

PATIENT SERVICES GUIDE

HELPFUL PHONE NUMBERS

Dietitian/Inpatient Nutrition	5163	Patient Advocate	3301
Discharge Planning	3475	Pastoral Care	5767
Gift Shop	2050	Patient Accounts Billing	888-740-4111
Housekeeping Services Hotline	5238	Physician Referral Service	toll free 1-866-PROVENA (1-866-776-8362)
Health Information Management	5940	Public Relations/Marketing	3515
Information Desk	5218, 5219	Respiratory Care	5345
Inpatient Pharmacy (Hospital)	5687	Room Service (Meals)	3663
Interpreter	5192	Security	5220
Medical Library	5385	Social Services	5773
Mail Delivery	5349	Volunteers	3749
Meals on Wheels	5005		
Medical Records (see Health Information Management)			

PATIENT INFORMATION

Advanced Directive/Living Will	9
Housekeeping Services	3
Interpreting Services	3
Mail Delivery	3
Meals/Room Service	3
Newspapers	3
Nurse Call System/ Television	2
Pain Management	4
Pastoral Care	4
Patient Concerns About Safety	8
Patient Education	4
Patient Rights & Responsibilities	6
Room Temperature	2
Services for Hearing Impaired Patients	4
Speak Up!	8
Telephone Service	2
Washroom	2
Welcome	2

FINANCIAL ASSISTANCE/BILLING

Financial Assistance	11
Professional Charges	12

SAFETY AND SECURITY

Smoke-free Environment	12
Electrical Appliances	12
Personal Belongings	12

VISITOR INFORMATION

Cell Phones	13
Parking	13
Dining/Cafeteria Service	13
Wireless Access	14
Gift Shop	14

OTHER SERVICES

Outpatient Diabetes/Nutrition Services	14
Social Services	14
Volunteers	14

BEFORE YOU LEAVE

Physicians' Orders	15
Discharge Procedures	15

EXCELLENCE – A Matter of Opinion . 16

HIPPA 16

We encourage you to take this booklet with you upon discharge.

WELCOME

Welcome to Provena Saint Joseph Hospital! We are here to serve you and will do everything possible to make you feel cared for and comfortable.

We make every effort to meet the needs of our patients and their family members. We will provide clear and up-to-date information regarding tests, treatments, and plans of care specific to each patient. We are committed to providing the highest standards of medical care for every patient in a professional environment that promotes safety, privacy and family as integral components of each patient's recovery.

Please take a moment to read through this Patient Services Guide. It has useful information for you and your family and visitors. The telephone extensions of many of our departments are listed; please feel free to call them with your questions or concerns.

We know this may be a difficult time. Rest easy.
You're in good hands.

PATIENT INFORMATION

Nurse Call System/Television

The nurse call system in your room is a handheld device attached to your bed rail. It has a series of convenient buttons that permit you to call your nurse and operate your television controls. The controls for your bed are separate. Your caregiver will teach you how to operate all of these controls.

Washroom

The washroom in your room, equipped with handrails and a nurse call chain, is for patient use only. Please ask your visitors to use the washrooms in public areas. Don't hesitate to use the call chain if you are having any difficulty. You also have a shower in the washroom. If requested, soap and other hygiene products can be provided, but feel free to bring your own supplies from home.

Room Temperature

Each room is equipped with an adjustable thermostat. Please feel free to adjust the room temperature for your own comfort. If you are unable to adjust the thermostat yourself, a staff member will be happy to do it for you. Room related concerns may be directed to our engineering staff at extension 5251, 24-hours a day.

Telephone Service

The central telephone number for Provena Saint Joseph Hospital is (847) 695-3200. To make a local call dial 8-1-area code and then the number. To dial an extension within the hospital, dial only the four-digit number. Long distance calls may be placed collect with a credit card or billed to a third party by dialing 0 for assistance.

Meals/Room Service

Provena Saint Joseph Hospital is pleased to offer Room Service for our patients, which allows you to order meals on your schedule, not ours.

Room Service is designed to give Provena Saint Joseph Hospital patients more control over what and when they eat during their hospital stay. A Room Service menu is available in your patient room upon admission and you may request food at any time during our regular operating hours by dialing extension 3663.

Room Service is available from 6:30 a.m. to 6:30 p.m. After you place your order, it will be verified for diet compliance and prepared according to your specifications. Following preparation, your meal will be delivered to your bedside by one of our Room Service Associates. If you find that you need assistance in setting up your bed table or opening any containers, please feel free to ask the Room Service Associate for help.

If your physician prescribes a special diet for you or if you are undergoing tests that require a special diet, some menu items may need to be modified or substituted. The Room Service Associate will make you aware of any such conflicts when you order. If you would like to speak with someone from the Food and Nutrition Services Department or a registered dietitian, please call ext. 3663 and request a dietitian.

Housekeeping Services

Housekeeping provides many services to make your stay at Provena Saint Joseph Hospital as comfortable and pleasant as possible. If you have any housekeeping needs during your stay, please ask your housekeeper or call extension 5238.

Interpreting Services

On-site Spanish language interpreting services are available to our patients and guests at no charge by calling extension 5192 from 7 a.m.- 9:30 p.m. Monday-Friday and 8 a.m. – 4:30 p.m. Saturday & Sunday. We also offer telephone language interpreting services 24 hours/day, seven days a week for other languages other than Spanish or when a Spanish Interpreter is not available. For any of these services, please ask your caregiver for more information.

Mail Delivery

Patient mail is delivered daily. Cards and letters should include your room number or patient care area. Packages, telegrams and flowers are delivered to your room as soon as possible after they arrive at the hospital. If you experience any problems with your mail, please call extension 3749.

Newspapers

Several area newspapers, including the Courier News and Daily Herald, are available each day. To have a paper delivered to your room, please call extension 2050.

Patient Education

Teaching you about your illness and course of treatment, as well as planning your discharge, are important components of your care at Provena Saint Joseph Hospital. Health care professionals will assist you and your family with any health information you may need. Please be sure to ask the staff about printed information available to all patients and families.

Services for Hearing Impaired Patients

Patients who are hearing impaired will be provided qualified sign language interpreters, amplified phones, and TTD (Telephone Device for the Deaf) units. The television set in your room may also be modified to provide closed caption viewing. There is no charge for this service. To assist you with a Sign Language Interpreter, please call the Interpretation Services Supervisor at extension 5179, Pastoral Care at extension 5767, or the Nursing Supervisor.

Pastoral Care

Members of the Pastoral Care Department are available from 7:30 a.m. until 8 p.m. If you or a family member wishes to speak to one of our chaplains, you may contact Pastoral Care by requesting a staff member to call a chaplain or by calling extension 5767. After 4:30 p.m., please call the Operator and request the "on-call chaplain".

A chapel is located in the hospital on the first floor near the Pastoral Care office, and offers a quiet place for meditation and prayer for you and your family. Visitors of all faiths are welcome. Rosary is at 11:30 a.m. followed by Mass at 12 p.m.. The administration of Sacraments is also available upon request.

MANAGING YOUR PAIN

Our Commitment

At Provena Saint Joseph Hospital, we are committed to helping you to manage your pain.

Our Response

Your nurses and doctors will ask you about your pain because they want you to be comfortable. They also want to know if something is wrong. Be sure to tell us when you have pain so that we can work with you to manage it.

What is Pain?

Pain is an uncomfortable feeling that tells you that something may be wrong with your body. Pain is your body's way of sending a warning to your brain. Nerve cells in and under your skin sense heat, cold, light, touch, pressure and pain. You have thousands of these cells. When you are injured or ill, these cells send messages to your brain. Pain medication blocks these messages.

Why Manage Pain?

There are several reasons why it is important to manage your pain:

- Provide comfort
- Promote healing
- Promote rest
- Allow for increased activity and strength

How Do I Manage Pain?

Pain medication may be given in several ways - as a liquid, pill, skin patch, injection into your arm or hip, or by injection into a vein. Pain medication may be given continually on a schedule, or as needed. Please discuss with us which method best suits your needs.

Other Types of Treatment

There are many ways to relieve pain without the use of medication. They include:

- Relaxation techniques
- Sensory distractions
- Stress reduction
- Heat or cold application
- Massage

These methods may be used alone or with medication. They may help relax tense muscles and soothe nerves.

What can I do?

