

Índice

Acerca de SwedishAmerican

Bienvenida de parte del Director General	2
Nuestra misión, nuestra visión, nuestros valores	2
Acerca de SwedishAmerican	3
SwedishAmerican Home.....	3
Calidad	3

Herramientas para los pacientes

Internet inalámbrico.....	4
HealthConnect	4
Cuadro MySwedes	4
Expedientes médicos	4
Sitio web.....	4

¿Cuándo dirigirse a la Sala de Emergencias?	5
--	---

Diccionario Profesional de la salud	6
--	---

Su guía para seguridad del paciente

Sea un participante activo de la atención médica	7
Cómo evitar caídas	8
Uso seguro de los medicamentos	9
Prevenir el contagio de infecciones	10

Derechos de los pacientes

Derechos y responsabilidades de los pacientes	11
Asuntos éticos.....	13
Inquietudes sobre la atención y el servicio.....	13
Aviso de las Prácticas de privacidad	14
Instrucciones anticipadas: declaración de la ley de Illinois sobre las Instrucciones anticipadas	18

Control del dolor	20
--------------------------------	----

Recursos adicionales

Servicios médicos integrales	22
Atención pastoral	22
Manejo de casos.....	22
CaringBridge.....	22
Pertenencias personales: Objetos de valor o artículos perdidos	22
Dentaduras postizas, aparatos auditivos y anteojos	22

¿Cómo puede ayudar?

La Fundación SwedishAmerican.....	23
Conviértase en voluntario	23
Comentarios de los pacientes, encuesta del paciente	23
Reconocimiento de empleados	23

Facturación y finanzas

Política de seguro, facturación y crédito.....	24
--	----

Directorio	25
-------------------------	----

Preguntas/Notas	27
------------------------------	----

Bienvenida



Estimados pacientes y miembros de la familia:

Gracias por elegir SwedishAmerican, una división de UW Health. Agradecemos la oportunidad de servirle y esperamos que su visita sea lo más agradable posible.

Como división de UW Health, mejoramos nuestra fuerza clínica al ser parte de un centro académico de la salud asociado con la Universidad de Wisconsin-Madison, incluyendo: la Fundación Médica UW, el Hospital y las clínicas de UW y la Facultad de Medicina y Salud Pública de UW. SwedishAmerican está especialmente calificado para proporcionarle el más alto nivel de atención y calidad en el norte de Illinois.

Espero que encuentren útil este folleto de bienvenida, ya que le proporciona información sobre qué debe esperar a lo largo de su admisión y los recursos y servicios disponibles para ayudarle a usted y a su familia.

No dude en comunicarse con cualquier miembro de su equipo de atención si tiene alguna pregunta adicional. Ellos se complacerán en ayudarle.

Atentamente,

Dr. Bill Gorski
Presidente y Director General
SwedishAmerican, una división de UW Health

Nuestra misión

A través de la excelencia en la atención médica y el servicio compasivo, atendemos a nuestra comunidad.

Nuestra visión

Establecer el estándar de excelencia en calidad, servicio y resultados.

Nuestro valores

Integrity (integridad)-Hacer las cosas correctas en el momento y lugar correctos.

Compassion (compasión)-Tratar a los pacientes, familias y a los demás con amabilidad y empatía.

Accountability (responsabilidad)-Aceptar la responsabilidad de los resultados y experiencias de cada paciente todos los días.

Respect (respeto)-Valorar y honrar las diferencias entre las personas y los grupos.

Excellence (excelencia)-Esforzarnos para ser los mejores.

Acerca de SwedishAmerican

SwedishAmerican es una división de UW Health, la cual está compuesta de entidades académicas de la atención médica de la Universidad de Wisconsin-Madison, incluyendo: la Fundación Médica UW, el Hospital y las clínicas de UW y la Facultad de Medicina y Salud Pública de UW.

Localizado en Rockford, Illinois, SwedishAmerican está compuesta de 30 clínicas de atención primaria y de especialidades múltiples y atiende un área de 12 condados. Incluye un centro médico en Belvidere, Regional Cancer Center (Centro regional del cáncer) y un hospital de 333 camas, acreditado por la Comisión conjunta y el centro de enseñanza que administra el programa de residencia para la Facultad de Medicina de la Universidad de Illinois en Rockford.

SwedishAmerican es conocido por sus centros de excelencia en cardiología, oncología, ortopedia, cirugía y salud de la mujer. El hospital también tiene programas integrales en medicina complementaria, salud conductual y medicina de emergencia. Más de 350 médicos certificados por la Junta tienen privilegios de admisión en SwedishAmerican Hospital.

