



Lawrence  
General  
Hospital



Lawrence  
General  
Hospital

# Guía para pacientes y visitantes

Lawrence General Hospital está afiliado clínicamente a Beth Israel Deaconess Medical Center y al Floating Hospital for Children at Tufts Medical Center for Pediatrics.



# Bienvenidos

a Lawrence General Hospital.

*So good. So caring. So close.*

Gracias por elegir a Lawrence General Hospital para sus necesidades de atención médica.

Durante su estadía aquí o su visita, usted o su ser querido recibirá atención médica de expertos, administrada por nuestro personal de dedicados profesionales. Nuestros pacientes tienen acceso garantizado a la tecnología más avanzada, a la mejor atención de la región, y a tratamientos personalizados y compasivos. Además de nuestros excelentes especialistas, nos enorgullece contar en nuestro propio hospital con los médicos, especialistas y servicios del Beth Israel Deaconess Medical Center y el Floating Hospital for Children at Tufts Medical Center. Como enfermera, sé que viajar a Boston en una emergencia médica implica una carga extraordinaria tanto para el paciente como para la familia. Es por eso que nos comprometemos a ofrecerles el mejor cuidado, siempre que lo necesiten y cerca de su casa.

Mientras esté con nosotros, esperamos que experimente en forma directa los valores fundamentales de calidad, integridad, servicio y compasión que nos han guiado por más de 135 años. Nos esforzamos continuamente por cumplir la promesa de brindar un servicio de excelencia a cada paciente y visitante.

Como proveedor líder de servicios de salud en el Valle del Merrimack y el sur de New Hampshire, esperamos que usted nos considere como su hospital comunitario, de alta calidad y gran valor. Como siempre, sus comentarios serán bienvenidos, durante y después de su estadía, y nos comprometemos a superar sus expectativas.

Atentamente,

Dianne J. Anderson

Presidente y Directora Ejecutiva

# Índice

ACERCA DE LAWRENCE GENERAL HOSPITAL .....	PÁGINA 4
SU EQUIPO DE ATENCIÓN MÉDICA.....	PÁGINA 5
SERVICIOS PARA USTED.....	PÁGINA 5
SERVICIOS PARA SUS VISITANTES.....	PÁGINA 6
COSAS PARA RECORDAR .....	PÁGINA 7
ASUNTOS FINANCIEROS.....	PÁGINA 8
PARA SU SALUD Y PROTECCIÓN .....	PÁGINA 8
PREGUNTAS ACERCA DE SU CUIDADO DE SALUD .....	PÁGINA 9
VALORAMOS SUS OPINIONES .....	PÁGINA 10
SUS DERECHOS COMO PACIENTE.....	PÁGINA 11
SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE.....	PÁGINA 12
SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO VISITANTE .....	PÁGINA 13
CÓMO LLEGAR.....	PÁGINA 14
NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES .....	PÁGINA 15
INSTRUCCIONES PARA HACER LLAMADAS TELEFÓNICAS .....	PÁGINA 16
HORARIO DE LA CAFETERÍA, LA TIENDA DE REGALOS Y EL CAFÉ.....	PÁGINA 16





## Acerca de Lawrence General Hospital

Lawrence General Hospital es un recurso regional de atención médica para el Valle del Merrimack y el sur de New Hampshire, y es el empleador privado más importante de Lawrence.

Lawrence General Hospital se fundó en 1875 y es el único hospital comunitario privado y sin fines de lucro de la región del Valle del Merrimack y el sur de New Hampshire. Guiado por nuestra misión de ofrecer una atención a alta calidad y alto valor a la comunidad, Lawrence General atiende a casi 300.000 pacientes cada año y ofrece atención hospitalaria aguda, ambulatoria y de emergencia a toda la familia.

Lawrence Hospital General se enorgullece de estar afiliado clínicamente tanto a Beth Israel Deaconess Medical Center como al Floating Hospital for Children at Tufts Medical Center for Pediatrics. En 2012, Lawrence General Hospital aportó más de 8.6 millones de dólares en beneficios comunitarios para el Valle del Merrimack. Para obtener más información acerca de Lawrence General Hospital, visite [www.lawrencegeneral.org](http://www.lawrencegeneral.org).

Lawrence General Hospital está acreditado por The Joint Commission y se ha ganado la distinción "Gold Seal of Approval" por su cumplimiento con las normas nacionales de calidad de la atención médica y seguridad en hospitales.

Lawrence General Hospital sigue siendo reconocido a nivel regional y nacional como hospital comunitario líder que ofrece una atención médica de calidad y a precios accesibles a las personas del Valle del Merrimack.

### Nuestros servicios y centros de Lawrence General Hospital atienden todas sus necesidades:

- Centro de Atención Ambulatoria
- Sala de Cuidados Especiales del Recién Nacido
- Tratamiento para el cáncer
- Centro Cardiovascular
- Unidad de Cuidados Críticos
- Centro de Educación sobre Diabetes y Nutrición
- Centro de Emergencias
- Servicios de Diagnóstico por Imágenes y Radiología
- Servicios de Infusión
- Servicios de Laboratorio
- Clínica de Cirugía Torácica Mínimamente Invasiva
- Medicina Nuclear
- Salud Ocupacional
- Centro de Terapia Física y Rehabilitación
- Centro Pediátrico
- Centro del Sueño
- Centro Quirúrgico Ambulatorio
- Servicios al Viajero
- Centro Bariátrico y para el Control del Peso

## Su equipo de atención médica

**UN EQUIPO DE EXPERTOS:** En Lawrence General Hospital, su atención está a cargo de un equipo de expertos que trabajan bajo la dirección y guía de su médico. Nuestro enfoque multidisciplinario pone a su disposición un equipo dedicado de médicos, especialistas, enfermeros, hospitalistas, tecnólogos, asistentes, administradores de casos, trabajadores sociales, nutricionistas, terapeutas y personal de apoyo que colaboran para asegurar que cada paciente reciba la mejor atención posible.