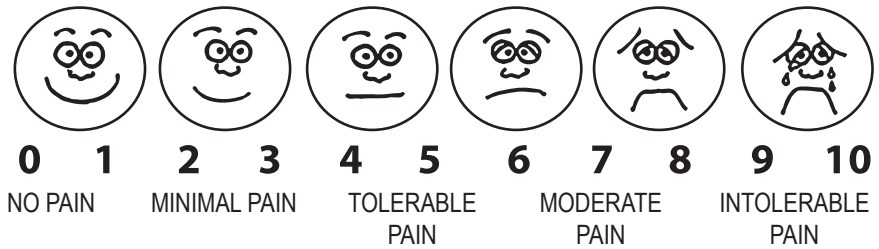
Many people are successful at managing their health and wellness. These are some of the things you can do to help manage your pain:

- Ask your doctor or nurse what to expect from your illness, injury or surgery, as well as your hospitalization.
- Discuss your pain control plan and tell us what has worked well for you, or not so well in the past.
- Is your medication taken only when needed? If so, request it as soon as the pain starts. It is more difficult to manage pain once it has taken hold.
- Let any staff member know if your medication is not relieving your pain.
- Do not worry. Studies show that getting "hooked" on pain medication is very rare.
- Enjoy your favorite music, television or radio programs to distract you from your pain.
- Ask your nurse or doctor about other treatment options.
- Use exercises such as jaw relaxation or slow rhythmic breathing to aid in relaxation.
- Prayer or meditation (our Pastoral Care staff is available to assist you).

Rate Your Pain

You will be asked to rate your pain on a scale of 1 – 10 and select a word that best describes your pain. Some patients don't like to discuss their pain or discomfort. They worry that they are bothering the doctors or nurses. Reporting your pain is important because it helps us to know how well your treatment is working and whether or not changes need to be made.

THIS IS THE SCALE WE USE TO EVALUATE YOUR PAIN



Patients of all ages and in all settings of Provena Health have a right to:

- be informed and involved in all decisions regarding all aspects of care.
- express their pain and have that expression accepted and respected as the most reliable indicator of pain.
- have their pain assessed systematically and thoroughly.
- have their pain managed according to the most currently accepted practices.
- receive a prompt response to unrelieved pain.
- receive education related to the management of their pain.

PATIENT RIGHTS & RESPONSIBILITIES

As a healthcare patient, you have the right to:

- Considerate, respectful and safe care according to sound nursing and medical practices; the hospital's mission and scope of service; and applicable law and regulations.
- Be given reasonable information concerning your diagnosis, treatment and prognosis in terms, language, and methods of communication you can reasonably be expected to understand.
- Be given sufficient information to formulate advance directives and /or appoint a surrogate to make healthcare decisions for you to the extent permitted by law.
- Know the identity and professional status of individuals providing service.
- Know the physicians responsible for coordinating your care by name, and be an active participant in the development and evaluation of your continuous healthcare plan.
- Be given the necessary information concerning the benefits, alternatives, and risks of your treatment so that you will be able to give informed consent before treatment is initiated.
- Refuse treatment to the extent permitted by law and PROVENA SAINT JOSEPH HOSPITAL'S Mission. Be given information concerning the consequences of refusing or not complying with treatment.
- Receive privacy and confidentiality regarding your healthcare plans, communications and records to the extent permitted by law.

- Receive an explanation of the nature and possible consequences of any research or experimental treatment before it is conducted, and to consent to or reject the treatment.
- Be given appropriate and professional healthcare services without discrimination against your race, creed, color, religion, gender, national origin, sexual orientation, disability, age, diagnosis, presence of infection, or ability to pay for services.
- Examine and receive a reasonable explanation of the total bill for services rendered.
- Be informed of any continuing health care requirements following discharge.
- Receive reasonable plans and information about resources to deal with continuing healthcare requirements following discharge.
- Be free from inappropriate use of seclusions and restraints.
- Be given information about patient rights and responsibilities and hospital policies and procedures that affect your care.
- Be given access to appropriate resources available to manage ethical conflicts in our healthcare decision-making by calling the Chaplain-On-Call or the Pastoral Care Department at extension 5767.
- Receive appropriate pain assessment and information on management of pain.
- Expect the hospital will provide or assist in the provision of interpretation (including translation) services as necessary. The hospital will address the needs of those with vision, speech, hearing, language and cognitive impairments.
- File a grievance without being threatened, restrained, or discriminated.
- Have a copy of your complete medical record available to you or your delegate within a reasonable period of time from discharge in non-emergency cases.
- Be provided care in a safe environment. Safety: If the hospital believes there may be a weapon, explosive device, illegal substance, or alcoholic beverage in your room, belongings or possessions, they may search, confiscate, and dispose of them as appropriate, including delivery of any item to law enforcement authorities.

It is your responsibility as a patient and the patient's family to:

- Treat all who provide services to you with courtesy, respect, consideration and dignity.
- Provide accurate and complete information concerning your past illness, hospitalizations, medications, allergies and other pertinent items.
- Disclose relevant information and clearly communicate wants and needs.
- Take responsibility for maximizing healthy habits to increase safety, and avoid knowingly spreading disease.
- Request further information concerning anything you do not understand.

- Communicate concerns and /or problems to an appropriate staff member or the Patient Advocate.
- Be considerate of the rights of others, and assist in the control of noise and number of visitors.
- Follow instructions and medical advice, and be an active participant in your plan of care.
- Accept the consequences of refusing treatment.
- Follow the hospital rules and regulations
- Become knowledgeable about your health plan coverage and options.
- Arrange for timely payments for services rendered.

PATIENT CONCERNS ABOUT SAFETY

Our goal is to provide you with excellent care. In pursuit of that goal, your healthcare team is committed to ensuring that care, treatment and services you receive are both high quality and safe. If at any time you have concerns about your care or safety while in the hospital, please contact your unit or service area's leader, or call the Patient Advocate at extension 3301. After hours, weekends and holidays, please contact the Administrative Coordinator at extension 5421.

If your concerns cannot be resolved by the hospital you may contact any of the following agencies: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181, 630-252-4343 (phone), 630-792-5636 (fax), complaint@jointcommission.org; Illinois Department of Public Health, 1-800-252-4343; The Centers for Medicare and Medicaid Services, 1-312-886-6432.

SPEAK UP!

Everyone has a role in making health care safe, and that includes you! As a patient, you can make your care safer by being an active, involved and informed member of your health care team.

The **Speak Up** program is sponsored by the Joint Commission, an independent, not-for-profit organization that accredits and certifies more than 15,000 health care organizations and programs in the United States. Joint Commission accreditation and certification is recognized nationwide as a symbol of quality.

To help prevent health care mistakes, we urge you to "Speak Up."

Speak Up if you have questions or concerns. If you still don't understand, ask again. It's your body and you have a right to know.

Pay attention to the care you get. Always make sure you're getting the right treatments and medicines by the right health care professionals. Don't assume anything.

Educate yourself about your illness. Learn about the medical tests you get, and your treatment plan.

Ask a trusted family member or friend to be your advocate (advisor or supporter).
Know what medicines you take and why you take them. Medicine errors are the most common health care mistakes.

Use a hospital, clinic, surgery center, or other type of health care organization that has been carefully checked out. For example, The Joint Commission visits hospitals to see if they are meeting the Joint Commission's quality standards.

Participate in all decisions about your treatment. You are the center of the health care team.

ADVANCE DIRECTIVES/LIVING WILL

Who Decides When You Are Unable?

A Patient Guide to Advance Directives—Illinois Durable Power of Attorney for Healthcare, Living Will, and Illinois Health Care Surrogate Act.

What is an Advance Directive?

An "Advance Directive" is a written document which you complete in advance about how you want medical decisions made in the event you are unable. The two most common forms of Advance Directive are "Illinois Durable Power of Attorney for Healthcare" and a "Living Will."

What is a Living Will?

A "Living Will" is a legal document that any adult 18 years of age or older may sign stating that they "do" or "do not" want death-delaying procedures used if they develop a terminal condition. A "terminal condition" is an incurable and irreversible condition, such that death is imminent and the use of death-delaying procedures serves only to prolong the dying process.

What is a Durable Power of Attorney for Healthcare?

A "Durable Power of Attorney for Healthcare" is a signed and witnessed legal document in which you, being an adult 18 years of age or older, may name a person (agent) to make healthcare decisions for you if you are unable to make them for yourself. Your agent has the power to authorize and refuse medical treatment for you. This power is only effective if at any time you are not competent to make healthcare decisions for yourself.

Your agent must be an adult 18 years of age or older whom you trust, and have made aware of your beliefs and wishes regarding medical treatment. Your agent should also be aware of your medical conditions, but may not be involved in your medical care (i.e., your doctor, nurse, or other healthcare professionals). A successor agent may be named in the event your agent is unwilling or unable to make your healthcare decisions.

What are the powers of the agent under a Durable Power of Attorney for Healthcare?

The powers of an agent can be as broad or as limited as you desire. This may include the right to be informed, consent to, refuse, or withdraw any type of health care such as:

- surgical procedures
- blood administration
- life support systems

How are the Living Will and Durable Power of Attorney different?

The "Living Will" applies to the treatment of patients who have an incurable illness, when death is imminent, and life-sustaining procedures would only postpone the moment of death. The "Illinois Durable Power of Attorney for Healthcare" is a legal document that allows a person to place in writing his or her wishes regarding healthcare decisions. The "Illinois Durable Power of Attorney for Healthcare" allows you to name an agent to make healthcare decisions on your behalf should you become incapacitated. Your agent has full authority to consent or refuse any type of health care or medical treatment. Your agent can also direct the withdrawal of nutrition and hydration, however, the "Living Will" does not allow the withdrawal of nutrition or hydration, if doing so would be the sole cause of your death.

