar Podrán practicarse algunos exámenes de laboratorio específicos para estas bacterias durante su estancia hospitalaria En caso de que sus resultados sean positivos, el personal médico tomará "precauciones" adicionales en su atención (es decir, quizá utilice guantes o batas) Tenga una buena higiene de sus manos, recordándole a sus visitas y al personal médico que la tengan también

Patient Responsibilities

1] Providing Information

Patients have the responsibility to provide, to the best of their knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to their health. Patients and their families are responsible for reporting perceived risks in their care and unexpected changes in their condition. Patients and their families help the hospital improve its understanding of the patient's environment by providing feedback about service needs and expectations. Patients and their families are responsible for reporting whether they clearly comprehend the course of action to be taken and what is expected of them. This also includes any spiritual, religious or cultural values as well as lifestyle choices that affect treatment.

2] Asking Questions

Patients are responsible for understanding their illness and treatment. If the patient does not understand, we expect questions to be asked. When education classes, reading material or video programs are offered, the patient is encouraged to learn what information is necessary to make choices about health care.

3] Managing Pain

The patient has the responsibility to:

- Ask the doctor or nurse what to expect regarding pain and pain management;
- Discuss pain relief options with the doctors and nurses;
- Work with the doctor and nurse to develop a pain management plan;
- Ask for pain relief when pain first begins;
- Help the doctor and nurse assess his/her pain;
- Tell the doctor or nurse if pain is not relieved, and;
- Tell the doctor or nurse about any worries he/she has about taking pain medication.

4] Following Instructions

A patient is responsible for following the treatment plan recommended by the practitioner primarily responsible for his/her care. This may include following the instructions of nurses and allied health personnel as they carry out the coordinated plan of care.

The patient and family are responsible for keeping appointments and, when unable to do so for any reason, for notifying the responsible practitioner or the hospital. Patients are encouraged to express any concerns they have about the ability to follow the proposed treatment plan.

5] Accepting Consequences

Not Following Instructions:

The patient is responsible for the consequences if treatment is refused, the recommended course of treatment is not followed, or other treatments are used.

6] Fulfilling Financial Obligations

Patients and their families are responsible for assuring that the financial obligations of the patient's health care are fulfilled as promptly as possible.

7] Hospital Rules and Regulations

Patients and their families are responsible for following hospital rules and regulations affecting patient care and conduct.

8] Respect and Consideration

The patient and family are responsible for being considerate of the rights of other patients and hospital personnel, for assisting in the control of noise and the number of visitors and for complying with non-smoking hospital regulations.

Neither the patient, nor the patient's family may smoke in or on any part of the hospital premises.

The patient and family are responsible for being respectful of the property of other persons and of the hospital.

We are concerned that you may be using tobacco, and it is our job as healthcare providers to advise you to quit. If you are a smoker we are advising you to quit. If you have previously quit, please remain a non-smoker. If one of your family members smokes, please help them to quit since passive smoking is as harmful as smoking directly. If you need help, contact the American Cancer Society at 1-877-937-7848.

Responsabilidades de los Pacientes

1) Información

Un paciente tiene la responsabilidad de proporcionar, a su leal saber y entender, información exacta y completa sobre lo que le aqueja en estos momentos, sus enfermedades y hospitalizaciones en el pasado, y sus medicamentos así como otros puntos que se relacionen con su salud. El paciente y sus familiares son responsables de notificar los riesgos percibidos en su atención médica y los cambios inesperados en su padecimiento. El paciente y sus familiares ayudan al hospital a mejorar su entendimiento sobre el entorno del paciente ofreciendo retroalimentación acerca de las necesidades y expectativas de servicio. El paciente y sus familiares son responsables de notificar si comprenden claramente o no el curso de acción que se tomará y lo que se espera de ellos, incluyendo cualquier valor espiritual, religioso o cultural así como las opciones de estilo de vida que afecten su tratamiento.

2) Planteamiento de preguntas

El paciente es responsable de entender su enfermedad y tratamiento; si el paciente no lo comprende, esperamos que él o sus familiares hagan preguntas. Cuando se ofrecen clases educativas, material de lectura o programas en vídeos, se estimula al paciente a que aprenda la información que sea necesaria para tomar decisiones sobre su atención médica.

3) Manejo del dolor

El paciente tiene la responsabilidad de:

- Preguntar a su médico o enfermero(a) lo que debe esperar referente al dolor y el manejo del dolor
- Hablar con sus médicos y enfermeros sobre alternativas para alivio del dolor
- Trabajar con su médico y enfermero(a) para desarrollar un plan de manejo del dolor
- Pedir alivio de su dolor desde el momento en que lo sienta
- Ayudar a su médico y enfermero(a) a valorar su dolor
- Decirle al médico o enfermero(a) si no siente alivio de su dolor y
- Decirle a su médico o enfermero(a) lo que le preocupa sobre los medicamentos para alivio del dolor.

