



Dignity Health™
St. Joseph's Hospital and
Medical Center

Patient and Family Guide





Arizona's Best Choice for Sub-Acute Care

- "A" Rated by Arizona Dep't of Health Services 2009, 2010, 2011, 2012, & 2013
- In-patient Dialysis:
 - Hemodialysis and Peritoneal Dialysis Provided
- Ventilator Care:
 - Ventilator Weaning
 - Chronic Ventilator Care
 - Non-invasive ventilation
- Trach Care:
 - Trach Maintenance
 - Trach Weaning / Removal
- Specialty Services:
 - On-site Pulmonology Visits
 - On-site Nephrology Visits
 - 24/7 Respiratory Therapy
 - Chest Tubes
 - Feeding Tubes
 - C-PAP / Bi-PAP
- Extensive Rehabilitation Unit:
 - Physical Therapy
 - Occupational Therapy
 - Speech Therapy
 - Restorative Nursing

Call (480) 990-1904
visit our website online at
www.plazahealthcare.com,
or stop in for a tour.

1475 North Granite Reef Rd • Scottsdale, Arizona 85257

IN THIS GUIDE

www.stjosephs-phx.org

Welcome to St. Joseph's	2	Bienvenido a St. Joseph's	23
Your Satisfaction	3	Su Satisfacción	24
Telephone Directory & Hospital Map	4	Directorio telefónico	25
Games	5-6	Juegos	26-27
Speak Up	7	¡Exprésese!	28
Stay Safe	7-9	Manténgase Seguro	28-30
Do You Have Pain?	10	¿Sufre Dolor?	31
Visitor Guidelines	11	Normas de Visitas	
		Hospitalarias en St. Joseph's	32
During Your Stay	12-13	Durante Su Estadía	33-34
Hospital Resources	13-14	Recursos En El Hospital	34-35
Preparing to Leave the Hospital	15-16	Preparación para Dejar El Hospital	36-37
Billing	16	Facturación	37
Registration	17	Registro	38
Advance Directives	17	Voluntades anticipadas	38
Your Rights & Responsibilities	18-19	Sus derechos y responsabilidades	39-41
Privacy & Your Health Information	20-22	La Privacidad Y Su Información De Salud	41-44



350 West Thomas Rd
Phoenix, AZ 85013



7

STAY SAFE

*You can contribute
to healthcare safety.*



15

PREPARING TO LEAVE THE HOSPITAL



Dignity Health
St. Joseph's Hospital and
Medical Center

St. Joseph's does not endorse any of the companies that advertise in this patient guide.



MISSION STATEMENT

Dignity Health and our Sponsoring Congregations are committed to furthering the healing ministry of Jesus. We dedicate our resources to:

- Delivering compassionate, high-quality, affordable health services
- Serving and advocating for our sisters and brothers who are poor and disenfranchised
- Partnering with others in the community to improve the quality of life

Thank you for choosing St. Joseph's Hospital and Medical Center to meet your healthcare needs.

For more than 115 years, we have had the privilege of providing patient and family centered care for the thousands of people who walk through our doors.

Every employee plays a special role in the care you receive at our hospital. You may receive a survey after you leave. Please fill out this survey. The survey represents your voice. We want to hear from you about your care and hospital experience.

If you have specific comments that you would like to share about your experience, please call 602-406-6616.

Thank you for choosing St. Joseph's.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "Patty White".

Patty White

President, St. Joseph's Hospital and Medical Center

ABOUT US

Located in the heart of Phoenix, Arizona, St. Joseph's Hospital and Medical Center is a 607-bed, not-for-profit hospital that provides a wide range of health, social and support services with special advocacy for the poor and underserved.

St. Joseph's is a nationally recognized center for quality tertiary care, medical education and research. It includes the internationally renowned Barrow Neurological Institute®, the Heart & Lung Institute®, University of Arizona Cancer Center, Center for Women's Health and a Level I Trauma Center verified by the American College of Surgeons. The hospital is also a respected center for maternity care, orthopedics, and many other medical services.

St. Joseph's is consistently recognized as a Best Place to Work by *The Phoenix Business Journal*. *U.S. News & World Report* routinely ranks St. Joseph's among the top hospitals in the United States for neurology and neurosurgery.

Founded in 1895 by the Sisters of Mercy, St. Joseph's was the first hospital in the Phoenix area. The hospital is part of Dignity Health, one of the largest healthcare systems in the West.

YOUR Satisfaction

We Encourage Your Feedback to Improve Care

Your healthcare is our priority. To determine where improvements are needed, this hospital takes part in the Hospital Consumer Assessment of Health Providers and Systems (HCAHPS) survey. The HCAHPS survey measures your satisfaction with the quality of your care. It is designed to be a standardized tool for measuring and reporting satisfaction across all hospitals in the U.S.

After you are released from the hospital, you may be selected to participate in the HCAHPS survey. The survey asks multiple-choice questions about your hospital stay. Please take the time to fill out the HCAHPS survey; your feedback is valuable!

What is HCAHPS?

The HCAHPS survey is backed by the U.S. Department of Health and Human Services. The survey is used to improve the quality of healthcare. HCAHPS makes survey results public so hospitals are aware of where changes are needed. The results also enable healthcare consumers to review and compare hospitals before choosing a healthcare provider.

YOU ARE PART OF THE TEAM

COMMUNICATE: It's your health; don't be afraid to ask your doctors and nurses questions.

PARTICIPATE: You are the center of your healthcare team so ask questions, understand your treatment plan and medications, and communicate with your doctors and nurses.

APPRECIATE: There are hundreds of people in the hospital who need help; please be patient as doctors and nurses attend to everyone.

YOUR OPINION COUNTS

Soon after your discharge, an independent company will mail you a confidential patient satisfaction survey on behalf of St. Joseph's. Please take the time to complete the survey and share your opinions about your hospital stay. Your feedback is an important part of St. Joseph's goal to improve the care and services we provide. Your survey is confidential unless you choose to include your contact information.