Who needs to know that I have executed an Advance Directive?

Your doctor, relatives, and/or agent should know that you have signed an Advance Directive. The document should be kept readily available in the event of an emergency.

*Note: If you should become hospitalized, the document should be brought with you so that a copy can be placed permanently in your medical record.

What if I change my mind?

You can cancel your Advance Directive at any time by notifying your healthcare provider of your decision. Should you decide to cancel, it is best to notify in writing any person who has been given a copy of your Advance Directive.

What if I fill out an Advance Directive in one state and I am hospitalized in a different state?

The law honoring Advance Directives from another State is unclear. An Advance Directive tells your wishes regarding medical care, and it may be honored wherever you are if it is made known. However, if you spend a great deal of time in more than one state, you may wish to consider executing an Advance Directive from each state.

Where can I obtain a Durable Power of Attorney or Living Will form?

The Illinois Statutory Short Forms can be obtained from most lawyers or by calling Provena Saint Joseph Hospital's Pastoral Care Department at (847) 695-3200, extension 5767.

Who can help me create an Advance Directive?

It is advisable to begin by talking to someone who knows you and can help you express your values and wishes regarding healthcare. You may also wish to talk with your lawyer, however, it is not necessary to seek legal advice or notarization for either of these documents.

What if I have not signed any Advance Directive of any kind?

The Illinois Healthcare Surrogate Act applies in this situation. If your attending physician determines that you do not have the ability to understand and appreciate the nature of, or consequences of a decision regarding your medical treatment, then the attending physician will pick someone to make medical decisions for you. The person/surrogate picked shall make decisions based on what they feel you would have done under the circumstances.

The surrogate may consent to a "DNR" (Do Not Resuscitate) order that you or your doctor have previously signed. If your surrogate cannot determine what you would have wanted—the decision will be made based on what is in your best interest. Your surrogate shall be picked in the following order of priority if they are available:

1. The legal guardian of your person
2. Your spouse
3. Any of your adult children
4. Either of your parents
5. Any of your adult brothers or sisters
6. Any of your adult grandchildren
7. A close friend
8. The legal guardian of your estate

Your surrogate may not decide to forego life-sustaining treatment unless your attending physician determines that you suffer from a terminal condition with no reasonable prospect for cure or recovery, or if you are permanently unconscious, suffer from an incurable and irreversible condition that will impose severe pain, or an inhuman burden on you that far outweighs starting or continuing life-sustaining treatment.

Members of the staff or the hospital chaplains are available to answer questions or provide further information as needed to assist you with these very important decisions. Please call Pastoral Care at (847) 695-3200, ext. 5767. If in-house, dial 5767 or "0" to have the in-house chaplain paged.

FINANCIAL ASSISTANCE/BILLING

Financial Assistance

If you have no health insurance coverage and have limited financial resources, you may be eligible for free or discounted services. The amount you may receive is determined by the Provena Health financial assistance guidelines. Please call (847) 931-5562 for more information.

If you need assistance with your bill, please contact our Financial Counselors by calling (847) 931-5562.

Professional Charges

Fees for services provided by your physician and specialists involved in your care are not included on your hospital bill. These may include Emergency Department physicians, radiologists, pathologists, anesthesiologists, cardiologists and other physician specialists. You will receive separate bills from these physicians for the services they provide

SAFETY AND SECURITY

Smoke-free Environment

Provena Saint Joseph Hospital believes that smoking is a health and safety hazard and does not allow smoking in any hospital buildings or vestibules. Smoking is permitted only outside the buildings in designated areas. ***Effective June 1, 2009, Provena Saint Joseph Hospital will become a smoke-free campus.*** Signage will be in place identifying all related matters.

Electrical Appliances

In the interest of safety, patients are asked to use hospital-supplied equipment only, however, if you have a nebulizer or C-PAP mask, for example, that you normally use at home, you may use your own equipment during your hospitalization. Please discuss any personal equipment you have with your caregiver.

Personal Belongings

The hospital is not responsible for breakage or loss of personal property. Please send valuables home with a relative. If you must keep them at the hospital, ask about locking them in the hospital safe in the Security Department. You may want to keep a few dollars with you for magazines, newspapers or other items you may wish to purchase.

The hospital cannot accept responsibility for your dentures, hearing aides or eye wear. For your convenience, special containers for these items are available. Please check with your caregiver if you need these items.

Items left in the hospital after you are discharged are held in the Security Department for 30 days. For lost and found information, please contact Security at ext. 5220.

VISITOR INFORMATION

Visitors are welcome 24 hours a day, 7 days a week; however, we encourage you to visit for short time periods and limit visitors to two at a time. Any visitors after 10 p.m. are restricted to immediate family and must be approved by the patient's caregiver. These visitors will be required to wear a name badge with the date and room number of the patient they are visiting.

Children under 16 years of age must be accompanied by an adult. Please talk with the caregiver before bringing children to visit. This can be a very traumatic experience for a child.

While visiting, please respect the needs of staff to care for your loved one. We may ask you to leave the room during assessments, treatments and report (when caregivers going off shift meet briefly with the next shift in order to update them with important patient information). This assures that your loved one has the privacy and quality of care s/he deserves and needs. We may also ask you to go to a waiting room during emergency situations. If this happens, the caregiver may not be able to talk with you at that moment, but will explain everything when the immediate need has passed.

For your safety, please do not stand in the hallways. Beds, cart and wheelchairs go through these areas. When not in your loved one's room, please use the lounge or cafeteria.

Visitors are reminded that the washroom in the patient's room is for patient use only. Washroom facilities for visitors are in the public areas. Please ask if you are unable to locate them.

Smoking is not permitted in the building or vestibules at any time. Visitors may smoke outside the building in designated areas.

Cellular Phones

The use of cellular phones is permitted in certain designated areas of the hospital. Please ask your nurse if cellular phones are permitted in your room or area.

Parking

Visitors may park at no charge in the hospital parking areas convenient to the entrance they are using. We ask that visitors not park in the emergency parking lot or in the area reserved for physicians and clergy. Valet services are available at the Main Entrance and Outpatient Entrance to assist you or your visitors. Services are provided from 6:30 a.m.–6 p.m. M-F.

Your physician or registered dietitian may prescribe between meal snacks, in which case these will be automatically delivered to your room with your meal or at the appropriate time. Please make us aware of any preferences you may have.

Dining/Café Services

Provena Saint Joseph Hospital Food and Nutrition Services is pleased to welcome visitors to the Airlite Café, located in the lower level of the hospital. Café hours are as follows:

Monday thru Friday

6:30 a.m. – 10 a.m.

11 a.m. – 2 p.m.

4 p.m. – 6:45 p.m.

Saturday & Sunday

7:30 a.m. – 2:00 p.m.

11 a.m. – 2 p.m.

4:00 p.m. to 6:45 p.m.

Vending machines and a microwave are available around the clock near the cafeteria.

Wireless Access

Provena Saint Joseph Hospital offers free wireless Internet access. Patients and visitors can use a Wi-Fi connection for their own wireless devices (laptops, PDAs, etc.) at any Provena Health facility. If you have difficulty connecting to the wireless Internet access, please call toll free 1-800-345-2180, option 3.

Gift Shop

The gift shop, which is operated by the Provena Saint Joseph Hospital Auxiliary, is located on the first floor of the main hospital.

Our gift shop offers a wide variety of items including flowers, books and magazines, cards, stationery, toys and many gift ideas. Gift shop volunteers can help you obtain items from the gift shop and supply you with stationery, magazines, books or playing cards. To call for a gift shop volunteer, dial extension 2050 between the hours of 9 a.m. and 8 p.m. Monday through Saturday and 10 a.m. – 8 p.m. on Sunday.

OTHER SERVICES

Outpatient Diabetes/Nutrition Services

Our Outpatient Diabetes/Nutrition Services Department will assist you and your doctor in caring for your diabetes and nutritional health care needs. Our staff includes registered nurses, dietitians and a pharmacist who are Certified Diabetes Educators, as well as a Spanish speaking nurse. The Diabetes Self-Management Education Program at Provena Saint Joseph Hospital has been recognized by the American Diabetes Association for Quality Self-Management Education* The department is located at PSJH Medical Office Building I / Lower Level. For more information, please call 847-622-2097.

Social Services

If you need to discuss any personal problems or concerns, social workers are available to assist you and your family. You may contact Social Services by requesting a staff member to call for you, or by calling extension 5773.

Volunteers

Provena Saint Joseph Hospital volunteers are easily identified by their uniforms and name badges. They deliver patients' mail and flowers, help at the information desks and gift shop, perform clerical and other tasks that contribute to the comfort and contentment of our patients.

