

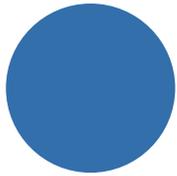


GUÍA DE SERVICIOS PARA HUÉSPEDES



ghshospital.org

ÍNDICE



Bienvenido	3
La misión de GHS.....	4
Alojamiento	5
Canales de TV	6
Familiares y amigos.....	7
Su equipo hospitalario	8-9
Seguridad y protección	10
Alimentación y nutrición	11
El manejo del dolor.....	12
Irse a casa	13
Para su información	14
Experiencia del paciente	15
Reconocer a su equipo de atención	15



BIENVENIDO

¡Bienvenido a Granville Health System!

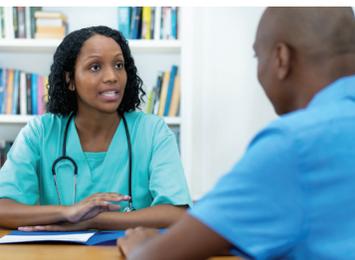
Gracias por elegir Granville Health System para satisfacer sus necesidades de atención médica. Estamos comprometidos a proporcionarle una atención personalizada e integral. Nuestro equipo de profesionales de la salud, compuesto por médicos, personal clínico y de apoyo, se dedica a acelerar su curación y promover su bienestar a través del cuidado compasivo y la atención personal. Nuestro equipo se centrará en usted y abordará sus inquietudes y preguntas sobre su salud, atención médica y opciones de tratamiento.

Nos sentimos honrados de que haya elegido a nuestro equipo para cuidar de usted. Es un privilegio ofrecerle una atención médica extraordinaria que promueve el bienestar, acelera la curación e inspira esperanza.

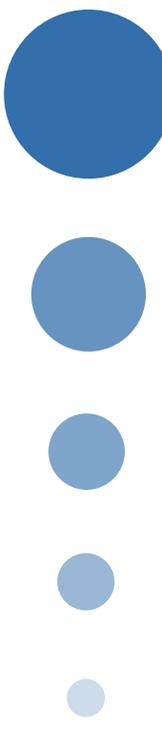
Lo alentamos a que nos haga saber cómo podemos servirle mejor durante su estadía. Queremos asegurarnos de que su experiencia en Granville Health supere sus expectativas.

Hemos diseñado esta guía para proporcionarle información importante para su experiencia de atención. Si tiene preguntas sobre la información de esta guía, hable con cualquier miembro de su equipo de atención.

Gracias nuevamente por elegir Granville Health System.



NUESTRA MISIÓN, NUESTRA VISIÓN Y NUESTROS VALORES



Misión

Promover el bienestar, acelerar la curación e inspirar esperanza.

Visión

Marcar una diferencia positiva en la salud y el bienestar de nuestras comunidades.

Valores

Granville Health System buscará cumplir su misión y lograr su visión con:

Excelencia

con una pasión por superar las expectativas en atención clínica y calidad de servicio

Trabajo en equipo

para incluir a las personas a las que servimos, a los demás y a nuestros socios comunitarios

Respeto

por las opiniones y creencias tanto de los pacientes como de los compañeros de trabajo

Integridad

a través de un comportamiento ético, justo y digno de confianza

Mayordomía

administrando y aplicando responsablemente nuestros recursos

Responsabilidad

a través de nuestra conducta, acciones, decisiones y compromisos



ALOJAMIENTO

Su habitación

La asignación de su habitación en Granville Health System se basa en su diagnóstico de admisión y la disponibilidad de camas el día de su admisión. Todas las habitaciones para pacientes son privadas. En cualquier momento durante su estadía, comuníquese a su enfermero cualquier necesidad relacionada con su habitación. Queremos que su estadía sea lo más agradable posible.

Su cama

Las camas de hospital funcionan con electricidad. Su enfermero le mostrará cómo ajustar correctamente su cama. Las barandillas de la cama son para su protección. Es posible que se levante durante la noche o durante el día cuando esté descansando, recuperándose de una cirugía o tomando ciertos medicamentos.

Llamar a su enfermero

Para solicitar asistencia, active el botón de llamada ubicado en el control de la TV, tire del cable en el baño o tire del cable en la ducha. Esto alerta a los enfermeros en la estación de enfermería indicando que necesita ayuda.