HOSPITAL COMPARE is a government website that allows users to compare the quality of care provided by hospitals. The information provided on this website is based on HCAHPS survey results.

www.hospitalcompare.hhs.gov

THE LEAPFROG GROUP rates hospitals that take part in the Leapfrog Hospital Quality and Safety Survey. The survey measures how well hospitals meet the Leapfrog Group's quality and safety standards. Survey results are reported on Leapfrog's website for users to compare hospitals.

www.leapfroggroup.org/cp

THE JOINT COMMISSION has created quality and safety standards for healthcare organizations. The Joint Commission reviews, accredits and certifies healthcare organizations that meet their high standards. Quality reports for all accredited organizations are available on their website. www.qualitycheck.org



**MAIN NUMBER/
OPERATOR
602-406-3000**

**Billing
877-877-8345**

**Case Management
602-406-3333**

**Chaplain Services
602-406-3275**

**Concierge
602-406-4949**

**Find a Doctor, Support
Group or Community
Education Class
877-602-4111**

**Food Service
602-406-3663**

**Gift Shop
602-406-4141**

**Giving Opportunities
602-406-3041**

**Health Records
602-406-3350**

**Interpreter Services
602-406-5687**

**Lost and Found
602-406-3363**

**Patient Relations
602-406-6200**

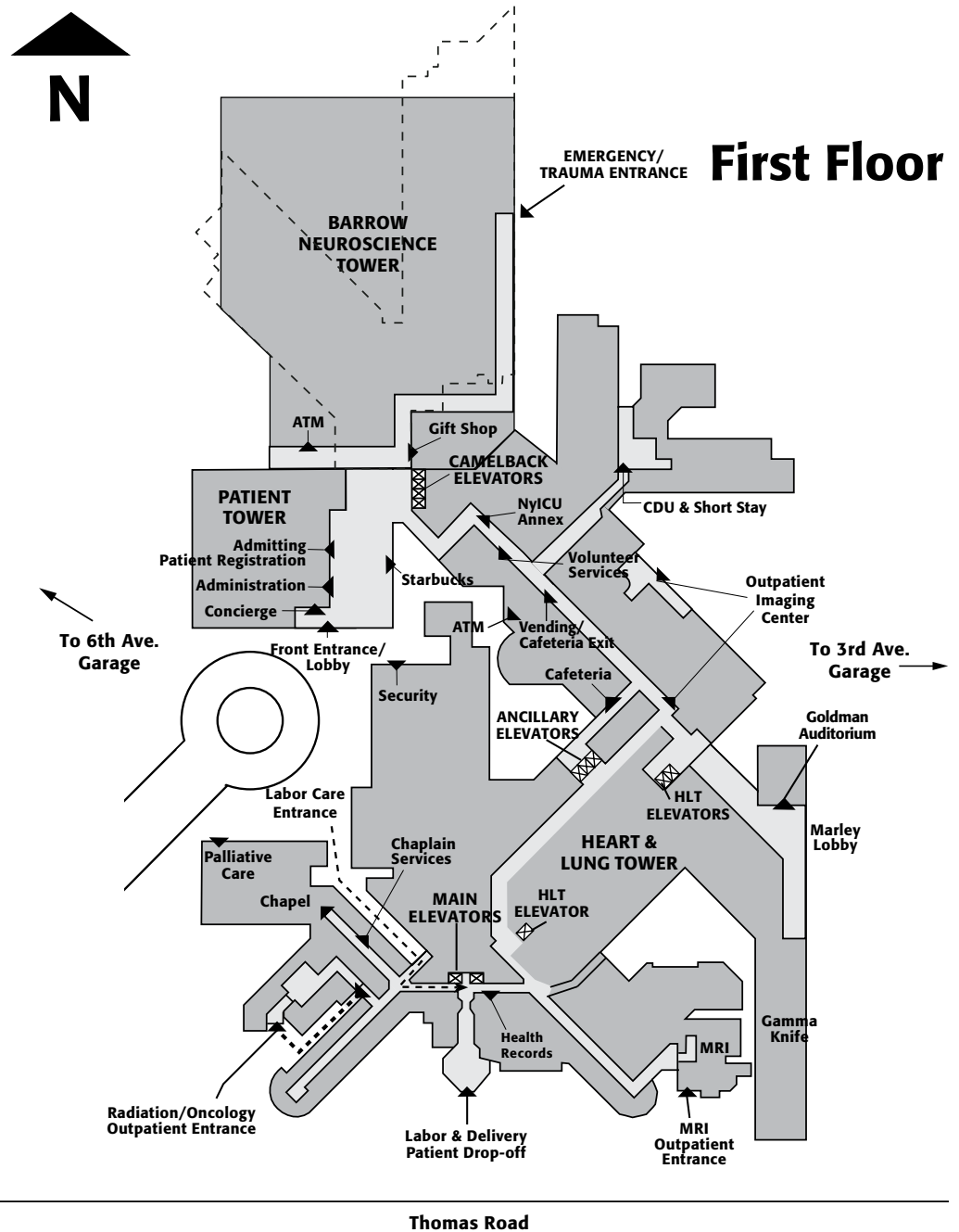
**Patient Safety
602-406-4414**

**Rapid Response for
Patients & Families
602-406-4111**

**Security
602-406-3363**

**Wheelchair Assistance
602-406-3140**

**Calling a Department
WITHIN the Hospital?
Dial the last five digits
of the number (6-####)**



Puzzle 1

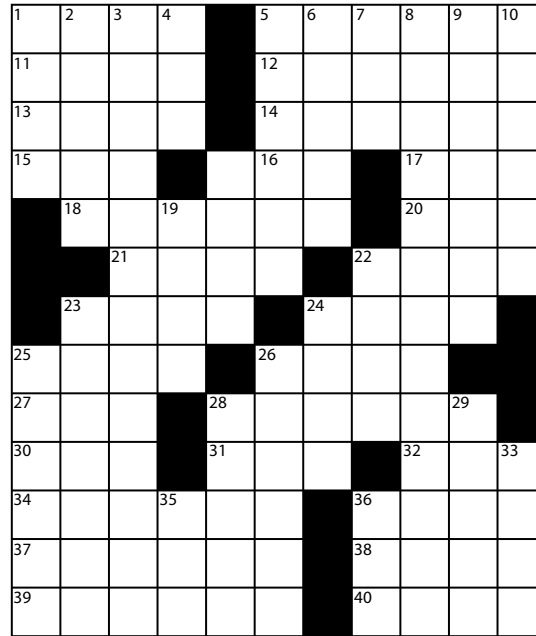
Across

- 1 Attendant
- 5 Fabrics
- 11 Once lightly
- 12 Baseball's Clem
- 13 Glut
- 14 Immediately
- 15 Smite
- 16 Insect
- 17 B.P.O.E. member
- 18 Uniform
- 20 Sum
- 21 Alpine snow field
- 22 More or less
- 23 Indian city
- 24 Shropshire hills
- 25 Wind instrument
- 26 Cozy or Natalie
- 27 Mining find
- 28 Swamp
- 30 Cosset
- 31 Encina or holm
- 32 Tout's offering
- 34 Chapeau container