**ENFERMEROS:** El equipo de enfermería de Lawrence General Hospital ofrece y coordina los cuidados del paciente, da información sobre diferentes problemas de salud y apoya compasivamente a los pacientes y sus familias. Los enfermeros pueden contestar preguntas relacionadas con su diagnóstico o enfermedad, escuchar y responder a sus preocupaciones, ayudarlo a sentirse mejor y a manejar el dolor, y darle cualquier otro apoyo que promueva resultados positivos para su salud. Están a su disposición durante toda su estadía para satisfacer sus necesidades. Asegurar que usted reciba la mejor atención posible es más que una prioridad, es nuestra pasión.

**HOSPITALISTAS:** Usted puede ser atendido por uno de nuestros hospitalistas, médicos que se especializan en el cuidado de pacientes hospitalizados. Los hospitalistas trabajan con su médico de atención primaria y sus especialistas para diseñar y supervisar su plan de tratamiento individualizado. Como están siempre en el hospital, están a su disposición en todo momento para responder a problemas urgentes y mantenerlo informado. Y mediante nuestra afiliación con el Floating Hospital for Children at Tufts Medical Center, contamos también con hospitalistas pediátricos las 24 horas al día que ofrecen una atención médica experta en coordinación con el pediatra de su niño.

**RESIDENTES:** Durante su hospitalización, tal vez lo vean nuestros médicos residentes, que han completado la carrera de medicina y están recibiendo capacitación como médicos de familia. Participan en un programa dirigido conjuntamente por el Hospital, el Greater Lawrence Family Health Center y las facultades de medicina más importantes del país.

**RELACIONES CON EL PACIENTE:** Los representantes de la Oficina de Relaciones con el Paciente pueden ayudarlo con cualquier pregunta, duda o comentario acerca de su

atención en Lawrence General Hospital. Están disponibles de lunes a viernes para ayudar a resolver las inquietudes de los pacientes y el personal. Si tiene preguntas acerca de su cuidado en el hospital, puede llamarnos a la extensión 2273.

**SERVICIOS PASTORALES:** Nuestra oficina de Servicios Pastorales les ofrece al paciente y su familia el apoyo de capellanes católicos, protestantes e interreligiosos, algunos hispanohablantes, y de un rabino. Usted también puede recibir visitas de su propio clérigo. En el primer piso hay una capilla siempre abierta para pacientes y visitantes de todos los credos. Para comunicarse con Servicios Pastorales, llame a la ext. 2349.

**RONDAS CADA HORA:** El personal de Lawrence General Hospital hace rondas cada hora para asegurar que usted reciba siempre un cuidado excelente y que nuestro personal esté respondiendo a sus necesidades. Si tiene preguntas o preocupaciones en cualquier momento, llame inmediatamente a su enfermero o a un miembro de su equipo de atención médica. Nos comprometemos a superar sus expectativas y a promover su salud y comodidad.

## Servicios para usted

**SERVICIO DE INTÉRPRETES:** Lawrence General Hospital ofrece intérpretes médicos calificados en forma gratuita a los pacientes y a los familiares o personas que participan en su cuidado, no hablan inglés, tienen un dominio limitado del idioma, son sordas o tienen dificultades auditivas. El método principal es la interpretación en persona. Además, disponemos de servicios de interpretación telefónica en más de 100 idiomas. Si el paciente lo solicita o para disminuir el tiempo de espera, contamos con el servicio de interpretación a distancia por video en lenguaje de señas americano (ASL). También ofrecemos en forma gratuita teléfonos de texto (TTY) y sistemas de retransmisión de video de Sorenson (SVRS, por sus siglas en inglés) a los pacientes sordos o con dificultades auditivas. Si usted o un familiar necesita un intérprete, por favor pídalo a su médico o enfermero o llame a la ext. 2676.

**ADMINISTRACIÓN DE CASOS:** Lawrence General Hospital tiene administradores de casos que pueden ayudar a los pacientes y sus familias con necesidades como la planificación del alta, reuniones familiares, problemas relacionados con pruebas, pago, atención, etc. Los administradores de casos participan en las rondas médicas

diarias y colaboran con otros miembros del equipo para asegurar que usted reciba una atención adecuada en base a sus necesidades. Si el paciente necesita atención adicional o de seguimiento, también le ayudan a comunicarse con terceros, por ejemplo, compañías de seguros o centros y servicios de tratamiento alternativos. Para hablar con un administrador de casos, llame al Departamento de Atención Integrada, ext. 2550.

**SERVICIOS SOCIALES:** Los trabajadores sociales de Lawrence General Hospital ayudan al paciente y la familia a hacerle frente a una variedad de asuntos, por ejemplo, problemas emocionales o de la vida cotidiana. Sus servicios incluyen consejería y terapia, intervenciones, coordinación del cuidado, manejo del estrés, grupos de apoyo, información y referidos, para que usted y su familia tengan acceso a programas comunitarios, estatales y federales. Los trabajadores sociales colaboran con los médicos y el personal para garantizar la provisión de una atención completa, centrada en el paciente y la familia. Todos están licenciados por el Estado de Massachusetts y su trabajo está regulado por la Junta de Registro de Trabajadores Sociales (Board of Registration in Social Work). Para hablar con un trabajador social, llame al Departamento de Atención Integrada, ext. 2550.