4) Instrucciones

Un paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico primordialmente responsable de su atención médica lo cual puede incluir seguir las instrucciones del personal de enfermería y personal de salud aliado al llevar a cabo el plan coordinado de atención. El paciente y sus familiares son responsables de acudir a las consultas y, cuando no puedan hacerlo por cualquier razón, notificar al médico responsable o al hospital. Se alienta al paciente a que exprese sus preocupaciones sobre la capacidad de seguir las instrucciones en el plan propuesto de tratamiento.

5) Aceptación de las consecuencias

Al no seguir las instrucciones:

El paciente es responsable de las consecuencias si se rehúsa a recibir tratamiento, si no sigue el curso recomendado de tratamiento o por el uso de otros tratamientos.

6) Cumplimiento con las obligaciones financieras

El paciente y sus familiares son responsables de garantizar que se cumplirá, a la mayor brevedad posible, con las obligaciones financieras que se generen por los servicios de salud prestados.

7) Reglas y reglamentos del hospital

El paciente y sus familiares son responsables de seguir las reglas y reglamentos del hospital que afecten la atención y conducta del paciente.

8) Respeto y consideración

El paciente y sus familiares son responsables de comportarse de manera considerada en lo que respecta a los derechos de otros pacientes y del personal del hospital así como de ayudar en el control del ruido y el número de visitantes amén de cumplir con los reglamentos del hospital acerca de no fumar.

Ni el paciente ni los familiares del paciente pueden fumar dentro del hospital o dentro de las instalaciones del hospital.

El paciente y sus familiares son responsables de ser respetuosos con la propiedad de otras personas y del hospital

Patient Safety: Infection Prevention

Infection prevention is a high priority at Methodist Healthcare System Hospitals. We follow the Centers for Disease Control (CDC) and other regulatory agencies' requirements to make your hospital stay safe.

Our staff is continuously updated on new infection prevention practices. We put these in place, evaluate our outcomes, and make any necessary adjustments to make Methodist Healthcare System Hospitals the safest medical environment.

If you have questions or concerns, talk to your nurse or contact the Infection Preventionist for the hospital.

Steps YOU can take to prevent infection	
Hand Hygiene (soap and water or alcohol gel)	<ul style="list-style-type: none"> Clean your hands before you eat, after coughing, sneezing and using the bathroom Clean your hands if they become soiled or touch items that are dirty If you do not see your healthcare workers clean their hands before they care for you, ask them to do so
Preventing Surgical Site Infections	<ul style="list-style-type: none"> Shower before your surgery following instructions given to you by hospital staff or your doctor Do not shave the hair where the procedure will be done Talk to your doctor if you have an infection, a history of infection after operations or a history of MRSA (methicillin-resistant Staph aureus) Control your blood sugar if you have diabetes Stop smoking – even quitting 2 weeks before your operation decreases your chance of infection Do not let family or friends touch the surgical wound or dressing
Preventing Urinary Tract Infections related to Foley Catheters	<ul style="list-style-type: none"> Clean your hands before touching your catheter and before doing catheter care Keep the urine collection bag below the level of the bladder Do not tug, pull, twist or kink the tubing Ask your doctor every day if you still need the urinary catheter
Preventing Pneumonia related to Mechanical Ventilation	<p>If you are on a ventilator, we encourage your family to ask about the following infection prevention measures:</p> <ul style="list-style-type: none"> Raising the head of the bed Mouth care and how often When will you be ready to start coming off of the ventilator
Preventing Blood Stream Infections related to Central Lines	<ul style="list-style-type: none"> Avoid getting your dressing wet If dressing becomes loose or wet, report it to your nurse Report redness or pain at the site Avoid handling the central line site or its ports, unless instructed otherwise Ask your doctor every day if you still need the central line
Preventing "Superbugs" (MRSA, VRE, C difficile, Acinetobacter)	<ul style="list-style-type: none"> Superbugs are bacteria that can be hard to treat Screening tests may be done for some of these bacteria during your hospital stay If you test positive, additional "precautions" will be used by workers during your care (i.e., gloves or gowns may worn) Use good hand hygiene, reminding visitors and healthcare workers to do so as well

¿ CÓMO HACERLO

Cómo lavarse las manos

Desafortunadamente, no basta con lavarse las manos con frecuencia; también debe lavarse las manos de inmediato y ésta es la forma de hacerlo:

1. Busque una toalla que vaya a usar para secarse las manos; es mejor usar toallas de papel porque los microbios pueden alojarse en las toallas húmedas; si debe usted tocar un envase o una perilla para sacar la toalla de papel, hágalo antes de lavarse las manos y retenga la toalla bajo el brazo hasta que la utilice.
2. Humedezca sus manos con agua tibia; no use agua caliente porque puede resecarle la piel y producirle comezón.
3. Enjabónese las manos; es mejor usar jabón líquido porque los gérmenes pueden alojarse en barras húmedas de jabón. Puede usar una barra de jabón siempre y cuando la deje secar en una rejilla.
4. Frótese las manos durante 10 a 15 segundos y lávese las manos durante más tiempo si todavía observa algo de mugre en sus manos; asegúrese de lavarse las manos entre los dedos, la parte trasera de sus manos, los pulgares y bajo las uñas. Si no se lava en estos sitios, tal vez no pueda eliminar los gérmenes.
5. Enjuáguese las manos con agua tibia perfectamente bien y asegúrese de enjuagar entre los dedos y bajo los anillos. Si no elimina todo el jabón, puede causarle comezón.
6. Séquese las manos con palmitas; no las frote porque puede lastimarse la piel. Trate de usar una toalla de papel suave. Si dispone de una secadora de aire para las manos, empuje el botón con el codo.
7. Use la toalla para cerrar la llave del agua; si toca usted la llave del agua después de lavarse las manos, los gérmenes podrán adherirse de nuevo a sus dedos.

¡Asegúrese también de enseñarles a sus hijos cómo lavarse las manos!

Como cuidar de sus manos

Algunas veces, al lavarse con frecuencia las manos, su piel puede researse lo cual es especialmente cierto durante los meses fríos de invierno. Es muy probable que, con la edad, o si vive usted en un área con baja humedad, que su piel se reseque por lo que es importante evitar que su piel se reseque porque los gérmenes pueden adherirse más fácilmente a la piel reseca y las grietas que se forman en ella pueden permitir que los microbios entren en el organismo. A continuación le señalamos algunas sugerencias para evitar que se reseque su piel al lavarse las manos:

- Use un jabón que contenga humectantes y que sea suave para la piel.
- Use jabones que hayan sido determinados como suaves por un dermatólogo lo cual es de especial importancia si el limpiador contiene fragancias debido a que algunas de ellas pueden ser irritantes para la piel.
- Lávese las manos con agua tibia porque el agua caliente puede resecarle la piel.
- Use una toalla de papel suave para secarse las manos y séquese las manos dándose palmaditas en lugar de frotarse las manos.
- Use una loción humectante con frecuencia; aplique las lociones inmediatamente después de secarse las manos, mientras todavía están húmedas.
- Asegúrese de usar guantes en el invierno para evitar que sus manos se agrieten y aplíquese loción humectante antes de salir al frío.

Si la piel de sus manos ya está reseca, sus manos se sentirán mejor con una “reparación nocturna” que deberá usted aplicarse cada noche antes de acostarse hasta que sus manos se sientan mejor. La receta de esta “reparación” es la siguiente:

- Lávese las manos.
- Remoje sus manos en agua tibia durante 10 a 15 minutos.
- Aplíquese una crema para las manos que contenga glicerina o vaselina.
- Póngase guantes de algodón ligero.
- Espere 3 a 4 horas o toda la noche, antes de quitarse las guantes.

Su piel deberá sentirse mejor en el transcurso de una semana.

Insolación:

Los pacientes pueden ser ubicados en áreas de insolación para prevenir el esparcimiento de infecciones. Si usted o alguna de sus familiares se encuentran en un área de insolación, es muy importante que siga las instrucciones de dicha área (como ponerse un tapabocas o una bata.)

Comuníquese con su doctor o enfermera si tiene alguna pregunta.

Resumen

El lavado de las manos es la mejor línea de defensa contra los gérmenes que se diseminan por el tacto. Lavándose las manos con frecuencia, y de inmediato, puede usted prevenir las infecciones en usted mismo y en sus seres queridos.

Fuentes: Larson EL, 1992, 1994 Comité de Lineamientos APIC. “APIC Guideline for Hand Washing and Hand Antisepsis in Health Care Settings” (Lineamiento APIC para el lavado y antisepsia de las manos) AJIC (American Journal of Infection Control) 1995, 23:251-269. Rizer, R.L., Seitz, J.C., Spencer, T.S. “Clinical and Biophysical Features of Dry Skin: Influences of Age and Topical Moisturizers” (Características clínicas y biofísicas de la piel reseca: influencias de la edad y los humectantes tópicos). La Sociedad de Científicos en Cosmetología y la Sociedad Francesa de Cosmetología. Stratford, Inglaterra, 1986

9) Advance Directives

If the patient has executed an advance directive, the patient and his/her family are responsible for providing a copy of the document(s) for the hospital record. Advance directives in Texas include the following:

- Directive to Physicians and Family or Surrogate
- Medical Power of Attorney
- Declaration for Mental Health Treatment
- Out-of-Hospital Do Not Resuscitate Order

At time of admission, all patients receive the Critical Choices Handbook to help them understand the importance of advance directives and give them an opportunity to execute these directives. If you do not have a copy of the Critical Choices Handbook or have questions about your current directives and if it should be updated, please tell your nurse.