Teléfonos y televisión

Se proporcionan teléfonos en cada habitación, excepto en la Unidad de Cuidados Intensivos. Puede realizar llamadas locales en cualquier momento marcando el 9 y luego el número. Puede llamar al operador del hospital en cualquier momento marcando 0.

El panel de control junto a su cama controla los canales de televisión (TV) y el volumen. En esta guía se proporciona una lista de canales de televisión.

Política de fumadores

Todos los productos de tabaco, incluidos cigarrillos, puros, vaporizadores, pipas y tabaco para mascar, están prohibidos en todos los campus de Granville Health System.



CANALES DE TV

4	CBS/WRAL	34	CNBC
5	ABC/WTVD	35	BLOOMBERG
6	PBS/WUNC	36	C-SPAN
7	NBC/WNCN	37	MTV
8	CW/WFLF	38	ESPNU
9	FOX/WRAZ	39	ESPN CLASSIC
10	UNIVISION	40	FOX SPORTS
12	MyTV/WRDC	41	FOX SPORTS 1
13	ION	42	NBC SPORTS
14	NEWS14	43	GOLF
15	CNN	44	NAT GEO
16	FOX NEWS	45	SCIENCE CHANNEL
17	MSNBC	46	HISTORY
18	WEATHER	47	COMEDY CENTRAL
19	ESPN	48	E!
20	ESPN2	49	BET
21	ESPN NEWS	50	FX
22	DISCOVERY	51	SYFY
23	ANIMAL PLANET	52	LIFETIME
24	TLC	53	BBC AMÉRICA
25	USA	54	DISNEY
26	TNT	55	NICKELODEON
27	TBS	56	CARTOON NETWORK
28	A&E	57	ABC FAMILY
29	BRAVO	58	AMC
30	HGTV	63	TELEMUNDO
31	FOOD NETWORK	64	TruTV
32	TRAVEL CHANNEL	65	NFL NETWORK
33	CNN HEADLINE		



FAMILIARES Y AMIGOS

Horarios de visita

Los familiares y amigos son bienvenidos y alentados a visitarlo. Los horarios de visita y las normas se encuentran en <https://ghshospital.org/patients-visitors/patient-and-visitor-guide/patient-visitation/> o escanee el siguiente código QR con su teléfono móvil. Para obtener información adicional o si tiene invitados, consulte con su enfermera.



Estacionamiento

El estacionamiento para pacientes y visitas está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todo el estacionamiento en Granville Health System es gratuito. Los pacientes y las visitas deben estacionar en los espacios designados para pacientes/visitas. Por favor, asegúrese de cerrar con llave su coche. Granville Health System no es responsable de los objetos de valor dejados en los vehículos estacionados en el campus de GHS.

Áreas de espera

Hay áreas de descanso designadas para visitas en cada piso de pacientes y en el piso principal del vestíbulo. También se designan áreas de espera específicas para las familias de los pacientes que reciben atención en las Unidades de Cuidados Críticos, el Departamento de Emergencias y los Servicios Quirúrgicos.



SU EQUIPO HOSPITALARIO

Departamentos

Médico/Quirúrgico, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), Departamento de Emergencias, Servicios para Mujeres, Servicios Quirúrgicos y Cuidados de Transición

El equipo médico

El proveedor que lo admite es responsable de dirigir su atención mientras esté en el hospital. Su proveedor, como coordinador de su programa de tratamiento, debe ser consultado si tiene preguntas sobre su salud y atención.

El equipo de enfermería

Los profesionales de enfermería de Granville Health System están equipados para manejar una variedad de situaciones de atención aguda. Sus necesidades médicas primarias y secundarias se evalúan cuando viene al hospital. Los servicios disponibles incluyen cuidados intensivos, cuidados intermedios, atención médica, servicios de emergencia, servicios quirúrgicos y servicios para mujeres. Los enfermeros de Granville Health System están comprometidos con la excelencia clínica y la dedicación a la satisfacción del paciente. Las áreas de atención al paciente están estructuradas para proporcionar un entorno que promueva el modelo de práctica profesional y apoye los esfuerzos colectivos e individuales para mejorar continuamente la calidad de la atención de enfermería proporcionada. La satisfacción del paciente se evalúa para mejorar continuamente nuestro servicio clínico y de cabecera. El objetivo de enfermería en Granville Health System es superar los estándares de atención al paciente y la excelencia en el servicio para nuestros pacientes y familias.