**ESTACIONAMIENTO ASISTIDO:** Lawrence General Hospital ofrece servicio gratuito de estacionamiento asistido a los pacientes y visitantes de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Simplemente regístrese en la entrada principal o llame a la ext. 2525.

**TELÉFONO:** Para hacer llamadas locales gratuitas del teléfono de su habitación, marque 9 + código de área + número de teléfono. Puede hacer llamadas en cualquier momento, pero entre las 10 p.m. y las 7:00 a.m. no se conectan las llamadas entrantes.

**LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA:** Marque 9 + 0 + código de área + número de teléfono y luego use su tarjeta de llamada o llame por cobro revertido ("collect"). Las llamadas de larga distancia no pueden facturarse a su habitación.

**TELEVISIÓN:** En su habitación hay un televisor. El hospital les ofrece este servicio a usted y sus visitantes en forma gratuita. Si tiene algún problema con su televisor, puede llamar a la ext. 2570.

**CORREO Y FLORES:** Los voluntarios de Lawrence General Hospital pueden llevarle el correo o flores a su habitación. Para enviar correo saliente, déselo a un miembro del

personal o a un voluntario. En la Tienda General (General Store), situada en el vestíbulo principal, se venden estampillas. Por razones de salud, los pacientes en la Unidad de Cuidados Críticos no pueden recibir flores.

**PUESTO DE PERIÓDICOS:** El Eagle Tribune se reparte en forma gratuita, por cortesía de Lawrence General Hospital. En la Tienda General, ubicada en el primer piso, se venden revistas, libros, el Boston Globe y el Boston Herald.

**COMIDAS PARA PACIENTES:** Nuestro servicio al cuarto Just for You® ofrece a los pacientes un menú estilo restaurante con una amplia selección de comidas durante el día entero. Su anfitrión de Just for You® le traerá un menú personalizado para que usted elija sus comidas. Para hacer un pedido o si tiene preguntas, puede llamar a la ext. 2585.

**Horario del servicio al cuarto:** 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

**Desayuno:** se sirve el día entero

**Almuerzo y cena:** 10:30 a.m. a 7:00 p.m.

**MATERIALES DE LECTURA:** Nuestra biblioteca está abierta de lunes a viernes y tiene libros con letra grande. Para acceder a sus materiales, llame a la Oficina de Voluntarios, ext. 2645.

**ALMACENAMIENTO SEGURO:** Si tiene objetos de valor que no puede dejar en su casa, el hospital los guardará en un lugar seguro, pero no asume ninguna responsabilidad por ellos. Los objetos pueden reclamarse durante el horario de atención al público en la ventana del cajero, en el primer piso, cerca del vestíbulo principal, o hablando con el enfermero supervisor.

**OBJETOS PERDIDOS:** Para reportar la pérdida de objetos, los pacientes y visitantes pueden llamar al 978-683-4000, ext. 4344, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Servicios para visitantes

**HORARIO DE VISITAS:** El horario de visita varía dependiendo del paciente y la unidad de enfermería clínica. Le recomendamos que consulte con el administrador clínico. Al planear las visitas, conviene averiguar qué pruebas tiene programadas en caso de que usted vaya a estar fuera de la habitación. Para comunicarse con la enfermera administradora, marque 0 desde el teléfono de la habitación y pida a la operadora que la llame.

### VISITAS PEDIÁTRICAS Y DE MATERNIDAD:

**Pediatría:** Invitamos a los padres a estar con sus niños en todo momento.

**Maternidad:** Los padres y parejas de las madres son bienvenidos en todo momento. En estas secciones del hospital, los demás visitantes deben cumplir las siguientes reglas para las unidades de pacientes adultos.

**VISITAS A LA UNIDAD DE CUIDADOS CRÍTICOS:** Antes de entrar a salas de pacientes en la Unidad de Cuidados Críticos, pedimos que los visitantes se presenten al personal de enfermería. El horario de visitas varía según la gravedad del paciente. Pedimos a las familias que limiten el número de personas que llamen al mostrador de enfermería a no más de dos.

**LÍNEA DE INFORMACIÓN DEL PACIENTE:** Los familiares y amigos que desean averiguar el estado de un paciente pueden llamar al 978-683-4000, ext. 2411.

**ESTACIONAMIENTO GRATUITO Y SEGURO:** Frente a la entrada principal del hospital hay estacionamiento para visitantes.

**ESTACIONAMIENTO ASISTIDO:** Lawrence General Hospital ofrece servicio gratuito de estacionamiento asistido a los pacientes y visitantes de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Al llegar al hospital, regístrese en el vestíbulo principal, donde vea "Valet Parking", o llame a la ext. 2525.

**SERVICIO DE AUTOBÚS EN EL ESTACIONAMIENTO:** Nuestro autobús gratuito StepSaver circula continuamente entre el estacionamiento y el vestíbulo principal de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:30 p.m., y sábados y domingos de 12:00 p.m. a 8:30 p.m. La parada está en la zona de estacionamiento para visitantes.

**CAJEROS AUTOMÁTICOS:** Hay cajeros automáticos en el sótano, frente a la cafetería y en la salida del Centro de Emergencias.