10) Expressing Concerns About Your Care

You have the right to express a concern or complaint concerning the hospital, your care or a hospital employee without your care being adversely affected. If we do not meet your expectations in any way, please let us know. If there is a problem, we want to correct it. Voicing your concern will not affect the care you receive. To express a concern, contact your nurse, a department manager/director or the hospital supervisor. You may also contact administration. However, most issues can usually be resolved at the unit level.

Your concerns are important to us, and we will attempt to resolve them as quickly as possible. In the event that we cannot address your concerns to your satisfaction, you may file a grievance with Administration:

- Hospital Administration (the hospital operator can connect you)
 - Methodist Hospital 210-575-4000
 - Methodist Heart Hospital* 210-575-6800
 - Methodist Children’s Hospital* 210-575-7000
 - Methodist Specialty and Transplant Hospital* 210-575-8110
 - Metropolitan Methodist Hospital* ... 210-757-2200
 - Northeast Methodist Hospital* 210-757-7000
 - Methodist Ambulatory Surgery Hospital 210-575-5000
 - Methodist Boerne Emergency Center** 210-638-2105
 - Methodist Stone Oak Hospital..... 210-638-2000
 - Methodist Texsan Hospital* 210-736-6700

- Once your concern or complaint has been received, it will be investigated. The hospital will send its first response within 7 days, providing you with additional information about the process and the amount of time needed to solve the concern. You also have the right at any time to contact the state licensure agency and report your concerns to them regardless of whether you have first used the hospital’s process to address your concerns or complaints.
- You may submit a complaint against an Ambulatory Surgical Center, End Stage Renal Disease Facility, Hospital or Special Care with the following state agency: **Texas Department of State Health Services Facilities Licensing Group/MC 1979**
1100 W. 49th Street, Austin, TX 78756
Complaint Hot Line at 1-888-973-0022
- You may also file concerns about patient care and safety with The Joint Commission (including requests for a Public Information Interview). You can submit your complaint online by going to www.jointcommission.org or send it by email to complaint@jointcommission.org. You may also fax to: Office of Quality Monitoring, 630-792-5636 or mail to: Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 (print a Quality Incident Report Form for fax and mail submissions). If you have questions on how to file your complaint, you may call 1-800-994-6610, 8:30 a.m. to 5:00 p.m. Central Time, weekdays.

Hospital Responsibilities

1. In order to honor the right of every patient, the hospital will provide written information to all inpatients on admission regarding their rights and responsibilities.
2. Patient Rights and Responsibilities will be posted in public areas of the hospital.
3. Employees will be inserviced regarding the hospital’s philosophy and the policy on Patient Rights and Responsibilities during their new employee orientation.

Admitting Responsibilities

1. During the admitting process, each patient admitted to the hospital will be given a Critical Choices Handbook.

*A Campus of Methodist Hospital

**A Department of Methodist Hospital

Responsabilidades de los Pacientes

9) Instrucciones sobre las medidas que deben tomarse en caso de incapacidad para decidir sobre la atención médica

Si el paciente ha firmado un documento con instrucciones sobre las medidas que deben tomarse en caso de que esté incapacitado para tomar decisiones sobre su atención médica, tanto él como sus familiares son responsables de proporcionarle al hospital una copia del o de los documentos para los archivos del hospital. Estos instructivos en el Estado de Texas incluyen lo siguiente:

- Instructivo para los Médicos y Familiares o un Sustituto
- Poder para Decisiones de Carácter Médico
- Declaración para Recibir Tratamiento Psiquiátrico
- Orden de No Resucitar Fuera del Hospital (notifíquelo a su enfermero la para poder obtener este documento)

En el momento de ser admitidos al hospital, todos los pacientes reciben un Manual para las Opciones Críticas con el objeto de ayudarles a comprender la importancia de los Instructivos para tomar decisiones referentes a tratamiento médico cuando el paciente está incapacitado para hacerlo y darles la oportunidad de firmar estos instructivos. Si no tiene usted una copia del Manual para las Opciones Críticas o si tiene alguna pregunta o duda sobre sus instrucciones actuales, las cuales deben ser actualizadas, favor de indicarlo a la persona que lo atiende.

10) Cómo manifestar sus preocupaciones sobre su atención

Como paciente, tiene usted el derecho de expresar una preocupación o queja referente a la atención que reciba, del hospital mismo o de un empleado del hospital sin que por ello se vea adversamente afectada su atención médica. Si no satisfacemos sus expectativas en su totalidad por favor háganoslo saber poniéndose en contacto con su enfermero(a) o el jefe/director del departamento ya que en su mayoría, los problemas pueden resolverse dentro de la unidad misma. También puede usted ponerse en contacto con un administrador del hospital. Sus preocupaciones son importantes para nosotros y trataremos de allanarlas a la mayor brevedad posible.