- 36 Virginia of tennis
- 37 Being relaxed
- 38 Salt tree
- 39 Called
- 40 Profound

Down

- 1 Sumptuous
- 2 Use
- 3 Ameliorating
- 4 Before
- 5 Actress Trevor
- 6 Shabby
- 7 Finnish city
- 8 Maine's nickname
- 9 Hem in
- 10 Endeavor
- 16 Russian river
- 19 Actress Miles
- 22 Earthenware jar
- 23 Golden
- 24 Irish city
- 25 Astaire-Rogers film
- 26 Cajoled



- 28 "Archie" character
- 29 Move sideways
- 33 Quick look
- 35 Cheat
- 36 Roll of bucks

Puzzle 2

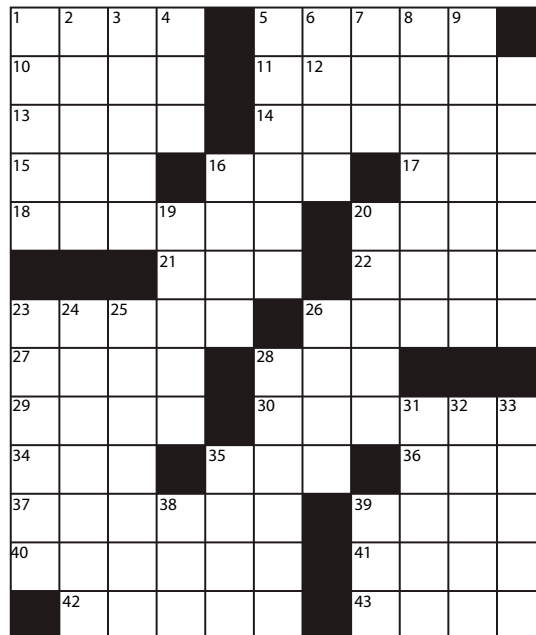
Across

- 1 Fellow
- 5 French seaport
- 10 Enthuse
- 11 Martin ___ King, Jr.
- 13 Director Kazan
- 14 Off the skiff
- 15 Building wing
- 16 Make haste
- 17 Skin problem
- 18 Heavy
- 20 "Gentle on My ___"
- 21 Anger
- 22 "___ in Awhile"
- 23 Backbone
- 26 Popular comic strip
- 27 Zest
- 28 Growl
- 29 Therefore (Lat.)
- 30 Antarctic volcano
- 34 Malay gibbon
- 35 Quiet!
- 36 ___ horse town
- 37 Obstacle of trees
- 39 "True ___" (1969 film)

- 40 Jewish song
- 41 Toward
- 42 Come of stage
- 43 See 7 Down

Down

- 1 Fisherman's box
- 2 German city
- 3 Spanish province
- 4 Shade of green
- 5 Vivian ___
- 6 Stratagem
- 7 Numerical suffix
- 8 Artist's display
- 9 Roman playwright
- 12 Provide
- 16 Present
- 19 Australian wild dog
- 20 Watered fabric
- 23 Stone markers
- 24 Allegory
- 25 Establish
- 26 Baked item
- 28 Recruit's reply
- 31 Carried



- 32 Confederate
- 33 Attack
- 35 Ceramic slab
- 38 Asian holiday
- 39 ___ reaction

Answer Keys can be found on page 6.

www.stjosephs-phx.org

Sudoku 1

			5			4		3
			9	8	3			
		6		4		9	1	
9		3	2			7	6	8
4	5						9	2
6	7	2			9	1		4
	8	5		2		6		
			3	9	5			
7		9			8			

Word Search

WORDS:

ARCTIC
ATLANTIC
BALTIC
BERING
CARIBBEAN
CHINA
INDIAN

JAPAN
MEDITERRANEAN
NORTH
PACIFIC
RED
SOUTH
SOUTHERN

ANSWER KEY: CROSSWORD 1

[illegible]

ANSWER KEY: CROSSWORD 2

[illegible]

ANSWER KEY: SUDOKU

7	2	9	4	6	8	5	3	1
6	4	3	9	5	8	2	7	
3	8	5	1	2	7	6	4	9
6	7	2	8	3	9	1	5	4
4	5	8	6	7	1	3	9	2
9	1	3	2	5	4	7	6	8
8	3	6	7	4	2	9	1	5
5	4	1	9	8	3	2	7	6
2	9	7	5	1	6	4	8	3

ANSWER KEY: WORD SEARCH

X	8	0	1	7	H	1	0	S	5	K	M	X	C	
R	N	X	7	H	1	0	S	A	1	3	1	3	R	
1	A	M	7	1	1	1	0	N	A	1	3	1	W	
5	X	0	X	7	H	1	0	S	0	1	3	1		
W	1	7	1	0	M	Z	0	1	1	H	3	X	Z	
7	1	7	1	0	N	0	A	1	1	3	1	3	Z	
0	1	7	1	0	N	0	A	1	1	3	1	3	Z	
Y	N	3	1	0	D	1	1	1	1	A	3	1	3	
3	1	0	N	1	7	1	0	N	1	W	M	Z	0	
R	3	1	0	S	7	1	0	S	1	7	1	0	V	
3	H	0	1	D	1	0	H	1	7	1	0	1	3	
1	0	1	7	1	0	N	1	7	1	0	1	3	1	
1	0	W	1	0	1	1	H	1	0	1	3	X	1	
0	0	7	1	0	N	1	7	1	0	S	1	7	1	
G	1	0	N	1	7	1	0	S	1	7	1	0	1	

Speak UP!