**MÁQUINAS VENDEDORAS:** Hay máquinas vendedoras en el subsótano y el sótano, y en el cuarto y quinto piso, cerca de los elevadores Hamblet.

**CAFETERÍA:** La cafetería, ubicada en el sótano, ofrece una amplia selección de comidas a los pacientes, visitantes y el personal. Está abierta de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:30 p.m.

**TIENDA GENERAL (GENERAL STORE):** La Tienda General y de Regalos está en el vestíbulo principal y ofrece una gran variedad de artículos, regalos, flores y tarjetas a los visitantes, pacientes y familiares. Está abierta de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 8:00 p.m.

**EL MERRIMACK CAFÉ:** El Merrimack Café, ubicado en el primer piso, detrás del vestíbulo principal, está abierto de lunes a domingo de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. para los pacientes y sus visitantes. Ofrece sándwiches de desayuno y tradicionales, platos del día, pastelería, paninis a la parrilla, ensaladas y platos horneados para el almuerzo y la cena, y la línea completa de productos de Starbucks, como café expreso y bebidas gourmet.

**BAÑOS PÚBLICOS:** Los baños públicos están en el primer piso, frente a la Oficina de Cuentas de Pacientes, y en el vestíbulo principal. En el 3° piso del Centro Quirúrgico Ambulatorio y el 4° piso del Edificio Stevens hay baños para personas discapacitadas.

## Cosas para recordar

**CÓMO LLAMAR PARA PEDIR AYUDA:** Su enfermero le enseñará a usar el botón de llamada, los controles de la cama y las luces. También le informará sobre los procedimientos de seguridad, por ejemplo, cómo pedir asistencia para usar el baño.

**AYUDA CON EL EQUIPO:** Si hay algún problema con el equipo de su habitación o usted desea pedir algo al servicio de limpieza, llame a la ext. 2249.

**COMIDAS PARA PACIENTES:** Nuestro servicio al cuarto Just for You® ofrece a los pacientes un menú estilo restaurante con una amplia selección de comidas durante el día entero. Su anfitrión de Just for You® le traerá un menú personalizado para que usted elija sus comidas. Para hacer un pedido o si tiene preguntas, puede llamar a la ext. 2585. Horario de servicio al cuarto: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

**Desayuno: Se sirve el día entero**

**Almuerzo y cena: 10:30 a.m. a 7:00 p.m.**

**ENTRE COMIDAS:** Su anfitrión del servicio de comida al cuarto Just for You® está a su disposición durante toda su estadía. Si tiene alguna pregunta o inquietud, puede llamar al personal de alimentación y nutrición a la ext. 2585.

**SERVICIO DE DIETISTAS:** Nuestros dietistas certificados ofrecen asesoramiento con las dietas especiales. Si necesita orientación adicional después del alta del hospital, puede hacer una cita con uno de nuestros dietistas para pacientes ambulatorios llamando al 978-683-4000, ext 2584.

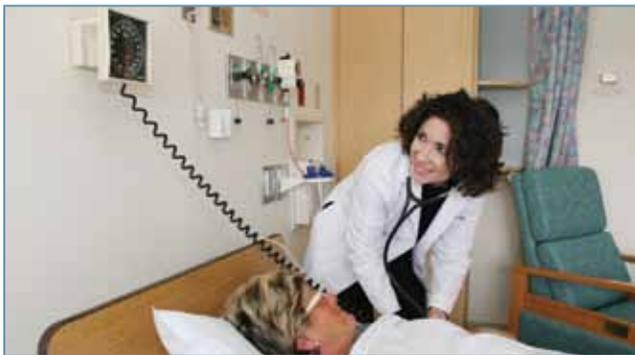
## Asuntos financieros

**FACTURA DEL HOSPITAL:** Le enviaremos su factura directamente a su compañía de seguros. Si después del pago del seguro hubiera un saldo pendiente, usted recibirá una factura por dicho saldo. Si desea recibir una factura detallada, puede pedirla a la Oficina de Cuentas de Pacientes. Ofrecemos planes de pago. Si tiene preguntas acerca de su factura del hospital, puede llamar a la Oficina de Cuentas de Pacientes al 978-683-4000, ext. 2850, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**FACTURAS DE MÉDICOS:** También es posible que reciba facturas de otros profesionales que hayan participado en su cuidado, como su médico personal, radiólogo, patólogo, anestesiólogo u otros especialistas. Debe hacer arreglos para pagarles directamente a ellos.

**ASISTENCIA ECONÓMICA:** Si no tiene seguro médico, hay varias opciones que pueden ayudar a cubrir el costo de los servicios de salud para usted y su familia. La Oficina de Asesoramiento Financiero puede darle información sobre sus opciones, los requisitos de elegibilidad, la asistencia financiera para la que usted reúne los requisitos y puede ayudarlo a solicitarla. Llame a uno de nuestros representantes lo más pronto posible para determinar qué programa es el más adecuado para usted.

Puede llamar a la Oficina de Asesoramiento Financiero al 978-683-4000, ext. 2820 o 2833, o visitar la oficina, ubicada en el Edificio 38, de lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m.



## Para su salud y protección

Lawrence General Hospital es un establecimiento totalmente libre de tabaco. Está prohibido fumar y usar otros productos del tabaco en nuestros edificios y en cualquier parte del hospital. Su médico puede sugerirle maneras de dejar el tabaco durante y después de su estadía.