SwedishAmerican Home

SwedishAmerican Home combina una sólida red de proveedores y clínicas con poderosas herramientas analíticas y un modelo de atención médica llamado Hogar médico centrado en el paciente (Patient Centered Medical Home, PCMH). El sello distintivo de este programa es la colaboración confiable de los pacientes y los médicos para lograr metas de salud. Nuestros proveedores de atención primaria recomiendan realizar actividades para mantener la salud para el bienestar y la detección temprana de enfermedades; apoyan a los pacientes con necesidades de atención aguda; y manejan enfermedades crónicas y complejas con el apoyo de un equipo de manejo de casos con expertos que incluyen enfermeras, enfermeras con práctica avanzada y asociados médicos.

SwedishAmerican es el único proveedor de atención médica del área en recibir el prestigioso reconocimiento de Nivel 3 para todas nuestras clínicas de atención primaria por parte del Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (National Committee for Quality Assurance). Esto coloca a nuestros médicos entre un grupo élite en toda la nación.

Calidad

La calidad es la prioridad más grande de SwedishAmerican. Dirige todo lo que hacemos. Esto incluye tratamiento, prevención, educación y atención para todas las personas. SwedishAmerican es reconocido como líder en la implementación, medida y mejora de iniciativas de calidad en la atención médica. Como resultado, ningún sistema de atención médica en el norte de Illinois ha ganado más premios nacionales por calidad que SwedishAmerican.



Durante la década pasada, SwedishAmerican ha puesto en marcha varias iniciativas de calidad que han tenido un efecto positivo, mensurable en la calidad de atención médica en nuestra área. Uno de los mejores indicadores de éxito de nuestros esfuerzos es el sitio web Hospital Compare, creado por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS), junto con la Alianza de Calidad Hospitalaria (Hospital Quality Alliance, HQA).

“La pura esencia de nuestra misión es tratar a los pacientes que atendemos como quisiéramos que nos trataran a nosotros mismos. Para que la calidad tenga un significado debemos asumir nuestra responsabilidad no solo por los procesos que medimos, sino por el resultado de nuestros esfuerzos. Esa responsabilidad continua de los resultados crea el ambiente de mejora incesante en lo que hacemos. Nuestros esfuerzos se tratan de hacer lo correcto por los pacientes, la comunidad y la región que tenemos el privilegio de atender”.

Bill Gorski, MD— Presidente y Director General

Recursos adicionales

Servicios médicos integrales

En SwedishAmerican creemos que hay muchos caminos para la sanación y que la salud verdaderamente es un balance entre mente, cuerpo, espíritu y ciencia. Es por eso que ofrecemos terapias de sanación que complementan los aspectos curativos de la atención hospitalaria. Este enfoque integrador enfatiza tratar a todas las personas y trabajar con el paciente como un socio empoderado. Para obtener más información, comuníquese a Holistic Health Services llamando al (779) 696-2235.

Como paciente de SwedishAmerican Hospital, estos son algunos de los servicios integrales GRATUITOS que usted puede elegir recibir:

- Consulta de enfermería integral
- Técnicas de relajamiento
- Imágenes guiadas
- Terapia por medio de animales
- Trabajo de energía/toque de sanación
- Terapia con masajes
- Acupresión
- Musicoterapia
- Terapia asistida con artes expresivas

Atención pastoral

Hay capellanes disponibles las 24 horas del día para ayudar a los pacientes y sus familias con apoyo emocional y espiritual durante épocas de angustia, enfermedad y duelo. Ya sea para escuchar confidencialmente o para rezar con usted sobre una situación difícil o simplemente para ayudarlo a conectarse con su propia comunidad de fe, puede comunicarse con un miembro del personal de atención pastoral o un voluntario capacitado en cualquier momento al marcar a la operadora del hospital al (815) 968-4400 quien llamará al capellán de turno.

CaringBridge

CaringBridge proporciona sitios web personales gratuitos para mantener a la familia y a los amigos actualizados durante y después de la hospitalización de un ser querido. Swedish American Health System es un partidario orgulloso de este servicio para nuestros y sus familias. Visite caringbridge.org para crear el sitio web de su paciente.



Manejo de casos

SwedishAmerican ofrece varios programas y servicios diseñados para ayudarlo a usted y a su familia a comprender su enfermedad y sus efectos emocionales, físicos y espirituales. Nuestras enfermeras de manejo de caso trabajan en el hospital o en una de nuestras clínicas de atención primaria y ayudarán a planificar y a coordinar los servicios apropiados que usted necesita para mejorar o mantener su salud. Ellas ayudan a enlazarle con todos los servicios y recursos que usted necesite para estar bien y mantenerse bien. Para solicitar ayuda, hable con su médico de atención primaria o comuníquese con nuestro departamento de manejo de casos llamando al (779) 696-4175.