Si nuestros esfuerzos por satisfacer sus necesidades no se cumplen de manera satisfactoria, puede usted presentar una queja oficial ante:

- La administración del hospital (la telefonista del hospital puede comunicarlo)
 - Methodist Hospital 210-575-4000
 - Methodist Heart Hospital* 210-575-6800
 - Methodist Children's Hospital* 210-575-7000
 - Methodist Specialty and Transplant Hospital* 210-575-8110

* Una unidad del Hospital Metodista

**Un departamento del Hospital Metodista

Metropolitan Methodist Hospital*... 210-757-2200
Northeast Methodist Hospital* 210-757-7000
Methodist Ambulatory
Surgery Hospital 210-575-5000
Methodist Boerne
Emergency Center** 210-638-2105
Methodist Stone Oak Hospital..... 210-638-2000
Methodist Texsan Hospital* 210-736-6700

- Una vez se haya recibido su queja ó inquietud ésta será investigada. El hospital enviará su primera respuesta en un periodo de 7 días, proveyéndole a usted información adicional con respecto al tiempo que se necesitará para resolver el proceso de su petición. Usted tiene también el derecho de contactar en cualquier momento a la agencia de licencias inmobiliarias y reportarle a ellos sus inquietudes sin importar el que haya usted dirigido éstas quejas ó inquietudes en un proceso previo a través del hospital. End Stage Renal Disease Network of Texas, Inc. 14114 Dallas Parkway, Suite 60 Dallas, TX 78240-4381 Teléfono 972-503-3215
- El Departamento de Servicios Estatales de Salud de Texas, la División de Otorgamiento de Licencias y Certificaciones para Unidades de Salud 1100 W. 49th Street Austin, TX 78756 Teléfono: 1-888-973-0022
- La Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud (JCAHO por sus siglas en inglés), 630-792-5000, en línea en la página de Internet www.JCAHO.org. Vaya a la sección para atención al público y busque el icono de aportaciones del público.

11) Responsabilidades del hospital

1. Para cumplir con el derecho de cada paciente, el hospital proporcionará información por escrito a todos los pacientes, en el momento de su admisión, referente a sus derechos y responsabilidades.
2. Se colocarán carteles en todas las áreas públicas del hospital con la lista de los Derechos y Responsabilidades de los Pacientes
3. Al ser contratados, los empleados recibirán cursos de inducción con respecto a la filosofía del hospital y su política sobre los Derechos y Responsabilidades de los Pacientes cuando se les instruya sobre su nuevo empleo.

12) Responsabilidades durante el proceso de admisión al hospital

1. Durante el proceso de admisión al hospital, cada paciente admitido recibirá una copia del Manual para Opciones Críticas.

Handwashing

? HOW TO

How to Wash Your Hands

Unfortunately, it is not good enough just to wash your hands often. You also have to wash your hands the right way. Here is how to do it:

1. Find the towel that you will use to dry your hands. It is better to use paper towels because germs can live in wet hand towels. If you have to touch a container or a knob to get the towel out, do it before you wash your hands. Hold the towel under your arm until you need it.
2. Wet your hands with warm water. Do not use hot water. Hot water can make your skin dry and itchy.
3. Put soap on your hands. It is better to use liquid soap because germs can live on wet bars of soap. Bar soap is acceptable as long as you dry it on a rack.
4. Rub your hands together for 10 to 15 seconds. Wash longer if you can still see dirt on your hands. Make sure that you wash in between fingers, the backs of your hands, your thumbs and under your finger nails. If you do not wash these places, you may not get all the germs off. (Try singing two verses of "Row, Row, Row Your Boat" to yourself while you rub to make sure that you are washing long enough.)
5. Rinse your hands thoroughly with warm water. Make sure that you rinse in between your fingers and under your rings. If you do not get all of the soap off, it may cause your skin to itch.
6. Pat your hands dry. Do not rub because you may damage your skin. Try to use a soft paper towel. If there is a blow dryer for your hands, push the button with your elbow.
7. Use the towel to turn off the water. If you touch the water faucet after you wash your hands, you may get germs on your fingers again.

Make sure to teach kids how to wash their hands, too!