BEFORE YOU LEAVE

Physician's Orders

In order to be discharged from the hospital you must have a written order from your physician. Your doctor will inform the nurse that you have been given permission to go home. The nurse will then tell you and begin arranging your discharge. Depending on your individual needs, discharge may be delayed in order to allow hospital staff time to set up outside services and/or check with other physicians involved in your case.

Things to Remember Before You Leave

Your physician and caregiver will talk to you about discharge and home care instructions: diet, bathing, exercise, medications, etc. Check the drawers, closet and bedside table in your room to be sure you have collected all of your personal belongings.

If you need your hospital bills or other mail sent to an address other than that which you indicated upon admission, please notify Patient Accounts extension 5534 before your discharge to ensure prompt and accurate handling of your account.

Retrieve any valuables you placed in the hospital safe.

Retrieve any home medications that were sent to the pharmacy.

Insurance Information

If you were unable to provide complete insurance billing information prior to admission, or need to arrange for payment of your account, please contact our cashiers at extension 5294 or 5295 before your discharge to ensure prompt and accurate handling of your account.

If we haven't already done so, we will ask to photocopy your insurance card and photo ID to expedite billing and ensure accuracy of information. As a courtesy we will bill your primary and secondary insurance assignable to the hospital. Please remember that the patient, or guarantor, is legally responsible for the account until it is paid in full.

Please note that cosmetic procedures or any procedure not usually covered by insurance will require an advance deposit at the time of admission. Please contact our Financial Counselors for those arrangements extension 5562.

Discharge Procedures

If you or a family member need assistance making arrangements for after-care such as in-home nursing care (home health), nursing home placement or transfer to another medical facility, your caregiver will arrange a meeting with one of our discharge planners soon after your admission.

If you brought medications from home and they are being stored in our pharmacy, please ask your caregiver to retrieve them before you leave.

If you anticipate needing meals delivered to your home after your discharge, please inquire about the Meals on Wheels program at extension 5005.

EXCELLENCE – A MATTER OF OPINION – YOUR OPINION

Thank you for choosing Provena for your healthcare needs. Our goal is to provide you with powerful healing through our clinical and service excellence. Your feedback and opinions regarding the care you received helps us improve care for all of our patients. We have contracted with Professional Research consultants, Inc. (PRC) of Omaha, Nebraska to conduct our patient Loyalty Study surveys. It is the responsibility of PRC to contact patients who have received care at our hospital and conduct these surveys via telephone. PRC then reviews the information and helps us set priorities and goals to improve the quality of our care and services. The information you offer will help us achieve our vision—to be your preferred choice based on responsiveness to community needs, quality.

Please let us know how we can serve you better during your stay with us by contacting your caregiver, volunteer, or any Provena Saint Joseph Hospital employee.

HIPAA (HEALTH INSURANCE PORTABILITY AND ACCOUNTABILITY ACT)

HIPAA became law in 1996. It created national standards to protect individuals' medical records and other personal health information, and is "the first set of basic national privacy standards and fair information practices that provides all Americans with a basic level of protection and peace of mind that is essential to their full participation in their care."

HIPAA gives patients more control over their health information, limits the use and release of health records, and establishes appropriate safeguards that health care and others must achieve to protect the privacy of health information. Both civil and criminal penalties may be imposed for violations.

HIPAA ensures that the healthcare industry use standard data and formats so that everyone sending claims use the same data elements and the same formats. This allows billing offices to move away from having to accommodate different data and format needs for different payers.

GUÍA DE SERVICIOS AL PACIENTE

NÚMEROS TELEFÓNICOS ÚTILES

Dietista / Nutrición durante la hospitalización	5163	Servicios de apoyo al paciente	3301
Planeación de su salida	3475	Cuidado Pastoral.	5767
Tienda de curiosidades.	2050	Dept. Cobranzas	888-740-4111
Línea para servicios de aseo	5238	Servicio de referencia médica	línea gratuita 1-866-PROVENA (1-866-776-8362)
Manejo de información médica	5940	Relaciones Públicas /	
Información	5218, 5219	Mercadotecnia	3515
Farmacia durante la hospitalización. . .	5687	Cuidado respiratorio.	5345
Intérprete	5192	Servicio a la habitación (comidas)	3663
Biblioteca Médica.	5385	Seguridad	5220
Entrega de correo.	5349	Servicios sociales	5773
Meals on Wheels	5005	Voluntarios	3749
Expedientes Médicos	(Ver Manejo de Información médica)		

INFORMACIÓN AL PACIENTE

Directivas anticipadas/ Testamento en vida	25	ASISTENCIA FINANCIERA / COBRANZAS Asistencia financiera	28
Servicios de aseo	19	Honorarios profesionales.	28
Servicios de Interpretación	19	SEGURIDAD Y VIGILANCIA Ambiente libre de humo	28
Entrega de correo.	19	Aparatos electrónicos.	28
Comidas/Servicio a la habitación	19	Pertenencias personales.	28
Periódicos	19	INFORMACIÓN AL VISITANTE Teléfonos Celulares.	29
Sistema para llamar a la enfermera / Televisión.	18	Estacionamiento.	29
Control del dolor.	20	Comidas / Servicio de Cafetería	30
Cuidado Pastoral.	20	Acceso inalámbrico	30
Inquietudes del paciente acerca de la seguridad	24	Tienda de curiosidades.	30
Educación al paciente	20	OTROS SERVICIOS Servicios ambulatorios para diabetes / nutrición	30
Derechos y responsabilidades del paciente	22	Servicios sociales	30
Temperatura de la habitación	18	Voluntarios	31
Servicios para pacientes con discapacidades de audición	20	ANTES DE SU SALIDA Órdenes de los médicos	31
No se quede callado.	24	Procedimientos para dar de alta	31
Servicio telefónico	18	EXCELENCIA – Una cuestión de opinión . .	32
Sanitarios	18	HIPPA	32
Bienvenido	18		

Le animamos a llevarse este cuadernillo cuando se le dé de alta

BIENVENIDO

¡Bienvenido a Provena Saint Joseph Hospital! Estamos aquí para servirle y haremos todo lo posible para hacerle sentir atendido y cómodo.

Hacemos todos los esfuerzos para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes y sus familiares. Ofreceremos información clara y actualizada acerca de las pruebas, tratamientos y planes de cuidado específicos para cada paciente. Estamos comprometidos a proveer los más altos estándares de atención médica, en un ambiente profesional que promueva la seguridad, privacidad y la familia como componentes integrales de la recuperación de cada paciente.

Por favor tómese un momento para leer esta Guía de Servicios al Paciente. Tiene información útil para usted y sus familiares y visitantes. e listan las extensiones telefónicas de muchos de nuestros departamentos; por favor siéntase libre de llamarles con inquietudes y preguntas. Sabemos que estos pueden ser momentos difíciles. Descanse tranquilo. Usted está en buenas manos.

INFORMACIÓN AL PACIENTE

Sistema para llamar a la enfermera/Televisión

El sistema en su habitación para llamar a la enfermera, es un dispositivo portátil adjunto a la baranda de su cama. Tiene una serie de botones útiles que le permiten llamar a su enfermera y operar los controles del televisor. Los controles para su cama están separados. Su cuidador le enseñará como operar todos estos controles.

Sanitario

El sanitario en su habitación, equipado con barandillas y una cadena para llamar a la enfermera, es para uso del paciente solamente. Por favor pídale a sus visitantes que usen los baños en las áreas públicas. No dude en usar la cadena si está teniendo alguna dificultad. También tiene una ducha en el baño. Si así lo solicita, se le pueden proveer jabón y otros artículos de higiene, pero siéntase en libertad de traer sus propias provisiones.

Temperatura de la habitación

Cada habitación está equipada con un termostato ajustable. Por favor siéntase en libertad de ajustar la temperatura de la habitación a su comodidad. Si usted no puede ajustar el termostato por usted mismo, un miembro de nuestro personal lo hará con mucho gusto. Las inquietudes relacionadas con la habitación, pueden ser dirigidas a nuestro personal de ingeniería en la extensión 5251, 24 horas al día.

Servicio de teléfono

El número central para Provena Saint Joseph Hospital es (847) 695-3200. Para hacer una llamada local, marque 8-1-código de área y luego el número. Para marcar una extensión dentro del hospital, solamente marque el número de cuatro dígitos. Se pueden hacer llamadas de larga distancia por cobrar con una tarjeta de crédito o pueden cobrarse a una tercera parte si marca el 0 para pedir ayuda.

Comidas / Servicio a la habitación

Provena Saint Joseph Hospital se place en ofrecer servicio a la habitación a nuestros pacientes, el cual le permite a usted pedir alimentos de acuerdo a su horario, no al nuestro. El servicio a la habitación está diseñado para dar a los pacientes de Provena Saint Joseph Hospital más control sobre qué y cuándo comen durante su estadía en el hospital. Hay un menú de servicio a la habitación disponible en su habitación una vez que sea hospitalizado y usted puede solicitar comida a cualquier hora durante nuestras horas normales de operación, marcando la extensión 3663. El servicio a la habitación está disponible de 6:30a.m. a 6:30p.m. Después de que usted hace su pedido, se verificará si cumple con su dieta y se preparará de acuerdo a sus especificaciones. Después de la preparación, uno de nuestros empleados de servicio a la habitación llevará su comida su habitación. Si usted necesita ayuda para acomodar su mesa o para abrir los recipientes de comida, por favor siéntase en libertad de pedirselo al empleado de servicio a la habitación.