Servicios de intérpretes

Los pacientes tienen derecho a obtener acceso eficaz y equitativo a información sobre todos los aspectos de los servicios de atención médica que proporciona el SwedishAmerican Health System en un idioma que puedan comprender. Swedish American Hospital proporcionará ayudas auxiliares y/o intérpretes apropiados, sin costo para el paciente y/o la familia para satisfacer las necesidades especiales de los pacientes que tienen conocimiento limitado del idioma inglés o que tengan discapacidad auditiva.

Farmacia óptica

Surtir las recetas médicas después de una estadía en el hospital puede ser un desafío. Permita que nuestra farmacia para pacientes ambulatorios del SwedishAmerican Hospital le evite la molestia de surtir sus recetas médicas. Pregunte a su enfermera sobre nuestra entrega de medicamentos junto a su cama Med-to-Bed. Simplemente informe a su enfermera que está interesado y que le gustaría obtener más información para que se comuniquen con nosotros. Un miembro del personal de la farmacia irá a su habitación para verificar la cobertura del seguro, procesará su copago y le entregará el medicamento, antes de que salga del hospital.

Pertenencias personales: objetos de valor o artículos perdidos

Se les solicita a los pacientes que no traigan objetos de valor al hospital o al consultorio de su médico. Cuando se le admite en el hospital su dinero en efectivo, joyería especial o cualquier otro objeto de valor, se deberán depositar en nuestra caja fuerte. Se le dará un recibo por escrito de todos los objetos, el cual debe presentar cuando los retire. Solicite ayuda a su enfermera con sus pertenencias.

SwedishAmerican no se responsabiliza por objetos de valor a menos que sean depositados en nuestra caja fuerte. Comprenda que esto incluye dinero y cualquier artículo electrónico personal, como teléfonos celulares, PDA, computadoras portátiles o video juegos portátiles. Si estos objetos no se guardan en la caja fuerte y se pierden, comprenda que el hospital no aceptará la responsabilidad de reemplazarlos bajo ninguna circunstancia. Si usted pierde algo, notifíquelo a su enfermera inmediatamente y nos esforzaremos por ayudarlo a encontrarlo. Los artículos que no sean reclamados se llevarán a la Oficina de perdidos y encontrados y se guardarán durante 30 días. Para averiguar sobre artículos perdidos, llame al (779) 696-4092.

Dentaduras, aparatos auditivos y anteojos

Tenga cuidado especial con estos objetos personales cuando se encuentre en el hospital. Siempre guárdelos en el recipiente adecuado en su mesa de noche. Los objetos que se dejen en una bandeja de alimentos, que los deje por equivocación en la ropa de cama o que los coloque bajo su almohada se pueden perder y no serán responsabilidad del hospital.

¿Cómo puede ayudar?

La Fundación SwedishAmerican

Un regalo para la Fundación SwedishAmerican es una excelente forma de honrar la vida o la memoria de una familia, el miembro de una familia o un amigo, o a través de la creación de un fondo de dotación continuo en nombre de una persona. Los ingresos anuales del fondo de dotación se pueden restringir a un programa o servicio de su elección.

Para conocer más sobre honrar o memorizar la vida de un ser querido a través del fondo de dotación de la Fundación SwedishAmerican, llame al (779) 696-2496.

Conviértase en voluntario

Un voluntario es una clase especial de persona que elige libremente dar su tiempo y talentos para ayudar a otras personas. En SwedishAmerican, nuestros voluntarios son una parte vital del equipo de atención médica, ayudando a los pacientes y al personal de diferentes maneras. Los voluntarios ayudan con las despedidas, las flores, el correo, dar información a la familia, servicio de acompañamiento, transporte, tareas administrativas y muchas otras tareas. Si le interesa volverse voluntario, comuníquese a la Oficina de voluntarios llamando al (779) 696-4310 o puede entrar en línea a www.swedishamerican.org y descargar una solicitud.

Comentarios de los pacientes

Encuesta de los pacientes

Después de recibir servicios de SwedishAmerican, es posible que se le envíe por correo una encuesta o que le llamen a casa solicitándole que evalúe su experiencia. Valoramos su opinión y esperamos que se tome el tiempo para completar la encuesta. Usted es nuestro mejor recurso de información para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Además, hay tarjetas para escribir comentarios disponibles para que usted o su familia las complete. Estas tarjetas "Let Us Know What You Think" (Déjenos saber lo que piensa) tienen porte pagado y están disponibles en varias ubicaciones públicas en todo el sistema de salud.