How to Take Care of Your Hands

Sometimes when you wash your hands often, your skin may get dry. This is especially true during the cold, winter months. Your skin is also more likely to get dry when you get older, or if you live in an area that has low humidity. It is important to keep your skin from getting dry, because germs can attach more easily to dry skin and cracks in dry skin can allow germs to pass through into your body. Here are some tips to help avoid getting dry skin when washing your hands:

- Use soap that contains moisturizers and that are gentle to the skin.
- Use soaps that have been tested by a dermatologist for mildness. This is especially important if the cleanser contains fragrances, because some fragrances can be irritating to the skin.
- Wash your hands with warm water, because hot water can dry your skin.
- Use a soft paper towel to dry your hands, and pat dry instead of rubbing.
- Use a moisturizer often. Apply the moisturizers right after you dry your hands, while they are still moist.
- Make sure to wear gloves in the winter to keep your hands from chapping and apply moisturizers before going outside into the cold.

If your hands are already dry, they will feel better with a "night repair". This should be done every night just before bed until your hands feel better. Here is how to do it:

- Wash your hands.
- Soak your hands in warm water for 10 to 15 minutes.
- Apply a hand cream that contains Glycerin or Petrolatum.
- Put on light cotton gloves.
- Wait 3 to 4 hours, or overnight, before removing the gloves.

Your skin should feel better within a week.

Isolation

Patients may be placed in isolation to prevent the spread of infections. If you or a loved one are in isolation it is important that you follow the isolation instructions (such as wearing a mask or gown). If you have questions you may speak with your nurse or physician.

Summary

Handwashing is the best line of defense against germs that are spread by touching. By washing your hands often, and the right way, you can prevent infections in yourself and in people you care about.

Sources: Larson EL, 1992, 1994 APIC Guidelines Committee. "APIC Guideline for Handwashing and Hand Antisepsis in Health Care Settings." AJIC (American Journal of Infection Control) 1995, 23:251-269. Rizer, R.L., Seitz, J.C., Spencer, T.S. "Clinical and Biophysical Features of Dry Skin: Influences of Age and Topical Moisturizers". The Society of Cosmetic Scientist and Societe Francais de Cosmetologie. Stratford, England, 1986.

Lavado de las Manos

? CUANDO HACERLO

Cuándo debe lavarse las manos

Lávese las manos con frecuencia; lávese las manos cuando estén sucias y en las siguientes ocasiones:

- Antes de preparar los alimentos para las comidas.
- Antes de tocar carne cruda como la carne de pollo o el filete de res.
- Antes de comer.
- Después de usar el inodoro.
- Después de cambiar los pañales de su bebé.
- Antes y después de atender a alguien que está enfermo, sea joven o de edad avanzada.
- Después de tocar animales como perros y gatos.

Asegúrese de que los niños también se laven las manos en todas estas ocasiones. ¡También los niños pueden infectarse y diseminar gérmenes, al igual que los adultos!

Los gérmenes pueden causarle enfermedades y usted puede llevar gérmenes en las manos por tocar diversos objetos y cuando toca a otras personas. Una vez que los gérmenes están en sus manos, pueden introducirse en su organismo a través de una herida o cuando se toque los ojos, la nariz o la boca. También puede diseminar los gérmenes de sus manos a cualquier objeto o persona que lo toque; de hecho, la mayoría de las infecciones comunes se diseminan a través del tacto.



La mejor manea de detener la diseminación de los gérmenes es lavándose las manos; cuando se lava las manos, se elimina la mayoría de los gérmenes por fricción, el jabón y el agua. Algunos jabones tienen también ingredientes que ayudan a matar cualquiera de los gérmenes que no haya usted podido eliminar de sus manos al lavárselas.

Algunas veces no hay agua y usted no podrá lavarse las manos; los sanitizantes a base de alcohol, sin agua, pueden matar los gérmenes de sus manos pero no le quitarán la mugre y es importante que se quite la mugre de las manos, de ser posible, antes de usar un sanitizante a base de alcohol, sin agua, debido a que puede haber gérmenes ocultos bajo la mugre a los que el alcohol no puede llegar. Las toallitas desechables con loción pueden ayudarle a quitarse la mugre de las manos cuando no tenga agua y algunas incluso contienen alcohol que ayudará a matar los gérmenes. Los productos a base de alcohol, sin agua, y las toallitas desechables pueden ayudarle a controlar la diseminación de los gérmenes entre un lavado de manos y otro pero la mejor medida de defensa contra las infecciones es el lavado de sus manos con jabón y agua.

Información sobre el paciente

Además de los jabones para las manos, los trabajadores de la salud (personal de enfermería, médicos y técnicos) reciben sanitizantes con base de alcohol, sin agua. Los envases de sanitizantes se encuentran fuera de las habitaciones de los pacientes y en todas partes en todos los departamentos.

Observe si las personas que lo atienden se lavan las manos. El lavado de las manos es la forma más importante para prevenir la diseminación de las infecciones. No tema recordarle amablemente a su médico o enfermero(a) que lo hagan.