Atención de Transición

El Equipo de Atención de Transición en Granville Health System es responsable de ayudar a los pacientes con la coordinación y la continuidad de la atención médica durante un traslado de un entorno de atención médica a otro entorno de atención médica o al hogar. Esta coordinación comienza cuando un paciente ingresa al hospital y hasta que tenga necesidades de alta. Un Administrador de Casos de Atención de Transición lo visitará al momento de la admisión para obtener más información sobre sus necesidades. El Administrador de Casos trabajará con usted, su familia y el equipo de atención del hospital para revisar las metas y necesidades del alta, y coordinará las opciones con usted y su familia para recibir tratamiento o atención adicional después del alta (es decir, servicio de salud en el hogar, equipo, colocación de enfermería especializada para rehabilitación a corto plazo o atención a largo plazo).



SU EQUIPO HOSPITALARIO



Servicios ambientales

Un miembro del personal del servicio ambiental limpiará su habitación diariamente. Comunique cualquier necesidad de limpieza o solicitud de servicios ambientales a su enfermero.



Servicios de capellanía

Granville Health System se dedica a la atención de calidad del paciente a través de un enfoque holístico de la medicina. Este enfoque aborda las necesidades de la persona en su totalidad: físicas, emocionales y espirituales. Nuestros capellanes están disponibles para ayudarlo a usted y a los miembros de su familia con sus inquietudes todos los días. Si lo solicita, su enfermero hará los arreglos para una visita de un capellán. También puede solicitar la visita de un capellán cuando se registre para la admisión al hospital.



Voluntarios

Granville Health System tiene la suerte de que los voluntarios dedican muchas horas para apoyar nuestro sistema de salud y sus pacientes. Nuestros voluntarios están bien capacitados y ofrecen un excelente servicio al cliente a nuestros pacientes, visitas y asociados.



Hospitalistas

Su atención como paciente hospitalizado puede estar a cargo de un proveedor llamado hospitalista. Los hospitalistas son especialistas en medicina interna. Nuestros hospitalistas ayudan a los proveedores de atención primaria (PCP) a proporcionar tratamiento a sus pacientes internados u hospitalizados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Trabajan en estrecha colaboración con el médico de atención primaria (PCP), el médico especialista y el personal del hospital para coordinar los servicios de los pacientes desde la admisión hasta el alta, gestionando a los pacientes en todas las áreas del hospital. Ordenan pruebas de diagnóstico, monitorean las condiciones del paciente, toman decisiones de tratamiento y coordinan la atención del paciente entre otros miembros del personal médico del hospital. Debido a que están constantemente en el sitio, están disponibles para hablar con las familias y pueden responder a cambios inesperados en la condición del paciente en cualquier momento, incluidos los días, las noches y los fines de semana.



Otro personal

Durante su estadía, muchos otros profesionales de la salud, incluido el personal de laboratorio, diagnóstico por imágenes, terapia respiratoria y terapia física, del habla u ocupacional, pueden ser miembros de su equipo de atención. Siéntase siempre bienvenido a comunicarse con un miembro de nuestro equipo de atención especialmente capacitado para promover su bienestar, acelerar su curación o inspirar esperanza.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Granville Health System se compromete a proporcionar un entorno seguro para nuestros pacientes, familias, personal y voluntarios. Si tiene alguna inquietud de seguridad, notifique de inmediato a su enfermero o llame a seguridad al 919-725-2270.

Objetos de valor del paciente

Granville Health System alentará a los pacientes a enviar a casa con sus familiares, si es posible, cualquier pertenencia valiosa (p. ej., billetera, joyas, bolso, llaves). Sin embargo, si el paciente no puede hacerlo, el personal colocará los objetos de valor en un lugar seguro. En un recibo detallado por escrito se documentarán todos los artículos y, cuando los retire, deberá presentar este recibo. Granville Health System no será responsable de ningún artículo que no se coloque en el lugar seguro.

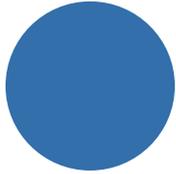
Colaboración con nuestros pacientes

Alentamos e invitamos a nuestros pacientes a ser participantes activos en el cuidado de su salud. Las siguientes sugerencias nos ayudarán a ofrecerle una experiencia excepcional como paciente.