Take charge of your care.

During your stay, the doctors, nurses and staff at St. Joseph's will treat you and your family as partners in your own care. One important way that you can be involved is to speak up. Ask questions, voice your concerns, and don't be afraid to raise any issues relating not only to your care and treatment, but also to overall hospital services.

In the pages that follow, you'll find a step-by-step guide to making the most of your hospital stay—how to stay safe, get the information you need, ask the right questions and interact effectively with your doctors, nurses and hospital staff.

REMEMBER

- Write down any questions you have
- Choose a family member to communicate with the doctors and staff
- Keep a list of doctors you see and the meds they prescribe

SPEAK UP & STEP UP

SPEAK UP

Ask questions and voice concerns. It's your body and you have a right to know.

PAY ATTENTION

Make sure you're getting the right treatments and medications.

EDUCATE YOURSELF

Learn about the medical tests you get and your treatment plan.

FIND AN ADVOCATE

Pick a trusted family member or friend to be your advocate.

WHAT MEDS & WHY

Know what medications you take and why you take them.

CHECK BEFORE YOU GO

Use a hospital, clinic, surgery center or other type of healthcare organization that meets The Joint Commission's quality standards.

PARTICIPATE IN YOUR CARE

You are the center of the healthcare team.

Stay SAFE

You can contribute to healthcare safety.

While you are in the hospital, many people will enter your room, from doctors and nurses to aides and orderlies. The following information will help make your hospital stay safe and comfortable.

PATIENT IDENTIFICATION

Any time staff enters your room to administer medications, transport you or perform procedures and treatments, they must check your birth date and name before they proceed. At times, you may be asked the same questions repeatedly. Please understand, this verification is a critical component in our patient safety program in order to guarantee that all of our patients receive the correct medications and treatments.

DON'T BE AFRAID TO ASK...

A number of people may enter your hospital room. Be sure to:

- Ask for the ID of everyone who comes into your room.
- Speak up if hospital staff don't ask to check your ID.
- Ask if the person has washed his or her hands upon entering your room.

- If you are told you need certain tests or procedures, ask why you need them, when they will happen and how long it will be before you get the results.

EMPLOYEE IDENTIFICATION

All hospital employees wear identification badges. Feel free to ask any staff member for his or her name and job classification. If you do not see an ID badge on an employee, please call your nurse immediately.

Know Your **MEDS**: Remember—you play an important role in helping to reduce medication errors.

While you are hospitalized, your doctor may prescribe medications for you. Be sure that you understand exactly what they are and why they are being prescribed.



Use this checklist to help you get the information you need from your doctor:

- ☐ What is the name of the medicine? What is its generic name?
- ☐ **Why am I taking this medicine?**
- ☐ What dose will I be taking? How often, and for how long?
- ☐ When will the medicine begin to work?
- ☐ **What are the possible side effects?**
- ☐ Can I take this medicine while taking my other medications or dietary supplements?
- ☐ Are there any foods, drinks or activities that I should avoid while taking this medicine?
- ☐ Should I take my medicine at meals or between meals?
- ☐ Do I need to take the medicine on an empty stomach or with food or a whole glass of water?
- ☐ What should I do if I forget to take the medicine and miss a dose?

PREVENTING MEDICATION ERRORS

By taking part in your own care, you can help the members of your healthcare team avoid medication errors. **Here's how:**

Be sure that all of your doctors know what medications you have been taking, including prescription drugs, over-the-counter medications, herbal and vitamin supplements, natural remedies and recreational drugs.

Be sure that all of your doctors know of any allergies you may have—to medications, anesthesia, foods, latex products, etc.

When you are brought medications or IV fluids, ask the person to check to be sure you are the patient who is supposed to receive the medications. **Show that person your ID bracelet to double-check.**

QUESTIONS for My Doctor

BE INFORMED: You and your caregiver need to stay informed about your medical condition and treatments while you are hospitalized. Once you are released from the hospital, it is important to have this information available

so you can share it with your primary care physician during your next visit. These checklists will help you ask questions while in the hospital and keep track of vital health and medication information.

ABOUT MY MEDICATIONS: Once you are discharged from the hospital, your pharmacist can help answer your questions about medications, including what the label on the medicine bottle means. Ask your pharmacist to put your medications in easy-to-open containers, and ask for large-print labels. *Also, see "Know Your Meds" above.*

Ask your doctor about the purpose and side effects of your medications.

ABOUT MY CONDITION

- What effect did my hospitalization have on my condition? Is it cured or just under control for now?
- How can my condition be treated or managed, or made better?
- How will this condition affect me? Will I need to change some of my activities?
- Are there long-term effects of my condition?
- How can I learn more about my condition?

STAY SAFE FIGHTING Infections

While you're in the hospital to get well, there is the possibility of developing an infection. The single most important thing you can do to help prevent infections is to wash your hands and make sure that everyone who touches you—including your doctors and nurses—wash their hands, too.

YOU, YOUR FAMILY AND FRIENDS SHOULD WASH HANDS:

1. after touching objects or surfaces in the hospital room
2. before eating
3. after using the restroom

It is also important that your healthcare providers wash their hands with either soap and water or with an alcohol-based hand cleaner every time, both before and after they touch you. Healthcare providers know to practice hand hygiene, but sometimes they forget. *You and your family should not be afraid or embarrassed to speak up and ask them to wash their hands.*



NO SOAP? NO PROBLEM.

Alcohol-based hand cleaners are as effective as soap and water. To use, apply the cleaner to the palm of your hand and rub your hands together. Keep rubbing over all the surfaces of your fingers and hands until they are dry.

FIGHT THE FLU

In the interest of safety for our patients, anyone who has symptoms of a cold or flu (ie: runny nose, fever, sneezing and/or coughing) should not visit hospitalized patients. Small children must be accompanied by a non-patient adult at all times. At times throughout the year, visitors under 18 may be restricted due to community-wide illness.