Quick Reference Guide

Guía para referencia rápida

Our Handwashing Requirements

Germs can cause you to get sick. You may get germs on your hands when you touch objects and when you touch other people. Once germs are on your hands, they can get inside your body through a wound or when you touch your eyes, nose or mouth. You can also spread the germs on your hands to objects or people that touch you. In fact, most common infections are spread through touching.



The best way to stop the spread of germs is to wash your hands. When you wash your hands, you remove most germs by friction, soap and water. Some soaps also have ingredients that help to kill any of the germs that you did not remove during the handwash.

Sometimes water is not available and you cannot wash your hands. Waterless alcohol rinses or gels can kill the germs on your hands, but they do not remove dirt. It is important to remove the dirt from your hands, if possible, before using a waterless alcohol rinse or gel because germs may hide under the dirt where alcohol may not reach them. Cleansing wipes or towelettes can help to remove dirt from your hands when water is not available, and some contain alcohol to help kill germs. Waterless alcohol products and cleansing wipes can help to control the spread of germs between handwashes, but handwashing with soap and water is still the best defense measure against infections.

Patient Information

In addition to hand soaps, health care workers (nurses, doctors and technicians) are provided with alcohol-based, waterless gels. Containers of the gel are located outside patient rooms and throughout each department.

Notice whether your caregivers have washed their hands. Hand washing is the most important way to prevent the spread of infections. Don't be afraid to gently remind a doctor or nurse to do this.

? WHEN TO

When to Wash Your Hands

Wash your hands often. Wash your hands when they are dirty and at the following times:

- Before you prepare food to eat.
- After touching raw meat like chicken or steak.
- Before you eat.
- After you use the restroom.
- After you change a baby's diaper.
- Before and after you care for someone who is sick, young or old.
- After touching animals, such as dogs and cats.

Make sure that children also wash their hands at all of these times. Kids can get infections and spread germs just like adults!

? CÓMO HACERLO

Antes de someterse a cualquier análisis, procedimiento o cirugía, pregunte:

- ¿Por qué necesito este análisis, procedimiento o cirugía?
- ¿Hay alguna otra forma de obtener la información o tratar esta enfermedad además de este análisis, procedimiento o cirugía?
- ¿Cómo me voy a beneficiar por someterme a este análisis, procedimiento o cirugía?
- ¿Dónde se realizará mi análisis, procedimiento o cirugía?
- ¿Cuáles son los riesgos relacionados con este análisis, procedimiento o cirugía?
- ¿Qué sucederá si no me someto a este análisis, procedimiento o cirugía?
- ¿Cómo debo sentirme después del análisis, procedimiento o la cirugía? ¿Sentiré dolor?
- ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cómo se controlará mi dolor?
- Edúquese en cuanto a su diagnóstico, los estudios médicos que le están realizando y su plan de tratamiento.

Antes de aceptar que le den un nuevo medicamento, pregunte:

- ¿Para qué es el medicamento?
- ¿Con cuánta frecuencia debo tomarlo?
- ¿Cómo se llama el medicamento?
- ¿Tiene algún otro nombre genérico?
- ¿Cuáles son sus efectos colaterales más comunes?
- ¿Voy a sentirme diferente a causa de este medicamento y cómo me voy a sentir?
- Tienen ustedes alguna información que yo pueda leer sobre este medicamento?
- Si tiene usted otras dudas que su médico o enfermero(a) no pueda contestar, puede solicitar que le permitan hablar con el farmacéutico clínico sobre su medicamento
- ¿Acaso este medicamento reemplazará cualquier medicamento que ya estoy tomando?
- Infórmese sobre los medicamentos que usted toma y porque los toma. Los errores en cuanto a medicamentos son los más comunes en el área de la salud.



Si hay algo que le preocupa sobre su salud y que quiera comentar haciendo algunas preguntas o con lo que se siente incómodo, por favor hable de ello con su médico o enfermero(a).

Préstele atención al cuidado médico que esta recibiendo. Asegúrese que usted este obteniendo los tratamientos y medicamentos adecuados.

Qué debe esperar

- La persona que lo atiende protegerá su privacidad cerrando la puerta o colocando el biombo antes de iniciar cualquier tratamiento o procedimiento.
- La persona que le atiende revisará su pulsera y verificará su identidad antes de administrarle cualquier medicamento o tratamiento.
- La persona que le atiende se lavará las manos antes de iniciar cualquier tratamiento o procedimiento.
- La persona que le atiende le hablará con todo respeto.
- La persona que le atiende responderá a todas sus preguntas, a su entera satisfacción.

Your caregivers at Methodist Healthcare understand that being in a hospital is a very stressful experience for you as a patient and for your family and friends as well. This section is a resource for you to help us provide the safest care possible. Please refer to it while you are hospitalized and ask us any questions you may have before you go home.