- Participe: ayude a tomar decisiones sobre su atención y tratamiento. Siga el plan de atención de su proveedor.
- Exprésese: hable con sus proveedores de atención médica si tiene preguntas o inquietudes. Tiene derecho a hacerle preguntas a cualquier persona que participe en su atención médica.
- Identificación: use su pulsera con su nombre en todo momento. El personal revisará la pulsera con su nombre antes de darle medicamentos, hacerle análisis de sangre o transfundirle sangre.
- Lavado de manos: el lavado de manos es una forma importante de prevenir la propagación de infecciones en el hospital. El personal se lavará las manos antes de atenderlo.
- Infórmese sobre sus medicamentos: informe a su proveedor o enfermero sobre cualquier medicamento que esté tomando (asegúrese de incluir medicamentos de venta libre, medicamentos a base de hierbas o remedios caseros). Sepa qué medicamentos toma, por qué los toma, cómo son, a qué hora los toma y cualquier efecto secundario que pueda experimentar.
- Ayude a prevenir caídas: pida ayuda para levantarse de la cama o de una silla, especialmente si se siente mareado o si tiene problemas para ponerse de pie. Use pantuflas antideslizantes o calcetines pantuflas que su enfermero le puede proporcionar. Mantenga levantadas las barandillas de la cama.
- Regreso a casa: sepa qué hacer cuando regrese a casa del hospital. Asegúrese de entender sus restricciones de medicamentos, dieta y actividad. Hágale saber a su proveedor o enfermero si necesita ayuda para hacer arreglos para algún cuidado o equipo especial en el hogar.



ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN



Servicio de comidas

Las comidas nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su recuperación. Granville Health System hace todo lo posible para proporcionar comidas nutritivas que se preparan de acuerdo con las órdenes de su proveedor. A los pacientes se les sirve el desayuno entre las 7:30 a. m. y las 8:30 a. m., el almuerzo entre las 12:00 p. m. y las 12:30 p. m., y la cena entre las 5:00 p. m. y las 5:30 p. m. Su camarero vendrá todos los días para proporcionarle un menú, tomar sus pedidos y atender cualquier solicitud especial.

Cafetería

La cafetería de Granville Health System está abierta los siete días de la semana para el desayuno, el almuerzo y la cena. Las visitas pueden comer en la cafetería durante el horario comercial. El horario de la cafetería es:

Desayuno

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 a.m.
Sábados y domingos de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.
Feriados de 8:00 a.m. a 9:00 a. m.

Almuerzo

Todos los días de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.

Cena

Todos los días de 5:15 p.m. a 6:30 p.m.



Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras de bocadillos y bebidas están ubicadas en el primer piso al lado de la cafetería. También hay un área de máquinas expendedoras ubicada dentro del área de espera del departamento de emergencias. Todas las máquinas expendedoras están disponibles las 24 horas.

EL MANEJO DEL DOLOR

¿Tiene dolor?

Como paciente de Granville Health System, puede esperar lo siguiente:

- Evaluación, prevención y manejo adecuados del dolor.
- Profesionales de la salud dedicados que responden a los informes de dolor.
- Información sobre el dolor y medidas de tratamiento.

Responsabilidades del paciente

Como paciente de Granville Health System, esperamos que usted haga lo siguiente:

- Notifique a los proveedores de atención sobre el dolor.
- Analice las opciones de alivio del dolor y las preocupaciones con su proveedor de atención médica.
- Trabaje con sus proveedores de atención médica para establecer metas para el alivio del dolor.
- Pida formas de aliviar el dolor cuando comience el dolor.
- Ayude a sus proveedores de atención médica a medir su dolor.
- Informe a sus proveedores de atención médica qué intervenciones alivian el dolor y cuáles no funcionan.

Elija la cara que mejor describa cómo se siente:

Escala de valoración del dolor Wong-Baker FACES® Wong-Baker FACES® Pain Rating Scale



0

No duele

No Hurt



2

Duele un poco

Hurts Little Bit



4

Duele un poco más

Hurts Little More



6

Duele mucho

Hurts Even More



8

Duele mucho más

Hurts Whole Lot



10

Duele el máximo

Hurts Worst

IRSE A CASA

Cuando su proveedor decida que está listo para dejar el hospital, se le dará una orden de alta. Si tiene preguntas o inquietudes sobre el alta o la atención después del alta, pídale a su enfermero que notifique al equipo de Atención de Transición.

Objetos personales

Recoja todas sus pertenencias y revise los armarios y cajones. Si tiene algo almacenado en la ubicación segura del hospital, infórmele a su enfermero, quien se encargará de que sus pertenencias sean llevadas a su habitación.