**CONTROL DE INFECCIONES:** Al atender a cada paciente, Lawrence General Hospital se compromete a proteger su salud y a cumplir las precauciones estándar. Durante los tratamientos y procedimientos de rutina, nuestros profesionales de la salud utilizan técnicas y equipo de seguridad reconocidos profesionalmente para reducir al mínimo el riesgo de infección y prevenir la transmisión de enfermedades. El lavado de las manos y el uso de desinfectantes de manos son las medidas más importantes para evitar la transmisión de enfermedades. Si algo le preocupa, no dude en decirlo. En Lawrence General, nos comprometemos a garantizarle una atención de la más alta calidad.

**OBJETOS DE VALOR:** Le recomendamos que deje las joyas y objetos de valor en su casa. Puede guardar sus artículos personales, como gafas o dentaduras postizas, en su mesita de luz. Le pedimos que no los deje sobre su ropa de cama o en las bandejas de comida.

**ACCESORIOS:** Deje en su casa artículos electrónicos como afeitadoras eléctricas, iPods, reproductores de mp3, computadoras portátiles, tabletas, radios, secadores de pelo, televisores y teléfonos celulares. Se permiten los radios de batería. En el caso de pacientes pediátricos, consulte al enfermero antes de traer juguetes de batería.

**COMIDAS DEL HOGAR:** Pida a sus visitantes que no le traigan comidas ni bebidas no permitidas en su dieta. Si no está seguro de sus restricciones dietéticas, consulte a su médico, enfermero o nutricionista.

**GLOBOS:** Los únicos globos de regalo que se permiten son los de Mylar. Los de látex implican riesgos como asfixia o reacciones alérgicas.

**USO DE TECNOLOGÍA INALÁMBRICA:** Los dispositivos que utilizan tecnología inalámbrica (como teléfonos celulares, PDA, buscapersonas, walkie-talkies) o que pueden causar interferencias se permiten sólo en el vestíbulo principal, el vestíbulo Russell, el Merrimack Café, la cafetería, las salas de espera y las habitaciones de pacientes, pero deben mantenerse al menos a tres pies de distancia de cualquier equipo médico. Los dispositivos inalámbricos deben apagarse en los siguientes sitios: Centro de Emergencias, Centro Quirúrgico, Laboratorio de Cateterismo Cardíaco, Radiología, Sala de Cuidados Especiales del Recién Nacido y en los cuartos de examen, tratamiento, diagnóstico, procedimientos, cuidados críticos, y telemetría.

**PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD:** Para garantizar su privacidad, protegemos la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención médica. Al ser ingresados, todos los pacientes reciben información acerca de las prácticas de privacidad y las leyes aplicables, como la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud o HIPAA, por sus siglas en inglés. La declaración de privacidad del hospital también puede leerse en nuestro sitio web. Si tiene preguntas acerca de esta información, puede llamar a nuestro funcionario de privacidad al 978-683-4000, ext. 8196.

## ¿Tiene preguntas acerca de su atención médica?

Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica. Invitamos a usted y a su familia o pareja a participar activamente en su cuidado haciendo preguntas. Algunas de las preguntas que podría hacerle a cualquier miembro de su equipo de atención médica son las siguientes (al final de esta guía hay una sección de notas para su conveniencia):

### PRUEBAS

¿Cuál es el propósito de esta prueba? ¿Cuándo recibiré los resultados?

### TRATAMIENTO

¿Por qué necesito este tratamiento? ¿Qué alternativas hay? ¿Cuáles son las complicaciones posibles?

### MEDICAMENTOS

¿Cuál es el propósito de este medicamento? ¿Produce efectos secundarios? ¿Puede interactuar este medicamento con los otros que estoy tomando?

### AL SALIR DEL HOSPITAL

¿Cómo me sentiré en mi casa? ¿Empezaré a sentirme mejor? ¿Podré cuidarme yo solo? ¿A qué señales de peligro debo estar atento?

### DIETA Y ACTIVIDADES DESPUÉS DEL ALTA

¿Puedo volver a mi dieta habitual? ¿Cuándo puedo reanudar mis actividades habituales? ¿Qué actividades debo evitar?

### SU PRÓXIMA VISITA AL MÉDICO

¿Cuándo debo volver a ver al médico? ¿A qué médico debo ver?

## Creamos la mejor experiencia para nuestros pacientes

Los pacientes pueden recibir una encuesta de satisfacción dos semanas después del alta pidiéndole sus comentarios sobre todos los aspectos de su experiencia en Lawrence General Hospital.

Esperamos que el hospital le haya parecido limpio, tranquilo y relajante; que su equipo médico lo haya tratado con cortesía y respeto y haya respondido a sus necesidades; que lo hayan escuchado atentamente y le hayan explicado todo de una manera fácil de comprender; y que su dolor o molestias se hayan controlado bien.

Lawrence General Hospital se compromete a ofrecer una atención de alta calidad a los pacientes y sus familias.

Si no cumplimos con sus expectativas, háganoslo saber inmediatamente hablando con su enfermero administrador o llamando al teléfono de atención del paciente ("Care Line"), ext. 2273.

## Para su seguridad

Nuestra meta es ofrecerles a nuestros pacientes la mejor atención en el ambiente más seguro posible. Para ayudarnos a lograrlo, le pedimos que:

Envíe todos los objetos de valor a su casa con sus familiares o amigos.

Hable de cualquier preocupación de seguridad que usted o su familia tengan.

Escriba una lista completa de todos los medicamentos que está tomando.

Sepa que le preguntaremos su nombre completo y fecha de nacimiento antes de cada prueba, tratamiento y administración de medicación.

Díganos si se ha caído recientemente o si le falla el equilibrio al estar de pie o caminar.