PREVENTING Falls

Hospital patients often fall because they are weak or unsteady due to illness or medical procedures, their medications make them dizzy, or because they've been sitting or lying down for too long. St. Joseph's cares about our patients' safety.

PLEASE HELP US KEEP YOU SAFE BY FOLLOWING THESE GUIDELINES DURING YOUR HOSPITAL STAY:

- Do not get out of bed by yourself. Your hospital bed is probably higher and narrower than your bed at home and you can easily fall while trying to get in or out of it. Please use your nurse call button and ask for assistance.
- Keep often-used items—call button, tissues, water, eyeglasses, telephone, TV remote—within easy reach.
- Do not walk in bare feet. Wear non-skid socks or slippers.
- Make sure your robe or pajamas don't drag on the floor; they can cause you to trip.
- Use the handrails in your bathroom and throughout the hospital at all times.
- Ask your nurse to show you how to properly walk with your IV pole, drainage bags or any other equipment.
- Be sure your wheelchair is locked when getting in or out of it. Never step on the footrest.
- If you see a spill on the floor, report it at once.



**PATIENTS OF ALL AGES ARE AT RISK OF FALLS BECAUSE OF
MEDICATIONS THAT MAY MAKE THEM DIZZY, WEAK OR UNSTEADY**

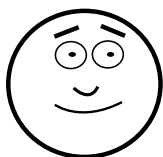
Do You Have PAIN?

Manage your pain so your hospital stay is as comfortable as possible.

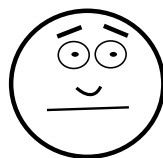
PAIN RATING SCALE



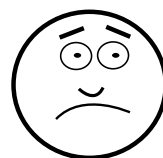
0
NO
HURT



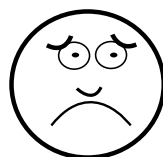
2
HURTS
LITTLE
BIT



4
HURTS
LITTLE
MORE



6
HURTS
EVEN
MORE



8
HURTS
WHOLE
LOT



10
HURTS
WORST

Are you afraid that you'll become addicted to pain medicine? This is a common concern of patients. Studies show that addiction is unlikely, especially if you have never had a history of addiction to drugs or alcohol. Talk to your doctor or nurse about your fears.

You are the expert about how you are feeling. Be sure to tell your doctor or nurse when you are experiencing pain. It is our goal to keep you as comfortable as possible.

TO HELP DESCRIBE YOUR PAIN, BE SURE TO REPORT:

- When the pain began
- Where you feel pain
- How the pain feels—sharp, dull, throbbing, burning, tingling
- If the pain is constant, or if it comes and goes
- What, if anything, makes the pain feel better
- What, if anything, makes the pain feel worse.
- How much, if any, pain your medicine is taking away
- If your medicine helps with the pain, how many hours of relief do you get?

MEDICATIONS FOR PAIN

Pain medication may be given in different forms:

- Tablet or liquid
- Injections into your skin or a muscle (SQ or IM)
- Injections into a vein (IV)
- Through a small tube in your back (an epidural)
- Via patient-controlled analgesia (PCA): a method of giving medicine into the vein with a pump that you control so you receive medicine when you need it

WHAT YOU CAN DO

If your current pain treatment is not working, talk with your caregiver about finding other methods that will help reduce or relieve your pain. Some things you can do:

- Hold the incision or painful area with a blanket or pillow when coughing or moving
- Walk if your doctor allows
- Take your mind off the pain by watching a movie, reading, or playing a game

In addition, there are other non-medicinal ways to relieve pain. Speak with your doctor about whether any of these treatments may be right for you:

- Acupuncture, which uses small needles to block pain
- Physical therapy
- Exercise
- Electrical nerve stimulation, which uses small jolts of electricity to block pain
- Hypnotherapy
- Massage
- Heat or cold
- Relaxation



Quiet Hours

The hours of 9 p.m. – 6 a.m. are considered “quiet hours” for all units. Visitation is not restricted during this time, however it is expected that all staff, patients and visitors will maintain a quiet environment.

VISITOR POLICY

St. Joseph’s is dedicated to providing excellent care in a safe, patient- and family-centered care environment utilizing an open visitation policy on all patient units.

All visitors must check-in to receive a visitor badge. This badge must be visible at all times. All patients have the right to choose who may visit them. In certain situations, St. Joseph’s reserves the right to limit the number and time of visits.

This may be due to:

- Physician requests restrictions based on the patient’s medical needs
- Patient or roommate needs privacy (especially during procedures or tests)
- Care of other patients in a shared room
- Lack of adequate space to accommodate all visitors
- Court order limiting or restraining contact
- Any situation that would cause an unsafe environment for patients or staff

We ask for your cooperation if a staff member requests a visitor to leave the room and return to the waiting room. This will allow us to fully concentrate on the patient’s care and needs. The visitor will be allowed back into the room as soon as it is safe to do so. If you have concerns about our visitation policy, please speak to the manager in your area.

VISITOR GUIDELINES

It is the responsibility of each visitor to comply with policies that protect patients’ rights to considerate and respectful care and privacy.

- Guests must observe appropriate hand hygiene guidelines
- Guests who have symptoms of illness (e.g., cough, fever, runny nose or diarrhea) should refrain from visiting for patients’ safety. The nurse may ask a sick guest to leave.
- Guests wishing to visit patients in isolation will need to obtain permission from the nursing station before entering the room.
- No pictures or video are permitted while care is being provided. This also refers to the use of cell phone cameras or other media devices.

Weapons are not permitted on the campus or in any buildings belonging to St. Joseph’s Hospital and Medical Center.

Food and Nutrition

The Food and Nutrition Department provides nutritionally balanced meals that adhere to your dietary guidelines, as ordered by your physician. The time you receive your meals may vary by floor. If there is an issue with your meal, please call 6-FOOD (6-3663).

Dietitians are also available for nutrition assessment, evaluation, counseling and personalized diet instruction.

Fire Safety

We periodically conduct fire drills. If you hear an alarm, stay where you are. In the event of an actual emergency, hospital staff will notify you.

Valuables

St. Joseph's does not assume or accept responsibility for the property of any patient. It is not recommended to bring money, jewelry, important documents, or other items of value to the hospital. If you were admitted because of an emergency, ask the Emergency Department or Admitting Department to arrange for your valuables to be deposited in the hospital safe. For pickup, call 602-406-3363.