Si su doctor le receta una dieta especial o si le están realizando pruebas que requieren una dieta especial, puede que algunos de los alimentos en el menú sean modificados o sustituidos. El empleado de servicio a la habitación le hará saber si hay conflicto cuando haga su pedido. Si le gustaría hablar con alguien del departamento de servicios de alimentos y nutrición o con un dietista registrado, por favor marque la extensión 3663 y solicite a un dietista.

Servicios de aseo

El personal de aseo ofrece muchos servicios para hacer su estadía en Provena Saint Joseph Hospital lo más cómoda y placentera posible. Si usted necesita de los servicios de aseo durante su estadía, por favor dígame al empleado de limpieza o llame a la extensión 5238.

Servicios de interpretación

Hay servicios de interpretación en español gratuitos disponibles en el hospital para nuestros pacientes y visitantes, marcando la extensión 5192 de 7a.m. – 9:30p.m. de lunes a viernes y de 8a.m. – 4:30p.m. sábados y domingos. También ofrecemos servicios de interpretación telefónica 24 horas al día, siete días a la semana para otros idiomas diferentes al español o cuando no hay un intérprete de español disponible. Para cualquiera de estos servicios, por favor pídale más información a su cuidador.

Entrega del correo

El correo del paciente se entrega diariamente. Las tarjetas y cartas deben incluir su número de habitación o el área de cuidado del paciente. Paquetes, telegramas y flores se llevan a su habitación tan pronto como llegan al hospital. Si experimenta cualquier problema con su correo, por favor marque la extensión 3749.

Periódicos

Están disponibles todos los días varios periódicos del área, incluyendo el "Courier News" y el "Daily Herald" Para que le lleven un periódico a su habitación, por favor marque la extensión 2050.

Educación al paciente

Enseñarle a usted sobre su enfermedad y el curso de tratamiento, al igual que el planear su salida, son componentes importantes de su cuidado en Provena Saint Joseph Hospital.

Los profesionales en el cuidado de la salud le ayudarán a usted y su familia con la información sobre salud que usted pueda necesitar. Por favor asegúrese de pedirle a nuestro personal la información escrita que está disponible para todos los pacientes y familias.

Servicios a pacientes con discapacidades auditivas

Los pacientes con discapacidad auditiva serán provistos con intérpretes capacitados en lenguaje de señas, teléfonos amplificadores y unidades de TTD (Dispositivo telefónico para los sordos). Puede que también se modifique el televisor en su habitación para ofrecer subtítulos. Este servicio es gratuito. Para ayudarle a usted con su intérprete de lenguaje de señas, por favor llame al supervisor de servicios de interpretación a la extensión 5179, a cuidado pastoral a la extensión 5767 o al supervisor de enfermería.

Cuidado pastoral

Miembros del departamento de cuidado pastoral están disponibles de 7:30a.m. hasta las 8p.m. Si usted o un familiar desea hablar con uno de nuestros capellanes, puede ponerse en contacto con cuidado pastoral pidiéndole a un miembro del personal que llame a un capellán o marcando la extensión 5767. Después de las 4:30p.m. por favor llame a la operadora y solicite al capellán "de turno".

Hay una capilla ubicada en el hospital en el primer piso cerca de la oficina de cuidado pastoral; es un lugar tranquilo para meditación y oración para usted y su familia. Todos los visitantes son bienvenidos, sin importar su fe. El Rosario es a las 11:30a.m., seguido de la Misa a las 12p.m. También se administran los Sacramentos si así se solicita.

CONTROLANDO SU DOLOR

Nuestro compromiso

En Provena Saint Joseph Hospital estamos comprometidos a ayudarle a controlar su dolor.

Nuestra respuesta

Sus enfermeras y doctores le preguntarán sobre su dolor, porque ellos quieren que usted esté cómodo. Ellos también quieren saber si algo está mal. Asegúrese de decirnos cuando está sintiendo dolor para que podamos trabajar con usted en controlarlo.

¿Qué es dolor?

El dolor es un sentimiento incómodo que le dice que puede que algo esté mal en su cuerpo. El dolor es la manera en que su cuerpo envía advertencias a su cerebro. Las células nerviosas en y bajo su piel sienten calor, frío, luz, tacto, presión y dolor. Usted tiene miles de estas células. Cuando usted se lastima o está enfermo, estas células envían mensajes a su cerebro. El medicamento para el dolor bloquea estos mensajes.

¿Por qué controlar el dolor?

Hay varias razones por las cuales es importante controlar su dolor:

- Ofrecer comodidad
- Promover la sanación
- Promover el descanso
- Permitir aumento en actividad y fuerza

¿Cómo controlo mi dolor?

El medicamento para el dolor puede suministrarse de diferentes maneras – líquido, píldora, parche en la piel, inyección en su brazo o cadera o por inyección en una vena. El medicamento para el dolor puede suministrarse continuamente siguiendo un horario o cuándo sea necesario. Por favor díganos cuál método satisface mejor sus necesidades.

Otros tipos de tratamiento

Hay muchas maneras de aliviar el dolor sin el uso de medicamentos. Estas incluyen:

- Técnicas de relajación
- Distracciones sensoriales
- Reducción del estrés
- Aplicación de calor o frío
- Masajes

Estos métodos pueden usarse solos o con medicamentos. Pueden ayudar a relajar músculos tensos y nervios adoloridos.

¿Qué puedo hacer?

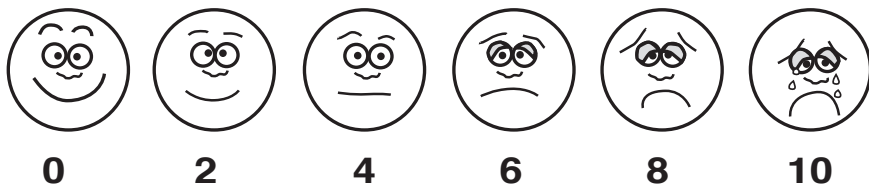
Muchas personas tienen éxito controlando su salud y bienestar. Estas son algunas de las cosas que usted puede hacer para ayudarle a controlar su dolor:

- Pregúntele a su doctor o enfermera lo que usted debe esperar de su enfermedad, lesión o cirugía, al igual que su hospitalización.
- Discuta su plan para controlar el dolor y díganos qué ha funcionado bien y qué no en el pasado.
- ¿Se toma usted su medicamento solamente cuando lo necesita? Si así es, solicítelo tan pronto empiece el dolor. Es más difícil controlar el dolor una vez que toma fuerza.
- Hágale saber a cualquier miembro del personal si su medicamento no está aliviando su dolor.
- No se preocupe. Estudios muestran que es muy raro hacerse adicto al medicamento para el dolor.
- Disfrute de su música favorita, programas de televisión o radio para que le distraigan de su dolor.
- Pregúntele a su enfermera o doctor acerca de otras opciones de tratamiento.
- Use ejercicios tales como relajación de la quijada o respiración lenta rítmica para ayudar a relajarse.
- Oración o meditación (nuestro personal de cuidado pastoral está disponible para ayudarle).

Califique su dolor

Se le pedirá que califique su dolor en una escala de 1 – 10 y que escoja una palabra que mejor describa su dolor. A algunos pacientes no les gusta discutir su dolor o incomodidad. Se preocupan de que estén molestando al doctor o a las enfermeras. Es importante reportar su dolor porque nos ayuda a saber qué tan bien está funcionando el tratamiento y si es necesario hacer cambios.

ESTA ES LA ESCALA QUE USAMOS PARA EVALUAR SU DOLOR



Sin dolor Duele un poco Duele un poco más Duele bastante más Duele muchísimo El peor dolor

Pacientes de todas la edades y en todos los entornos de Provena Health tienen el derecho a:

- ser informados e involucrarse en todas las decisiones con respecto a todos los aspectos del cuidado.
- expresar su dolor y a que esa expresión se acepte y respete como el indicador de dolor más confiable.
- que su dolor se evalúe sistemática y detenidamente
- que su dolor se controle de acuerdo a las prácticas más recientemente aceptadas.
- recibir una pronta respuesta a dolor sin aliviar.
- recibir educación relacionada con el control de su dolor.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente en el ámbito de la salud, usted tiene el derecho a:

- Cuidado considerado, respetuoso y seguro, de acuerdo a prácticas firmes de enfermería y medicina, a la misión y ámbito de servicio del hospital y a leyes y regulaciones pertinentes.
- Recibir información razonable relacionada con su diagnóstico, tratamiento y pronosis, en términos, idioma y métodos de comunicación que se espere razonablemente que usted entienda.
- Recibir información suficiente para formular directivas anticipadas y/o nombrar a un sustituto que tome decisiones médicas por usted hasta donde lo permita la ley.
- Saber la identidad y estatus profesional de individuos que proveen servicios.
- Conocer por su nombre a los médicos responsables de coordinar su cuidado y ser un participante activo en el desarrollo y evaluación de su plan continuo de cuidado.
- Recibir la información necesaria relacionada con los beneficios, alternativas y riesgos de su tratamiento, para que usted pueda dar una autorización informada antes de iniciar el tratamiento.