Su seguridad es muy importante para nosotros.

## Lawrence General Hospital valora sus opiniones

**ENCUESTAS A PACIENTES:** Para Lawrence General Hospital, la satisfacción del paciente es muy importante. Después de su hospitalización, tal vez reciba una encuesta de satisfacción del paciente por correo. La encuesta tiene preguntas sobre la calidad de la atención que recibió y su grado de satisfacción general con su experiencia como paciente de Lawrence General. Los resultados de estas encuestas son importantes para nosotros y nos ayudan a continuar nuestra **misión de brindar una atención excepcional**.

**CONSEJO ASESOR DE PACIENTES Y FAMILIAS:** Nuestro Consejo Asesor de Pacientes y Familias añade una dimensión importante a nuestra misión de ofrecer una atención excepcional. Los miembros del Consejo representan un grupo diverso de pacientes, familiares, miembros de la comunidad, médicos, enfermeros, administradores y otros. Se reúnen cada dos meses y participan directamente en la toma de decisiones que ayudan a mejorar los servicios del hospital.

**EXCELENCIA ANTE TODO:** En Lawrence General Hospital, nos esforzamos por ofrecer un servicio excelente, y nuestro personal se enorgullece de hacer que su experiencia como paciente sea la más cómoda y libre de estrés posible. También nos gusta reconocer a los empleados que se esfuerzan por mejorar la experiencia del paciente. Si alguien de Lawrence General hizo que su hospitalización fuera mucho mejor por la atención y los cuidados que le brindó, ¡háganoslo saber! Pídale a su enfermero o médico una tarjeta de **Excelencia ante todo (Excellence Above All)** y díganos quién fue.

**COMITÉ DE ÉTICA:** Lawrence General Hospital tiene un Comité de Ética para proteger, hacer cumplir, apoyar y promover los derechos de los pacientes de acuerdo con la misión, visión y valores del hospital. Este comité es un recurso para cualquier profesional de la salud, paciente, familiar o visitante que pida una revisión o consulta por cualquier preocupación o problema ético surgido durante la provisión o en el transcurso de la atención médica. Si tiene preguntas, inquietudes o necesita ayuda para resolver cuestiones éticas inusuales o complejas, llame a la línea confidencial de asuntos éticos, ext. 5300.

**DONACIONES A LAWRENCE HOSPITAL GENERAL:** Las contribuciones de nuestros amigos en la comunidad nos ayudan a brindar una atención experta con los últimos avances tecnológicos. Si desea apoyar nuestro fondo anual, hacer una donación planificada, de capital, en honor de un profesional de salud o unidad clínica o en memoria de un ser querido, podemos ayudarle. Para obtener más información sobre donaciones, llame a la Oficina de Relaciones Públicas al 978-683-4000, ext. 2020. También puede hacer donaciones en forma segura por Internet en [www.lawrencegeneral.org/donate](http://www.lawrencegeneral.org/donate).

**EL REGALO DE SU TIEMPO:** Nuestro dedicado personal voluntario es un componente esencial del esfuerzo continuo del hospital por ofrecerles a nuestros pacientes una atención personalizada y excepcional. El trabajo voluntario le da la oportunidad de aprender, contribuir a su comunidad y conocer a gente nueva. Para averiguar cómo puede ayudar, llame a la Oficina de Voluntarios al 978-683-4000, ext. 2645.

## Sus derechos como paciente

Como paciente de nuestro hospital, usted tiene derecho a:

- Recibir tratamiento sin demoras para salvarle la vida en una emergencia
- Tener un acceso razonable a la atención, incluidos los servicios de protección
- La privacidad y seguridad durante su tratamiento médico
- La confidencialidad y a tener acceso a todos los archivos relacionados con su historia clínica y su tratamiento
- Poder colaborar en su propio cuidado, participando en las decisiones de tratamiento y en la revisión de sus resultados
- Recibir una atención que refleje nuestro código de ética y respete sus valores personales
- Recibir respuestas cuando surjan preguntas en el transcurso de su cuidado
- Que se le ofrezcan alternativas si usted opta por no recibir tratamiento de un miembro específico de nuestro personal
- Que se responda en forma oportuna a cualquier pedido razonable
- Una evaluación y un manejo razonable del dolor
- Designar a alguien para que tome decisiones por usted, si queda incapacitado para entender un tratamiento propuesto o para comunicar sus deseos con respecto a su cuidado
- La protección de sus derechos durante la investigación y los ensayos clínicos
- Recibir una explicación detallada de su factura del hospital
- Recibir información sobre la asistencia financiera y la atención médica gratuita
- Un intérprete



## Sus responsabilidades como paciente

Como paciente de nuestro hospital, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Dar, según su leal saber y entender, información completa y exacta sobre sus molestias o problemas actuales, enfermedades y hospitalizaciones previas, medicamentos y suplementos a base de hierbas que toma, y cualquier otro asunto importante para su salud
- Informar a su médico de cualquier cambio inesperado en su estado
- Entregar una copia de sus directivas anticipadas, si las ha preparado, y notificar a su médico si cambia o revoca este documento
- Pedir una explicación, si no entiende algo acerca de su cuidado o lo que se espera de usted
- Seguir el plan de tratamiento prescrito por el médico principal responsable de su cuidado. Esto incluye seguir las instrucciones de los enfermeros y profesionales de la salud que llevan a cabo su plan de tratamiento cumpliendo con las normas y regulaciones del hospital.
- Asistir a sus citas y notificar a su médico o al hospital si necesita cambiar alguna de ellas
- Seguir las normas y regulaciones del hospital con respecto a su atención y conducta
- Tener consideración por los derechos de los otros pacientes y el personal del hospital controlando el nivel de ruido y el número de visitantes
- Ser respetuoso de la propiedad de otros pacientes y del hospital
- Cumplir lo más puntualmente posible con las obligaciones financieras contraídas por la atención médica recibida