Instrucciones de alta

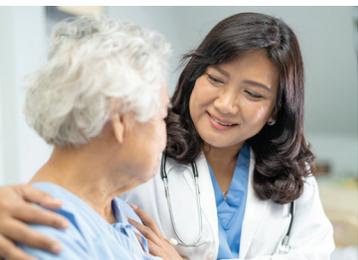
Su proveedor y su enfermero le darán instrucciones sobre su atención después de que salga del hospital. Su Administrador de Casos de Atención de Transición lo visitará para continuar la conversación sobre el mejor plan de alta. No dude en hacer siempre cualquier pregunta sobre el cuidado posterior o los medicamentos.

Facturación y seguro

Es importante que se familiarice con los términos de su cobertura de seguro. Su conocimiento de la cobertura de su seguro lo ayudará a comprender los procedimientos y cargos de facturación del hospital. Un Representante de Servicios Financieros para Pacientes puede comunicarse con usted o un miembro de su familia mientras esté aquí si se necesita información para procesar sus reclamos. Para obtener más información sobre la información de facturación del paciente, visite www.ghshospital.org/patientbilling.

Su portal del salud

Inscríbase en nuestro servicio en línea que permite a los pacientes de Granville Health System acceder de forma segura a su información de salud, incluidos resultados de laboratorio, resultados de imágenes, medicamentos, alergias, información demográfica, historial de visitas, instrucciones de alta, detalles de facturación y mucho más. Visite <https://ghshospital.org/patients-visitors/your-health-portal/> para obtener más información.



PARA SU INFORMACIÓN

Directivas anticipadas: testamentos en vida y poderes notariales para la atención médica

Una directiva anticipada es un conjunto de instrucciones que usted da describiendo la atención médica que desea recibir si pierde la capacidad de tomar decisiones por sí mismo. Carolina del Norte tiene dos métodos para hacer una directiva anticipada formal.

- **Testamento en vida:** un documento en el que le dice a otros que desea morir de muerte natural si tiene una enfermedad terminal e incurable o está en un estado vegetativo persistente del cual no se recuperará. En este documento, puede indicarle a su proveedor que no use tratamientos que prolongarían su vida.
- **Poder notarial para la atención médica:** una persona nombrada por el paciente para que tome decisiones de atención médica por usted si luego usted no puede decidir por sí mismo. En el documento legal, usted nombra quién quiere que sea su agente. Puede expresar qué tratamientos desearía o no desearía, lo que ayuda a su agente a tomar decisiones.

Para obtener más información sobre las directivas anticipadas, pregúntele a su enfermero o a un miembro del equipo de Atención de Transición.

Información de salud del paciente y registros médicos

La información de salud personal es un recurso valioso, no solo para usted, sino también para los médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud que le proporcionan tratamiento y atención. En Granville Health System, trabajamos constantemente con sus proveedores de atención médica para asegurarnos de que su información se mantenga privada, segura y de conformidad con las leyes federales y estatales.

Solicitar sus registros médicos

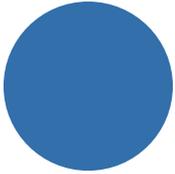
Puede llamar al Departamento de Administración de la Información de Salud (HIM) al 919-690-3236 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. para solicitar sus registros. Debe completar el Formulario de autorización en <https://ghshospital.org/patients-visitors/personal-health-information/medical-record-release-request-form/> y enviarlo a la dirección que se detalla a continuación. Debemos tener la autorización del paciente para proporcionar registros a cualquier otra persona que no sea el paciente. Se requiere una identificación con foto.

Correo postal: Granville Health System - Medical Records
1010 College Street, Oxford, NC 27565

Correo electrónico: roirequests@granvillemedical.com **Fax:** 919-690-1814



EXPERIENCIA DEL PACIENTE



Nuestros pacientes son importantes para nosotros

Queremos conocer su experiencia durante su estadía en Granville Health System. Es posible que reciba una encuesta de Press Ganey preguntándole sobre su visita. Le animamos a completar la encuesta y compartir su experiencia.

¿Le gustaría reconocer a su equipo de atención?

¿Siente que recibió una atención que merece un reconocimiento especial? ¡Nos encantaría escuchar acerca de eso! Use el código QR o visite <https://ghshospital.org/ghs-employee-spotlight/> para contarnos.





1010 College Street, Oxford, NC 27565
919-690-3000 • www.ghshospital.org