- Rechazar el tratamiento hasta donde lo permita la ley y la misión de PROVENA SAINT JOSEPH HOSPITAL. Recibir información sobre las consecuencias de rechazar o no seguir el tratamiento.
- Recibir privacidad y confidencialidad acerca de sus planes de cuidado de la salud, comunicaciones y documentos/registros hasta donde lo permita la ley.
- Recibir una explicación de la naturaleza y posibles consecuencias de cualquier tratamiento investigativo o experimental antes de llevarse a cabo y autorizar o rechazar el tratamiento.
- Recibir servicios de cuidado de la salud apropiados y profesionales sin discriminación por su raza, credo, color, religión, sexo, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, edad, diagnóstico, presencia de infección o habilidad de pagar por los servicios.
- Examinar y recibir una explicación razonable del cobro total por los servicios recibidos.
- Ser informado de cualquier requerimiento de continuación de atención médica después de haber sido dado de alta.
- Recibir planes razonables e información sobre recursos para manejar los requerimientos de atención médica continua después de haber sido dado de alta.
- Estar libre del uso apropiado de aislamientos y restricciones.
- Recibir información sobre los derechos y responsabilidades del paciente y sobre las políticas y procedimientos del hospital que afectan su cuidado.
- Recibir acceso a recursos apropiados disponibles para manejar conflictos éticos en nuestra toma de decisiones médicas, llamando al capellán de turno o al departamento de cuidado pastoral a la extensión 5767.
- Recibir una evaluación apropiada del dolor e información sobre el control del dolor.
- Esperar que el hospital provea o ayude en la provisión de servicios de interpretación (incluyendo traducción) como sea necesario. El hospital debe atender las necesidades de aquellos con discapacidades visuales, auditivas, del lenguaje y cognitivas.
- Poner una queja sin ser amenazado, restringido o discriminado.
- Tener a su disposición o la de su delegado una copia de su historial médico completo, dentro de un periodo de tiempo razonable a partir de su salida en casos que no sean de emergencia.
- Recibir cuidado en un ambiente seguro. Seguridad: si el hospital cree que puede haber un arma, dispositivo explosivo, sustancia ilegal o bebida alcohólica en su habitación, en sus pertenencias o en su posesión, ellos pueden revisar, confiscar y deshacerse de ellas apropiadamente, incluyendo la entrega de cualquier artículo a las autoridades.

Es su responsabilidad como paciente y como familiar del paciente:

- Tratar a todos a quienes le proveen servicios con cortesía, respeto, consideración y dignidad.

- Proveer información exacta y completa relacionada con enfermedades, hospitalizaciones, alergias y otros asuntos pertinentes que haya tenido en el pasado.
- Revelar información relevante y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
- Ser responsable de maximizar hábitos saludables para aumentar la seguridad y evitar la propagación a conciencia de enfermedades.
- Solicitar información adicional acerca de cualquier cosa que usted no entienda.
- Comunicar preocupaciones y/o problemas al miembro del personal apropiado o al representante de servicio al paciente
- Ser considerado con los derechos de otros y ayudar a controlar el ruido y el número de visitantes.
- Seguir las instrucciones y consejos médicos y ser un participante activo en su plan de cuidado.
- Aceptar las consecuencias de rechazar el tratamiento.
- Seguir las normas y regulaciones del hospital.
- Estar informado sobre la cobertura de su plan de salud y las opciones.
- Encargarse de hacer pagos a tiempo por los servicios recibidos.

PREOCUPACIONES DEL PACIENTE SOBRE LA SEGURIDAD

Nuestra meta es proveerle cuidado excelente. Para lograr esa meta, nuestro equipo de cuidado de la salud está comprometido a asegurar que el cuidado, tratamiento y servicios que usted reciba sean tanto de alta calidad como seguros. Si en cualquier momento usted tiene inquietudes acerca de su cuidado o seguridad mientras está en el hospital, por favor póngase en contacto con el líder de su unidad o área de servicio, o llame al representante de servicio al paciente a la extensión 3301. Después de horas hábiles, en fines de semana y en días festivos, por favor póngase en contacto con el coordinador administrativo en la extensión 5421.

Si sus inquietudes no pueden ser resueltas por el hospital, usted puede ponerse en contacto con alguna de las siguientes agencias: Comisión Conjunta (Joint Commission), One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181, 630-252-4343 (teléfono), 630-792-5363 (fax), complaint@jointcommission.org; Departamento de Salud Pública de Illinois (Illinois Department of Public Health), 1-800-252-4343; los centros para Servicios de Medicare y Medicaid, 1-312-886-6432.

¡NO SE QUEDE CALLADO!

Todos cumplen un papel en hacer el cuidado de la salud seguro, ¡y también le incluye a usted! Como paciente, usted puede hacer que su cuidado sea más seguro siendo un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de cuidado de salud.

El programa "No se quede callado" ("Speak Up") es patrocinado por la Comisión Conjunta (Joint Commission), una organización independiente sin fines de lucro que acredita y certifica a más de 15,000 organizaciones y programas del cuidado de la salud en los Estados Unidos. La acreditación y certificación de la Comisión Conjunta es reconocida a nivel nacional como un símbolo de calidad.

Para ayudar a prevenir errores en el cuidado de la salud, le insistimos que "Hable": Hable si tiene preguntas o inquietudes. Si todavía no entiende, pregunte de nuevo. Es su cuerpo y usted tiene derecho a saber.

Ponga atención al cuidado que usted recibe. Siempre asegúrese que usted está recibiendo los tratamientos y medicinas correctas por parte de los profesionales del cuidado de la salud correctos. No asuma nada.

Edúquese sobre su enfermedad. Aprenda sobre las pruebas médicas a que se somete y su plan de tratamiento.

Pregunte a un familiar o amigo de confianza que sea su intercesor (consejero o apoyo).

Conozca cuales medicina toma usted y por qué las toma. Errores en la medicina son los errores más comunes en el cuidado de la salud.

Use un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de cuidado de la salud que haya sido cuidadosamente revisado. Por ejemplo, la Comisión Conjunta visita los hospitales para ver si están cumpliendo con los estándares de calidad de la Comisión Conjunta.

Participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro del equipo de cuidado de la salud.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS/TESTAMENTO EN VIDA

¿Quién decide cuando usted no puede hacerlo?

Una guía para el paciente sobre directivas anticipadas – poder notarial duradero para atención médica en Illinois, el testamento en vida y la ley de Illinois para agentes sustitutos en la atención médica.

¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada es un documento que usted elabora por adelantado sobre cómo desea que se tomen las decisiones médicas en caso de que usted no pueda hacerlo. Los dos tipos más comunes de directivas anticipadas son: "poder notarial duradero" y "testamento en vida".

¿Qué es un testamento en vida?

Un "testamento en vida" es un documento legal que cualquier persona mayor de 18 años puede firmar declarando que "desea" o "no desea" que se empleen procedimientos que retrasen la muerte si desarrollan una enfermedad terminal. Una "enfermedad terminal" es una condición incurable e irreversible, de tal manera que la muerte es inminente y el uso de tratamientos para retrasar la muerte la sirve solamente para prolongar el proceso de muerte.

¿Qué es un poder notarial duradero?

Un "poder notarial duradero" es un documento legal, firmado y atestiguado en el cual, siendo usted un adulto mayor de 18 años, puede nombrar a una persona (agente) para que tome decisiones médicas por usted si usted no puede tomarlas por sí mismo.

Su agente tiene el poder de autorizar o rechazar tratamiento médico por usted. Este poder es solamente efectivo si usted en cualquier momento no es competente para tomar decisiones médicas por sí mismo. Su agente debe ser un adulto mayor de 18 años, en quien usted confía y a quien le ha hecho saber sus creencias morales y sus deseos sobre su tratamiento médico. Su agente debe también saber su condición médica, pero no puede estar involucrado en ella (Ej. Su médico, enfermera u otro profesional de cuidado de la salud). Se puede nombrar a un agente sucesor en caso de que su agente no esté dispuesto o no pueda tomar sus decisiones médicas.

¿Cuáles son los poderes del agente bajo el poder notarial duradero para la atención médica?

El poder de un agente puede ser tan amplio o limitado como usted lo desee. Esto puede incluir el derecho a ser informado, autorizar, rechazar o retirar cualquier tipo de atención médica tal como:

- Procedimientos quirúrgicos
- Administración de sangre
- Tratamientos para mantener la vida

¿En que difieren el testamento en vida y el poder notarial duradero?