**PODER DE ATENCIÓN MÉDICA:** Por ley, el Estado de Massachusetts le ofrece una manera de hacer que sus deseos en lo relacionado con su atención médica se cumplan, si usted no pudiera explicarlos por sí mismo. Se conoce como poder de atención médica y le permite nombrar a un representante. Para ayudarlo, Lawrence General Hospital ha reunido información que puede serle útil, y el formulario que puede usar para este fin. Si aún no lo ha recibido, pídale a su enfermero, médico o representante del paciente un poder de atención médica (Health Care Proxy form, en inglés). Si lo necesita o lo solicita, el personal del hospital puede ayudarles a usted y a su familia.

## Otros recursos

**Estado de Massachusetts**  
**Departamento de Salud Pública**  
**Teléfono: 1-800-462-5540**

[www.mass.gov/thecommonwealthofmassachusetts](http://www.mass.gov/thecommonwealthofmassachusetts)  
617-654-9800 TTY 617-423-5604  
[www.massmedboard.org](http://www.massmedboard.org)

**The Joint Commission**  
**Teléfono: 1-800-994-6610**  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

Para obtener más información sobre los derechos de los pacientes según las leyes estatales y federales, o para resolver una queja relacionada con su atención, puede llamar a la Oficina de Relaciones con el Paciente, ext. 2273.



## Sus derechos y responsabilidades como visitante

Pedimos que todas las personas que visiten a un paciente cumplan las siguientes reglas de conducta: Por favor:

- Respete el derecho de nuestros pacientes a la privacidad, especialmente si visita a alguien que comparte el cuarto con otra persona.
- Llame a la puerta del cuarto del paciente antes de entrar.
- Si el paciente a quien visita comparte el cuarto, limite el número de visitantes a un máximo de dos personas a la vez.
- Para el confort y beneficio de todos nuestros pacientes, ayúdenos a controlar el ruido en las unidades de enfermería.
- Entienda que el paciente a quien visita debe dar su permiso para que podamos hablar de su situación médica con usted.
- Sea considerado con los derechos de nuestros pacientes y el personal del hospital tratándolos en todo momento con cortesía y respeto.
- Como invitado de un paciente, usted será tratado con cortesía y respeto. Recuerde que si tiene cualquier problema, siempre hay una enfermera administradora o supervisora a su disposición.
- Si no se siente bien o tiene una enfermedad contagiosa, por favor, no venga de visita. Si no está seguro, consulte a su profesional de la salud.
- Cumpla con nuestras reglas: en el hospital, un adulto responsable debe supervisar en todo momento a los niños menores de 12 años. Aunque los niños son bienvenidos, requerimos su supervisión por razones de seguridad.
- Sea respetuoso de la propiedad de las otras personas y el hospital.
- Vístase en forma apropiada, esto incluye ponerse camisa y zapatos.
- No fume en los terrenos del hospital. Lawrence General Hospital es un establecimiento libre de tabaco.
- Si el paciente a quien visita tiene un cartel de STOP (PARE) en la puerta, vaya directamente al mostrador de enfermería para averiguar qué instrucciones o precauciones especiales debe seguir antes de entrar y al salir del cuarto. Estos carteles indican la necesidad de preparación adicional y son para la protección del paciente y sus visitantes.
- No se siente en la cama del paciente ni use el baño de su habitación. El objetivo de esto es controlar las infecciones y proteger a los pacientes y sus visitantes. En todo el hospital hay baños para visitantes.
- Consulte con el personal de enfermería antes de llevarle comidas o bebidas al paciente. Muchos pacientes siguen una dieta especial recetada por su médico o podrían estar en ayunas para un procedimiento o examen.
- Si le piden que salga del cuarto del paciente, coopere. A veces, pueden pedirle que se retire brevemente de la habitación para poder brindarle atención médica, confort y privacidad al paciente.
- Respete nuestras reglas que prohíben los siguientes productos y conductas en Lawrence General Hospital:
  - Bebidas alcohólicas**
  - Comportamientos perturbadores**
  - Ruido excesivo**
  - Fumar**
  - Drogas ilegales**
  - Armas**

En Lawrence General Hospital, la seguridad de nuestros pacientes, sus visitantes y nuestro personal es una prioridad. Si los visitantes no cumplen las normas de comportamiento seguro, se les puede pedir que se retiren o se les puede echar del hospital. Le damos las gracias por su cooperación y esperamos que estas normas contribuyan a que su visita sea placentera.

Lawrence General Hospital atiende a pacientes sin distinción de edad, sexo, raza, credo, color, nacionalidad de origen, ascendencia, discapacidad u orientación sexual.



## Cómo llegar y otra información

Vaya en dirección norte por la Ruta 495 y tome la salida 44-45 Marston/Merrimack Street. Vaya en dirección sur por la Ruta 495 y tome la salida 45 B-A

Al salir, siga las señales hacia Marston Street, Lawrence, y luego los carteles azules de hospital (H) hasta empezar a subir una colina.

Para dejar a un paciente en el Centro de Emergencias, siga recto hasta Marston/Prospect Street.