Please Inform Us Of:

- All prescription medications you are taking.
- All “over the counter” medications you are taking now, or take on a regular basis.
- All “natural,” herbal or alternative medications you are taking now, or take on a regular basis.
- **All allergies or reactions you have or ever had to medications or foods.**
- Any other medical conditions for which you have seen a physician.
- If you have any pain or discomfort at anytime.
- What type of food you eat at home, including what you commonly eat and drink.
- What family members you would like to share medical information with.
- If you were not admitted by your family physician, please give us his/her name so that we may notify him/her that you are in the hospital.
- Anyone you would like us to contact for you to let him/her know you are in the hospital.
- Any concerns of quality and safety or questions you or a family member may have about your care.
- Accommodations that are needed for special needs associated with any disabilities that you have. These requests should be directed to your primary caregiver and the unit/department manager.
- A trusted family or friend to be your advocate.

Before you accept your medication, the staff will verify two forms of ID.

If you have any food or drug allergies, you will be given a red armband along with your white armband.

If the condition of you or your loved one worsens, please call a staff member immediately.

Los profesionales de la salud del Methodist Healthcare System que lo atienden comprenden que el estar en un hospital resulta ser una experiencia muy estresante para usted, como paciente, y para sus familiares y amigos. Esta sección es un recurso para que usted pueda ayudarnos a proporcionarle la atención más segura posible; por favor consúltelo mientras esté hospitalizado y háganos todas las preguntas que desee hacernos antes de regresar a su hogar.

Por favor infórmenos sobre lo siguiente:

- Todos los medicamentos recetados que esté usted tomando.
- Todos los medicamentos “que se venden sin receta” que esté usted tomando ahora o que toma generalmente.
- Todos los medicamentos de medicina “natural”, herbolaria o alternativa que esté usted tomando o que acostumbre tomar.
- **Todas las alergias o reacciones que tenga o haya tenido a medicamentos o alimentos.**
- Cualquier otro padecimiento médico por el cual haya usted consultado a su médico.
- Si sufre usted algún dolor o molestia en cualquier momento.
- Qué tipo de alimentos toma en casa, incluyendo lo que bebe y come por lo general.
- Con qué familiares desearía usted compartir su información médica.
- Si le gustaría que algún familiar o amigo se quede con usted durante su estadía en el hospital.
- Si no fue usted registrado en el hospital por su médico familiar, favor de proporcionarnos su nombre para que le notifiquemos que está usted hospitalizado.
- El nombre de cualquier persona a la que quiera usted que llamemos para hacerle saber que está usted hospitalizado.
- Cualquier duda o pregunta que puedan tener usted o sus familiares sobre su atención médica.
- El tipo de alojamiento que se requiere para necesidades especiales relacionadas con cualquier discapacidad que pueda usted tener; estas solicitudes deben dirigirse a su médico de primer contacto y al gerente de la unidad/departamento.
- Pregúntele a un familiar o amigo de confianza que sea su delegado.

Antes de aceptar sus medicamentos, el personal confirmará su identidad con dos formas de identificación.

Si sufre usted alguna alergia a alimentos o medicamentos, se le colocará una pulsera de color rojo junto con su pulsera blanca.

? HOW TO

Before you have any Test, Procedure or Surgery, ask:

- Why do I need this test, procedure or surgery?
- Is there any other way to get the information or treat this disease besides this test, procedure or surgery?
- How will I benefit from having this test, procedure or surgery?
- Where will my test, procedure or surgery be?
- What are the risks associated with this test, procedure or surgery?
- What will happen if I do not have this test, procedure or surgery?
- How should I feel after the test, procedure or surgery? Will I have pain?
- For how long? How will my pain be controlled?
- Educate yourself about your diagnosis, the medical test you are undergoing and your treatment plan.

Before You Accept a New Medication, Ask:

- What is the medication for?
 - How often will I get it?
 - What is the name of the medication?
 - Does it have any other generic names?
 - What are the most common side effects?
 - Will this medication make me feel different and how?
 - Do you have any information I can read about this medication?
 - If you have additional concerns that your doctor or nurse cannot answer, you may ask to speak with a clinical pharmacist about your medication.
 - Does this medication replace any medication I am already taking?
 - Know what medications you take and why you take them.
- Medication errors are the most common health care mistakes.



If there is anything about your care that concerns you, that you have questions about, or you are uncomfortable with, please speak up and tell your doctor or nurse.

Pay attention to the care you are receiving. Make sure you're getting the right treatment and medications.

Things to Expect

- Your caregiver will protect your privacy by closing the door or pulling the privacy screen before starting any treatments or procedures.
- Your caregiver will check your armband and verify your identity before giving you any medication or treatments.
- Your caregiver will wash their hands before starting any treatments or procedures.
- Your caregiver will address you with respect.
- Your caregiver will answer all of your questions to your satisfaction.