We have multiple services and programs available to help you get the most from your hospital stay.

CALLING YOUR NURSE

The intercom system in your room can be used for direct voice contact with the staff members at the nurses' station. When the nursing staff member answers, please make your request in a normal speaking voice.

CELL PHONES

Cell phones may be used in the hospital except when closer than 6 feet to medical equipment connected to a patient and in intensive care units.

CHAPLAIN SERVICES

Chaplains are available seven days a week and at night. If you wish to speak to a chaplain, dial "0", or ask your nurse to contact the chaplain. The hospital chapel is on the first floor. It is available 24 hours a day to patients, visitors and staff. Chapel services may be viewed on Channel 81.

GET WELL NETWORK

The Get Well Network on your television contains movies, television channels, educational videos, and survey questions about your hospital stay. The remote is attached to your bed and has buttons and arrows to select options on the screen.

INTERNET

Wireless internet is available in most areas of the hospital. To access the wireless network, please call 6-WIFI (6-9434) for an access code.

INTERPRETERS

St. Joseph's offers interpretation and translation skills in a variety of Native American and foreign languages, as well as American Sign Language free of cost to you so we can effectively meet your healthcare needs. Nurses and physicians will request an interpreter when a patient needs to receive medical information. You may also request an interpreter by calling 602-406-5687. Cyacom phones are available in all hospital areas.

MAIL

Patient mail is distributed Monday through Friday. If a patient has been discharged, mail will be forwarded to the patient's home. Be sure to tell family and friends to write your room number on any correspondence.

PASSPORT PROGRAM

With the approval of your physician, you may leave your assigned room for a short period of time. Ask your nurse for an orange patient passport badge if you wish to do so. This helps the nurse to know where you are if medications or services are needed.

PHONES FOR THE HEARING IMPAIRED

If you require the use of a telephone for the hearing impaired, we offer volume-controlled handsets and phones (T.D.D., T.T.Y. and/or test telephone). Ask your nurse for assistance. Other equipment is also available for hearing-impaired patients.

TELEPHONE

Each patient room, except for those in intensive care units, is equipped with a telephone that can be used for on- and off-campus calls. Long-distance calls may be made with a calling card or credit card. Cellular phones may be used in the hospital except in intensive care units. Courtesy phones are located throughout the hospital.

For inpatients, telephone numbers are listed on the white board in each room. Outside callers can reach patient rooms by calling the operator at 602-406-3000 or by calling the patient directly.

To make a call from a patient's room, please note the following:

- For on-campus calls, dial the department's five-digit extension.
- For local calls, dial "9" and the 10-digit number.
- To make a long-distance call, you must use a calling card.

HOSPITAL RESOURCES

St. Joseph's provides multiple services for our patient's family and visitors while they are at the hospital.

ATM

A Bank of America ATM is located next to the Gift Shop on the first floor, and a Southwest Healthcare ATM is located in the cafeteria.

FLOWERS

Flowers may be brought in by visitors, delivered to the hospital, or delivered by the hospital's Gift Shop to all patient care areas except the intensive care units. When bringing fresh-cut flowers, please bring a vase or container. Flowers will be delivered to patient rooms as they are received.

GIFT SHOP

The Gift Shop is located on the first floor by the Camelback Elevators. You may purchase flowers, cards, gifts, books, magazines, phone cards, clothing, and snacks. Orders can be placed at the Gift Shop and delivered to hospitalized patients by calling 602-406-4141. Major credit cards are accepted.

Hours of Operation: Monday through Saturday, 6 a.m. – 9 p.m.

Sunday, 8 a.m. – 6 p.m.; Closed on holidays

GUEST BUSINESS CENTER

The Guest Business Center is located on the first floor of the Heart & Lung Tower and has two computers, a copier/fax machine and a phone. The center gives patients and their family members a place to conduct business, do research, and complete paperwork while at the hospital. The center is open daily from 6 a.m. to 9 p.m.

Smoking

St. Joseph's is a tobacco-free campus. Smoking and any other tobacco product use are not permitted anywhere on campus. Patients are not allowed to smoke. Please talk to your doctor or nurse about alternatives to smoking while you are in the hospital.

PHARMACY**LOCATION:**

First floor of the 222 Building

HOURS:

Monday – Friday:

8:30 a.m. – 5 p.m.

Not open on weekends.

Most major insurances accepted.

ResourceLink

ResourceLink can help you find a doctor, support group or community class in your area. Call 877-602-4111 to find one near you.

Volunteer

For more information about our volunteer programs, please call 602-406-3020.



WHERE'S THE CAFETERIA?

The cafeteria is located on the first floor and offers full service meals, hot and cold entrees, salads, and deli and grill specials. A 20 percent discount is offered to senior citizens 65 and older. Vending machines are also available. Visitors are welcome to dine in the cafeteria.

LOCATION:

First Floor

HOURS:

Breakfast:

6:30 a.m. – 9:30 a.m.

Lunch: 10:30 a.m. – 2:30 p.m.

Dinner: 4 p.m. – 7:30 p.m.

Late: 1 a.m. – 3 a.m.

It is open Monday – Friday,

5:30 a.m. – 8:30 p.m. and

Saturday – Sunday,

6 a.m. – noon

Starbucks

A Starbucks kiosk is located in the front lobby of the hospital.

GIVING OPPORTUNITIES

You can help St. Joseph's by giving to one of our non-profit foundations. St. Joseph's Foundation and Barrow Neurological Foundation raise money for research, patient care, community outreach, and medical education at the hospital. For information on how you can contribute, call the Office of Philanthropy at 602-406-3041.

VENDING MACHINES

Vending machines are available 24 hours a day in the cafeteria on the first floor of the hospital. They are also located throughout the hospital on most floors, including the Neurorehabilitation Department; Emergency Department; Third Avenue Bridge; 2nd, 4th, 5th, 7th, and 8th floors of the Patient Tower; and the 2nd, 3rd, and 5th floors of the Main Building. Ask your nurse or a staff member for the nearest location.