Para estacionar, doble a la izquierda en General Street y siga los carteles.



Recuerde que las únicas entradas abiertas los fines de semana y feriados son la entrada principal y la de emergencia.

El autobús StepSaver ofrece transporte gratuito desde el estacionamiento a la entrada principal. Horario:

Lunes a viernes	7:00 a.m. a 8:30 p.m.
Sábados y domingos	12:00 p.m. a 8:30 p.m.

## ¿Tiene otras preguntas?

### INFORMACIÓN DEL HOSPITAL:

Para obtener más información acerca de Lawrence General Hospital, visite nuestro sitio web: [www.lawrencegeneral.org](http://www.lawrencegeneral.org). Allí también encontrará información sobre una amplia variedad de temas de salud y enlaces a otros recursos educativos. También puede encontrar información de último momento en nuestra página de Facebook: [www.facebook.com/lawrencegeneral](https://www.facebook.com/lawrencegeneral).

**DONACIONES:** Las contribuciones de nuestros amigos en la comunidad nos ayudan a brindar una atención experta con los últimos avances tecnológicos. Si desea apoyar nuestro fondo anual, hacer una donación planificada, de capital, en honor de un profesional de salud o unidad clínica o en memoria de un ser querido, podemos ayudarlo. Para obtener más información sobre donaciones, llame a la Oficina de Relaciones Públicas al **978-683-4000, ext. 2020**. También puede hacer donaciones en forma segura por Internet en: [www.lawrencegeneral.org/donate](http://www.lawrencegeneral.org/donate).

**EL REGALO DE SU TIEMPO:** Nuestro dedicado personal voluntario es una parte esencial del esfuerzo continuo del hospital por ofrecerles a nuestros pacientes una atención personalizada y excepcional. El trabajo voluntario le da la oportunidad de aprender, contribuir a su comunidad y conocer a gente nueva. Para averiguar cómo puede ayudar, llame a la Oficina de Voluntarios al **978-683-4000, ext. 2645**.

Ofrecemos a nuestros pacientes y sus visitantes servicios de estacionamiento asistido en la entrada principal o llamando a la ext. 2525.  
Horario:

Lunes a viernes	8:30 a.m. a 6:00 p.m.
-----------------	-----------------------

## Números telefónicos importantes

Número principal: 978-683-4000

Llame en el horario de atención al público, lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., a menos que se indique un horario especial.

PARA PREGUNTAR SOBRE	LLAMAR A	EXTENSIÓN
Proceso de Admisión	Admisiones	2870
Visitas de un capellán	Servicios Pastorales	2349 Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.
Limpieza y Equipo	Servicio de Limpieza	2249
Elegibilidad para asistencia financiera y atención gratuita	Asesoramiento financiero	2820 Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Excelencia ante todo	Línea de atención del paciente	2208
Objetos perdidos	Lunes a viernes Fines de semana (Seguridad)	4344 2200
Donaciones a Lawrence General Hospital	Oficina de Relaciones Públicas	2020
Comidas	Servicio de Comidas y Nutrición	2585
Facturas	Oficina de Cuentas de Pacientes	2850 Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.
Derechos y quejas de pacientes	Relaciones con el paciente	2273
Planes después del alta	Administración de Casos	2550
Materiales de lectura	Oficina de Voluntarios	2645
Resolver un problema	Representantes del paciente	2352
Hablar con un intérprete	Servicio de Intérpretes	2676
Abuso de sustancias, violencia doméstica, necesidades de salud mental	Servicios Sociales	2550
Servicio de televisión	(Dejar un mensaje)	2570
Estacionamiento asistido	Asistente de estacionamiento	2525

## Instrucciones para hacer llamadas telefónicas

SI LLAMA	MARQUE
Dentro del hospital	La extensión de 4 dígitos
Llamadas locales	9 - código del área - número local
Llamadas de larga distancia	9 - 0 - código del área y número de teléfono. Usted puede llamar por cobro revertido ("collect") o con tarjeta
Números telefónicos	Marque 0 para hablar con la operadora de Lawrence General Hospital

## Horario de la cafetería, la Tienda de Regalos y el Café

**HORARIO DE LA CAFETERÍA:** La cafetería de Lawrence General Hospital está en el sótano del hospital y está abierta:

Lunes a viernes      7:00 a.m. – 1:30 p.m.

**THE MERRIMACK CAFÉ:** está en el vestíbulo principal y sirve desayuno, almuerzo cena y la línea completa de productos de Starbuck's, como café expreso y bebidas gourmet. El Merrimack Café está abierto:

Lunes a viernes      7:00 a.m. – 8:00 p.m.

**TIENDA GENERAL Y DE REGALOS:** está en el vestíbulo principal, y vende una amplia variedad de artículos, regalos, flores y tarjetas para pacientes, familiares y visitantes. Horario:

Lunes a viernes      10:00 a.m. a 8:00 p.m.

Hay máquinas vendedoras en el sótano, el subsótano y el 4° y 5° piso, cerca de los elevadores Hamblet, de color azul.







So good. So caring. So close.

One General Street • Lawrence, MA 01842-0389  
978-683-4000 • [www.lawrencegeneral.org](http://www.lawrencegeneral.org)

Lawrence General Hospital ha sido una parte vital del Valle del Merrimack desde 1875 y es un proveedor líder de servicios de salud de alta calidad, accesibles y centrados en el paciente.

Lawrence Hospital General está afiliado clínicamente a Beth Israel Deaconess Medical Center y al Floating Hospital for Children at Tufts Medical Center for Pediatrics.