El "testamento en vida" se refiere al testamento de pacientes que tienen una enfermedad incurable en la cual la muerte es inminente y los tratamientos para mantener la vida solo servirían para posponer el momento de la muerte. El "poder notarial duradero para la atención médica en Illinois" le permite nombrar a un agente para que éste tome decisiones médicas en su nombre en caso de que usted se incapacite. Su agente tiene autoridad total para conceder o rechazar cualquier tipo de atención o tratamiento médico. Su agente también tiene la autoridad para solicitar el retiro de nutrición e hidratación, sin embargo, el "testamento en vida" no permite el retiro de nutrición e hidratación, si al hacerlo, fuera ésta la única causa de su muerte.

¿Quién debe saber que yo he ejecutado una directiva anticipada?

Su médico, familiares, y/o agente deben saber que usted ha firmado una directiva anticipada. El documento debe permanecer accesible en caso de una emergencia.

*Nota: Si usted llegara a ser hospitalizado, el documento debe ser traído con usted para que una copia permanezca en su expediente médico.

¿Qué tal si cambio de parecer?

Usted puede cancelar su directiva anticipada en cualquier momento notificándole su decisión a su proveedor de cuidado. Si decide cancelar, es mejor informarles por escrito a todas las personas que posean una copia de su directiva anticipada.

¿Qué tal si yo elaboro una directiva anticipada en un estado y soy hospitalizado en otro?

Las leyes que gobiernan las directivas anticipadas de otro estado no son claras. La directiva anticipada expresa sus deseos en cuanto a cuidado médico y puede ser respetada en donde usted se encuentre si usted hace saber de su existencia. Sin embargo, si usted pasa una gran parte de su tiempo en más de un estado, podría considerar tramitar una directiva anticipada en cada uno de ellos.

¿Dónde puede obtener un formulario para un testamento en vida o un poder notarial duradero?

Los formularios cortos estatutarios de Illinois pueden ser obtenidos de la mayoría de abogados o llamando al departamento de Cuidado Pastoral de Provena Saint Joseph Hospital al (847) 695-3200, extensión 5767.

¿Quién me puede ayudar a elaborar una directiva anticipada?

Es recomendable comenzar por hablar con alguien que lo conoce a usted y que le puede ayudar a expresar sus valores y deseos en cuanto a cuidado de salud. También puede hablar con su abogado; sin embargo, no es necesario buscar asesoría legal o notarización para ninguno de estos trámites.

¿Qué tal si no he firmado directivas anticipadas de ningún tipo?

La ley de Illinois para agentes sustitutos en la atención médica aplica a esta situación. Si el médico que le atiende determina que usted no tiene la habilidad de comprender y apreciar la naturaleza, o las consecuencias de una decisión referente a su tratamiento médico, entonces él designará a alguien para que tome decisiones por usted. La persona/el sustituto escogido deberá tomar decisiones en base a lo que ellos sientan que usted haría bajo las mismas circunstancias.

El sustituto puede autorizar una orden de "NR" (No Revivir) que usted o su médico haya firmado anteriormente. Si su sustituto no puede determinar lo que usted hubiera querido – la decisión será tomada en base a lo que será mejor para usted.

Su sustituto deberá ser escogido en el siguiente orden de prioridad según estén disponibles:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. El tutor legal de su persona | 5. Cualquiera de sus hermanos |
| 2. Su cónyuge | 6. Cualquiera de sus nietos adultos |
| 3. Cualquiera de sus hijos adultos | 7. Un amigo(a) cercano(a) |
| 4. Cualquiera de sus padres | 8. El guardian legal de sus bienes |

Su sustituto no puede preceder tratamiento para mantener la vida a menos que el médico que atiende determine que usted sufre de una condición terminal sin pronóstico razonable de cura o recuperación, o si usted está permanentemente inconsciente, sufre de una condición incurable e irreversible que le impondrá dolor severo o una carga inhumana en usted que sobrepasa las razones para empezar o continuar tratamientos para mantener la vida.

Los miembros del personal o el capellán del hospital están a su disposición para contestar preguntas o proveer información adicional según sea necesario para ayudarlo con estas importantísimas decisiones. Por favor llame a Cuidado Pastoral al (847) 695-3200, Ext. 5767. Si llama desde un teléfono del hospital marque 5767 o "0" para que el capellán del hospital sea localizado.

ASISTENCIA FINANCIERA/COBRANZAS

Asistencia financiera

Si usted carece de seguro médico y cuenta con recursos financieros limitados, usted puede ser elegible para recibir servicios gratuitos o un descuento. La cantidad que usted puede recibir es determinada por las directrices del departamento de asistencia financiera de Provena Health. Por favor llame al (847) 931-5562 para mayor información. Si necesita asistencia con su cobro, por favor contacte a nuestros asesores financieros llamando al (847) 931-5562.

Honorarios profesionales

Las tarifas por servicios provistos por su médico o especialistas involucrados en su cuidado no son incluidos en su cobro del hospital. Éstos pueden incluir: Médicos de la sala de urgencias, radiólogos, patólogos, anesestesiólogos, cardiólogos y otros médicos especializados. Usted recibirá cobros separados de cada médico por los servicios que cada uno haya provisto.

SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Ambiente libre de humo

Provena St. Joseph Hospital cree que fumar es un peligro para la seguridad y la salud y no permite que se fume en ningún edificio o vestíbulo. Se permite fumar solamente afuera de edificios en áreas designadas. *A partir del 1 de junio, 2009, Provena Saint Joseph Hospital se convertirá en un centro completamente libre de cigarrillo.* Se colocarán señalamientos para identificar todos los asuntos pertinentes.

Aparatos eléctricos

Por cuestiones de seguridad, se les pide a los pacientes que utilicen solamente el equipo que les provea el hospital; sin embargo, si usted tiene un nebulizador o mascarilla C-PAP, por ejemplo, que utilizaría normalmente en casa, usted puede utilizar su propio equipo durante su hospitalización. Por favor hable sobre cualquier equipo personal que tenga con su proveedor de cuidado.

Pertenencias personales

El hospital no se hace responsable por el daño o pérdida de propiedad personal. Por favor envíe a casa con un familiar sus pertenencias de valor. Si es necesario que permanezcan en el hospital, pregunte cómo guardarlas bajo llave en la caja fuerte del hospital en el departamento de seguridad. Tal vez desee dejar algunos dólares consigo para revistas, periódico u otros artículos que desee comprar. El hospital no puede aceptar responsabilidad por su dentadura, aparatos para oír o artículos para los ojos. Para su conveniencia, hay contenedores especiales para estos artículos a su disposición. Los artículos que se quedan en el hospital después de ser dado de alta se conservan en el departamento de seguridad por 30 días. Para recibir información sobre artículos perdidos o recobrados, por favor póngase en contacto con el departamento de seguridad en la extensión 5220.

INFORMACIÓN AL VISITANTE

Las visitas son bienvenidas las 24 horas del día, 7 días a la semana; sin embargo, lo animamos a que mantenga sus visita por periodos cortos de tiempo y que limite los visitantes a 2 a la vez. Los visitantes después de las 10p.m. se limitan a familia inmediata y deben ser aprobados por el proveedor de cuidado del paciente. Estos visitantes deberán utilizar una etiqueta con su nombre, la fecha y el número de cuarto del paciente que estén visitando.

Niños menores de 16 años de edad deben ser acompañados por un adulto. Por favor hable con su proveedor de cuidado antes de traer a niños como visitas. Esta puede ser una experiencia muy traumática para un niño. Durante la visita, por favor respete las necesidades del personal para proveer cuidado a su ser querido. Es posible que le pidamos que abandone el cuarto durante evaluaciones, tratamientos y reportes (cuando los proveedores terminan su turno se reúnen brevemente con el personal del siguiente turno para ponerlos al corriente con información importante sobre el paciente). Esto asegura que su ser querido tenga la privacidad y la calidad de servicio que él/ella se merece y necesita. Es posible que también le pidamos que espere en la sala de espera durante una situación de emergencia.

Si esto sucede, es posible que el proveedor de cuidado no pueda hablar con usted en ese momento, pero explicará todo cuando la necesidad inmediata haya pasado. Por su seguridad, por favor no permanezca en los pasillos. Camas, carritos y sillas de rueda son transportados por esas áreas. Cuando no esté en el cuarto de su ser querido, por favor use la sala de espera o la cafetería. Se les recuerda a los visitantes que el sanitario ubicado en el cuarto del paciente es solamente para el uso del paciente. Los sanitarios para los visitantes se encuentran en las áreas públicas. Por favor pregunte si no puede localizarlos. Se prohíbe fumar en el edificio y los vestíbulos a toda hora. Los visitantes pueden fumar afuera del edificio en áreas designadas para eso.

Teléfonos celulares

El uso de teléfonos celulares se permite en ciertas áreas del hospital designadas para eso. Por favor pregúntele a su enfermera si están permitidos los teléfonos celulares en su área.