LESCONCIERGE

LesConcierge provides everything from gift recommendations to coordinating travel. Call 602-406-4949 to learn more.

PARKING

Visitor parking is available in the Sixth Avenue Garage, which can be reached by driving north on Fifth Avenue from Thomas Road. For outpatient surgery and clinic patients, parking is available in the Third Avenue Garage, just north of Thomas Road on Third Avenue. Valet is available in the admitting entrance and at the southeast corner of Third Avenue and Merrell Street in front of the 240 building. Parking rates are available at the concierge desk.

STAY CONNECTED

St. Joseph's is now on Facebook, Twitter and Youtube! Stay connected and follow us at:

- Facebook.com/StJosephsHospital
- YouTube.com/StJosephsPhx
- Twitter.com/StJosephs

SUPPORT GROUPS

St. Joseph's provides a variety of support groups for patients, family members and loved ones. Please call 877-602-4111 to find a support group.

Preparing to **LEAVE** The Hospital

6 things to know before you walk out that hospital door.

When it's time to be released from the hospital, your physician will authorize a hospital discharge. This doesn't necessarily mean that you are completely well—it only means that you no longer need acute hospital services. If you disagree, you or your caregiver can appeal the decision (see If You Disagree, below).

Here are few tips to make the discharge process run smoothly:

- Be sure you and/or your caregiver have spoken with a discharge planner and that you understand what services you may need after leaving the hospital.
- Verify your discharge date and time with your nurse or doctor.
- Plan to have someone pick you up.
- Check your room, bathroom, closet and bedside table carefully for any personal items.
- Retrieve any valuables you have stored in the hospital safe.

HAVE THE FOLLOWING INFORMATION BEFORE YOU LEAVE THE HOSPITAL:

1. Discharge summary. This is an overview of why you were in the hospital, which healthcare professionals saw you, what procedures were done, and what medications were prescribed.

2. Medications list. This is a listing of what medications you are taking, why, in what dosage, and who prescribed them. Having a list prepared by the hospital is a good way to double-check the information you should already have been keeping track of.

IF YOU DISAGREE

You or a relative can appeal your doctor's discharge decision. If you are a Medicare patient, be sure you are given "An Important Message from Medicare" from the hospital's discharge planner or caseworker. This details your rights to remain in the hospital for care and provides information on who to contact to appeal a discharge decision.

3. Rx. A prescription for any medications you need.

Be sure to fill your prescriptions promptly, so you don't run out of needed medications.

4. Follow-up care instructions.

Make sure you have paperwork that tells you:

- what, if any, dietary restrictions you need to follow and for how long.
- what kinds of activities you can and can't do, and for how long.
- how to properly care for any injury or incisions you have.
- what follow-up tests you may need and when you need to schedule them.
- what medicines you must take, why, and for how long.
- when you need to see your physician.
- any other home-care instructions for your caregiver, such as how to get you in and out of bed, how to use and monitor any equipment and what signs and symptoms to watch out for.
- telephone numbers to call if you or your caregiver has any questions pertaining to your after-hospital care.



BE SURE TO MEET WITH THE HOSPITAL'S DISCHARGE PLANNER EARLY IN YOUR STAY TO ENSURE A SMOOTH DISCHARGE PROCESS LATER ON.

Preparing to Leave the Hospital *continued*

5. Other services. When you leave the hospital, you may need to spend time in a rehabilitation facility, nursing home or other medical facility. Or you may need to schedule tests at an imaging center, have treatments at a cancer center or have in-home therapy. Be sure to speak with your nurse or physician to get all the details you need before you leave.

6. Community resources. You and your caregiver may feel unprepared for what will happen after your discharge. Make sure your discharge planner provides you with information about local resources, such as agencies that can provide services like transportation, equipment, home care and respite care, and agencies that can help with patient care and respite care.



St. Joseph's is proud to provide an ACTIVATE Resource Room that provides community resources to help transition patients from hospital to home. It is **located on the First Floor**, near the Camelback Elevators. **Call 602-406-2374 to learn more.**



BILLING

WHAT A HOSPITAL BILL COVERS

The hospital bill covers the cost of your room, meals, 24-hour nursing care, laboratory work, tests, medication, therapy and the services of hospital employees. You will receive a separate bill from your physicians for their professional services. If you have questions about these separate bills, please call the number printed on each statement.

The hospital is responsible for submitting bills to your insurance company and will do everything possible to expedite your claim. You should remember that your policy is a contract between you and your insurance company and that you have the final responsibility for payment of your hospital bill. For additional assistance, please call one of our Financial Counselors at 1-866-556-8221. You may also learn more or pay your bill online at www.stjosephs-phx.org/Billing.

FOR SELF-PAY PATIENTS

Patient Financial Services will send statements for payment of self-pay accounts. You will receive two to three billing statements and two to three telephone calls over a 90-day period to obtain a payment or to make payment arrangements. If payment arrangements are not established and no payment is made during the 90-day period the account will be placed with a collection agency. If you have any questions regarding your billing statement you can

contact Patient Financial Services toll-free at 877-877-8345.

Patients who would like to make a payment may stop by the admissions office upon discharge.

COORDINATION OF BENEFITS (COB)

Coordination of Benefits, referred to as COB, is a term used by insurance companies when you are covered under two or more insurance policies. This usually happens when both husband and wife are listed on each other's insurance policies, or when both parents carry their children on their individual policies or when there is eligibility under two federal programs. This also can occur when you are involved in a motor vehicle accident and have medical insurance and automobile insurance.

Most insurance companies have COB provisions that determine who is the primary payer when medical expenses are incurred. This prevents duplicate payments. COB priority must be identified at admission in order to comply with insurance guidelines. Your insurance may request a completed COB form before paying a claim and every attempt will be made to notify you if this occurs. The hospital cannot provide this information to your insurance company. You must resolve this issue with your insurance carrier in order for the claim to be paid.

REGISTRATION

www.stjosephs-phx.org

Upon arriving at the hospital, you will need to register at the admitting or registration area to which you were assigned when you scheduled your appointment with us. Pre-registration should be completed prior to the date of hospital admission to help make the registration process run smoothly. An identification bracelet that includes your name and doctor's name will be placed on your wrist. If you are not feeling well, a family member or caregiver can help you complete the registration process.