Reconocimiento de empleados

¿Recibió usted atención de parte de una enfermera excepcional? Nomine a una enfermera excepcional para recibir el premio DAISY (margarita). Los



homenajeados personifican la experiencia excepcional de atención al paciente en SwedishAmerican y constantemente demuestran excelencia en su experiencia clínica, proporcionan extraordinaria atención compasiva y son reconocidos como modelos excepcionales a seguir en nuestra comunidad de enfermería. Cada homenajeado del premio DAISY será reconocido en una ceremonia pública en su unidad y recibirá un certificado, un pin del premio DAISY y una escultura de piedra tallada a mano titulada "A Healer's Touch" (un toque de sanación).

¿Alguien causó una buena impresión? ¿Fueron más allá de sus expectativas para ayudarlo, ofrecieron palabras amables, o demostraron compasión a usted o a su familia? Comparta su experiencia utilizando una de nuestras tarjetas STAR (estrella) para que podamos darles un reconocimiento

por sus excepcionales esfuerzos. Estas tarjetas están disponibles en todo el sistema de salud o solicite una.



Consejo asesor para los pacientes y las familias

Como proveedor líder de atención médica en nuestra comunidad, SwedishAmerican está comprometido con proporcionar atención médica de calidad a nuestros pacientes, a quienes estamos honrados de servir y cuidar todos los días. Valoramos esta relación y verdaderamente creemos que los pacientes y sus familias son los miembros esenciales de nuestro equipo de atención que tienen importantes perspectivas, comentarios y soluciones para compartir.

La misión del asesor es brindar una voz para el paciente, la familia y la comunidad y promover la colaboración respetuosa, eficaz entre los pacientes, las familias y el personal de SwedishAmerican en todos los niveles de la organización. Los miembros del consejo proporcionan comentarios a la organización para mejorar la comprensión de cómo mejorar la experiencia del paciente en áreas como calidad, desarrollo de programas, excelencia en el servicio, comunicaciones, seguridad de los pacientes, diseño de las instalaciones, educación para el paciente y la familia, educación y orientación para el personal, y lealtad y satisfacción del paciente/familia.

Si usted o alguien que usted conozca está interesado en conocer más sobre el consejo o presentar una solicitud de membresía para el consejo, comuníquese con el Departamento de Relaciones con los pacientes llamando al 779-696-3898.

Instalaciones de SwedishAmerican

Tenemos clínicas en todo el norte de Illinois.

Atención primaria

ROCKFORD

Clínica Five Points

2404 Charles Street
(779) 696-7910

Clínica Midtown

1340 Charles Street, Suite 405
(815) 967-5353

Clínica Valley

6824 Newburg Road
(779) 696-7610

Clínica Woodside

3775 North Mulford Road
(815) 636-6400

BYRON

Clínica Byron

220 West Blackhawk Drive
(779) 696-1300

DAVIS JUNCTION

Clínica Davis Junction

5665 N. Junction Way
(779) 696-9200

MARENGO

Clínica Marengo

204 Prairie Street
(779) 696-9553

ROCHELLE

Clínica Rochelle

380 IL Rte 38 East
(779) 696-9050

ROSCOE/ROCKTON

Clínica Stateline

4282 E. Rockton Road, Roscoe
(779) 696-9000

Continúa en la siguiente página

Instalaciones de SwedishAmerican *(Continuación)*

Atención de especialidades

ROCKFORD

Centro de especialidades Brookside

1253 North Alpine Road
(779) 696-9201

Especialistas cardiólogos Midwest

1340 Charles Street, Suite 300
(779) 696-5888

Ortopedia Lundholm

1340 Charles Street
(815) 397-6723

Ginecología y obstetricia Ninth Street Center

209 9th Street, Suite 200
(779) 696-2750

Rock Valley

Ginecología/obstetricia y pediatría

6861 Villagreen View
(815) 637-6200

Ginecología/obstetricia State Street

Camelot Tower
1415 E. State Street, Suite 800
(779) 696-9120

Centro Regional SwedishAmerican para el cáncer

3535 N. Bell School Road
(779) 696-9400

Centro neurológico y para dolores de cabeza SwedishAmerican

Renaissance Pavilion
1340 Charles Street, Suite 400
(779) 696-9512

BELVIDERE

Centro de especialidades Belvidere

1625 South State Street
(815) 544-3333

Atención inmediata

ROCKFORD

Atención inmediata SwedishAmerican

2473 McFarland Road
(779) 696-9202

MARENGO

Atención inmediata Marengo

204 Prairie Street
(779) 696-9553

ROCKTON/ROSCOE

Atención inmediata Stateline

4282 E. Rockton Road, Roscoe
(779) 696-9000