Estacionamiento

Los visitantes pueden estacionarse sin costo alguno en las áreas de estacionamiento que sean convenientes a la entrada que estén utilizando. Se les pide a los visitantes que no se estacionen en el estacionamiento de la sala de urgencias o en áreas reservadas para los médicos o clérigos. Se ofrecen servicios de Valet en la entrada principal o en la entrada de consulta externa para asistirle a usted o a sus visitas. Los servicios son provistos de 6:30a.m. – 6p.m. lunes-viernes.

Su médico o nutrióloga pueden recetarle refrigerios entre comidas. En tal caso, éstas serán entregadas automáticamente a su cuarto con sus alimentos o a la hora apropiada. Por favor háganos saber si tiene alguna preferencia en refrigerios.

Comidas/ Servicios de Cafetería

Los servicios de alimentos y nutrición de Provena Saint Joseph Hospital se complacen en darles la bienvenida a sus visitantes al Café Airlite, ubicado en la planta baja del hospital. Las horas del Café son:

Lunes a viernes	Sábados y domingos
6:30 a.m. – 10 a.m.	7:30 a.m. – 2 p.m.
11 a.m. – 2 p.m.	11 a.m. – 2 p.m.
4 p.m. – 6:45 p.m.	4 p.m. – 6:45 p.m.

Hay máquinas expendedoras y microondas a su disposición a cualquier hora cerca de la cafetería.

Acceso inalámbrico

Provena Saint Joseph Hospital ofrece acceso inalámbrico al Internet gratis. Los pacientes y visitantes pueden usar una conexión Wi-Fi con sus propios aparatos inalámbricos (laptops, PDAs, etc.) en cualquiera de las instalaciones de Provena Health. Si tiene dificultades conectándose al Internet inalámbrico, por favor marque el 1-800-345-2180, opción 3.

Tienda de curiosidades

La tienda de curiosidades, dirigida por Provena Saint Joseph Hospital Auxiliary, está ubicada en el primer piso del hospital principal.

Nuestra tienda ofrece una variedad de artículos, incluyendo flores, libros y revistas, tarjetas, artículos de papelería, juguetes y muchas ideas para regalos. Los voluntarios de la tienda pueden ayudarle a obtener artículos de la tienda y suplirlo con artículos de papelería, revistas, libros o cartas de juego. Para solicitar un voluntario de la tienda, marque la extensión 2050 entre las horas de 9a.m. y 8p.m. lunes a sábado y 10a.m. – 8p.m. los domingos.

OTROS SERVICIOS

Servicios de consulta externa para diabetes/nutrición

Nuestro departamento de **Servicios de consulta externa para diabetes/nutrición** le asistirá a usted y a su médico en cuidar su diabetes y sus necesidades nutricionales de cuidado de salud. Nuestro personal incluye enfermeras, nutriólogas y una farmacóloga, quienes son educadoras certificadas de diabetes, así como también una enfermera que habla español. El programa de educación sobre el autocontrol de la diabetes de Provena Saint Joseph Hospital ha sido reconocido por la Asociación Estadounidense de Diabetes por su calidad en educación sobre el autocontrol de diabetes*

El departamento está ubicado en el PSJH Medical Office Building I / Parte baja. Para más información llame al 847-622-2097.

Servicios Sociales

Si usted desea dialogar sobre problemas o inquietudes personales, disponemos de trabajadores sociales para ayudarle a usted y a su familia. Usted puede comunicarse con el departamento de servicios sociales pidiéndole a un miembro del personal que llame por usted, o marcando la extensión 5773.

Voluntarios

Los voluntarios de Provena Saint Joseph Hospital pueden ser identificados fácilmente por sus uniformes y gafetes. Ellos entregan el correo y flores a los pacientes, ayudan en los escritorios de información y en la tienda de regalos, realizan labores generales de oficina y de otro tipo, las cuales contribuyen a la comodidad y satisfacción de nuestros pacientes.

ANTES DE SU SALIDA

Órdenes del médico

Para poder ser dado de alta del hospital usted debe tener una orden escrita de su médico. Su médico le informará a la enfermera que se le ha dado permiso de irse a su casa. La enfermera entonces se lo informará a usted y comenzará a coordinar su salida. Dependiendo de sus necesidades particulares, su salida puede ser retrasada para dar al personal del hospital suficiente tiempo para establecer servicios externos y/o corroborar con otros médicos involucrados en su caso.

Cosas importantes antes de su salida

Su médico y proveedor de cuidado hablarán con usted sobre su salida e indicaciones para el cuidado en casa: dieta, baños, ejercicio, medicamentos, etc. Revise cajones, closet y mesa de noche en su cuarto para asegurar que haya recogido todas sus pertenencias personales.

Si usted desea que los cobros del hospital u otra correspondencia sean enviados a un domicilio que no fue indicado a la hora de su ingreso, por favor notifíquese al departamento de Cobros al Paciente a la extensión 5534 antes de que sea dado de alta para asegurar la administración acertada y rápida de su cuenta.

Retire todos los artículos de valor que colocó en la caja fuerte del hospital.

Retire todos los medicamentos que fueron enviados a la farmacia.

Información sobre el seguro médico

Si le fue imposible proporcionar información completa sobre su seguro médico al ingresar al hospital, o si desea coordinar el pago de su cuenta, por favor comuníquese con nuestras cajeras a la extensión 5294 o 5295 antes de su dada de alta para asegurar la administración acertada y rápida de su cuenta.

Si aún no lo hemos hecho, le pediremos una copia de su tarjeta de seguro médico y una de una identificación con fotografía para apresurar el proceso de cobro y asegurar la certeza de la información. Como cortesía enviaremos el cobro a sus seguros primario y secundario para que asignen pago al hospital. Por favor recuerde que el paciente, o fiador, son legalmente responsables de la cuenta hasta que sea saldada.

Por favor tenga en cuenta que los procedimientos cosméticos o cualquier procedimiento no cubierto normalmente por el seguro médico requerirán un depósito por adelantado a la hora de admisión. Por favor comuníquese con uno de nuestros asesores financieros a la extensión 5562 para hacer esos arreglos.

Procedimiento para dar de alta

Si usted o un familiar necesita asistencia coordinando los servicios de cuidado después de salir del hospital tales como cuidado de enfermería en casa (cuidado a

domicilio), colocación en una casa de asistencia o traslado a otro centro médico, su proveedor de cuidado programará una reunión con uno de sus planificadores de salida poco después de su admisión.

Si usted trajo medicamentos de casa y están siendo guardados en nuestra farmacia, por favor pídale a su proveedor de cuidado que los retire de ahí antes de que usted se vaya. Si usted cree que va a necesitar que le sean llevados alimentos a su casa después de que sea dado de alta, por favor pida información sobre Meals on Wheels (comidas sobre ruedas) a la extensión 5005.

EXCELENCIA – CUESTIÓN DE OPINIÓN – SU OPINIÓN

Gracias por elegir a Provena para sus necesidades de atención médica. Nuestra meta es proveerle sanación poderosa a través de excelencia clínica y en servicio. Su retroalimentación y opiniones referentes al cuidado que usted recibió nos ayudan a mejorar el cuidado de todos los pacientes. Hemos contratado a un grupo de consultores de investigación profesional, (PRC) de Omaha, Nebraska para que conduzcan nuestras encuestas sobre la investigación de lealtad de nuestros pacientes. Es la responsabilidad de PRC el contactar a pacientes que han recibido cuidado en nuestro hospital y conducir estas encuestas por teléfono. PRC entonces revisa la información y nos ayuda a establecer prioridades y metas para mejorar la calidad de nuestro cuidado y servicios. La información que usted ofrezca nos ayudará a alcanzar nuestra visión – ser su elección de preferencia en base a la respuesta a las necesidades de la comunidad; calidad. Por favor háganos saber cómo podemos servirle mejor durante su estadía con nosotros, comunicándose con su proveedor de cuidado, voluntario o con cualquier empleado de Provena Saint Joseph Hospital.

HIPAA (LEY PARA LA PORTABILIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SEGURO MÉDICO)

HIPAA se convirtió en ley en 1996. Creó pautas nacionales para proteger los expedientes médicos y otra información médica personal del paciente y es "el primer conjunto de pautas nacionales de privacidad y de prácticas justas de información que provee un nivel básico de protección y tranquilidad para todos los americanos, lo cual es esencial para su participación total en su propio cuidado."

HIPAA otorga a pacientes más control de su información médica, limita el uso y revelación de expedientes médicos y establece salvaguardas apropiadas que el cuidado médico y otros deben alcanzar para proteger la privacidad de información médica. Tanto penalidades cívicas como criminales pueden ser impuestas por violaciones.

HIPAA asegura que la industria de cuidado médico utilice datos y formatos estándar para que todos los que envíen reclamos utilicen los mismos elementos de información y los mismos formatos. Esto permite que las oficinas de cobro no tengan que adaptarse a diferentes tipos de información y formatos para diferentes pagadores.