PRE-REGISTRATION

St. Joseph's offers secure online pre-registration. You may pre-register by visiting <http://www.stjosephs-phx.org/Registration>. We want your admission experience to be positive. By completing the online pre-admission form, you can save time and be better prepared for your visit at our facility. We recommend you complete this form, answering all questions, at least 48 hours prior to your visit/procedure.

You may also pre-register by calling toll-free 800-643-1219 Monday through Friday from 8:30 a.m. to 5:30 p.m. If you are unable to register within 48 hours of your visit, the admitting representative will register you in person on your day of service at the hospital.

Pre-Certification

Most insurance plans now require pre-certification for hospital stays and certain tests and procedures in order for you to be eligible for full policy benefits. It is your responsibility to see that this is completed. This information can be found on your insurance card. If you are unsure of your pre-certification requirements, we recommend that you contact your insurance company as soon as possible.

WHAT ARE YOUR ADVANCE DIRECTIVES?

PATIENT SERVICES ADVANCE DIRECTIVES

In the event of a disagreement between family members or other caregivers concerning your wishes regarding medical treatment, or other issues in connection with your Advance Directive, the Ethics Committee is available to assist you or your family members regarding a conflict that might exist. Dial "0" for the operator and ask for the Ethics Committee Member on call.

Here is a brief description of each kind of directive commonly used at St. Joseph's:

LIVING WILL

A set of instructions documenting your wishes about life-sustaining medical care. It is used if you become terminally ill, incapacitated, or unable to communicate or make decisions. A living will protects your rights to accept or refuse medical care and removes the burden for making decisions from your family, friends, and medical professionals.

DURABLE POWER OF ATTORNEY

For healthcare: A legal document that names your healthcare Power of Attorney (agent). Once written, it should be signed, dated, witnessed, notarized (optional), copied, and put into your medical record. Be sure to discuss this with the person before naming them as your agent. Remember that an agent may have to use their judgment in the event of a medical decision for which your wishes aren't known.

For finances: You may also want to appoint someone to manage your financial affairs when you cannot. A durable power of attorney for finances is a separate legal document from the healthcare power of attorney. You may choose the same person for both, or choose different people to represent you. Once written, it should be signed, dated, witnessed, and notarized (required). A copy is not needed for your medical record.

Your Advance Directive will be placed in your Medical Record. It is wise to review your Advance Directive yearly with family and friends to see if any changes need to be made. A copy should be given to your physician, the person appointed as your power of attorney, and family members.

For more information about Advance Directives or to obtain forms, please dial "0" and ask to speak with a hospital chaplain.



Formal Complaints

You have the right to make a formal complaint about the quality of our health care services to outside regulatory agencies:

The Arizona Department of Health Services

(150 N. 18th Ave, Ste. 450, Phoenix, AZ 85007) can be accessed by calling 602-364-2536.

The Joint Commission

can be accessed by calling 800-994-6610 or by emailing complaint@jointcommission.org.

Quality Improvement Organization/Health Services Advisory Group

(3133 E. Camelback Rd., Ste. 300, Phoenix, AZ 85016) can be accessed by calling 602-264-6382 or by visiting www.hsag.com.

As a patient, you have the right to respectful and considerate care. In addition, there are specific rights and responsibilities you have during your hospital stay.

YOU HAVE THE RIGHT TO:

- ✓ You have the right to considerate and respectful care with attention to dignity, privacy, safety, and respect for your personal beliefs and values.
- ✓ You have the right to impartial and reasonable access to care and treatment regardless of age, race, creed, color, ethnicity, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, disability, veteran status, socio-economic, immigrant status or source of payment.
- ✓ You have the right to be free from all forms of abuse and harassment.
- ✓ You have the right to receive care in a safe setting.
- ✓ You have the right to participate in ethical questions that arise in the course of your care. You have the right to formulate Advance Directives and to have the providers comply with and honor the Advance Directives.
- ✓ If care cannot be provided as you've requested, you will be informed, given an explanation and provided with alternatives.
- ✓ You have the right to an individualized treatment plan and the right to participate in the development and implementation of that plan. You have the right to be involved in decisions regarding your care provider.
- ✓ You and your personal representative(s) have the right to present complaints (including those concerning safety and the quality of care) to the hospital management and to expect a response from the hospital that substantively addressed the complaint. Exercising this right will not compromise your future access to care. Calls can be made to 602-406-4414 to report safety or quality concerns.
- ✓ You have the right to file a grievance with hospital management in writing or by calling 602-406-4414 if you feel your rights have been violated. In most cases a response to your grievance will be sent to you within seven days.
- ✓ You have the right to be informed of the risks, side effects, benefits and alternatives regarding your treatment.
- ✓ You have the right to an interpreter if you do not speak or communicate well in English or you are deaf or hard of hearing; with no additional cost to you.
- ✓ You have the right to request a second opinion or specialist consultation regarding treatment at your own expense. This includes your right to request a change in attending physicians.
- ✓ You have the right to know the qualifications of the people responsible for your care.
- ✓ You have the right to confidential treatment of your health information. Use and disclosure of your health information will be consistent with Dignity Health's Notice of Privacy Practices unless you authorize additional uses or disclosures.
- ✓ You have the right to access information contained in your medical record within a reasonable amount of time.
- ✓ Your personal privacy will be respected. You have the right to have your family designees or your family doctor notified promptly of your hospitalization unless you make a request for privacy.
- ✓ You have the right to exclude any or all family members from participating in your care decisions.

- ✓ You have the right to visitors or support persons without regard to age, race, creed, color, ethnicity, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, disability, veteran status, socio-economic, immigrant status or source of payment. You have the right to choose who may visit you during your stay and the right to withdraw that choice at any time.
- ✓ You have the right to send and receive mail and phone calls. Visitors, mail or calls may be restricted for the safety of patients or staff, or they may be restricted based on therapeutic effectiveness. Restrictions based on therapeutic effectiveness will be made with patient and family input.
- ✓ If competent, you may refuse treatment to the extent permitted by law. However, if your refusal prevents the provision of appropriate care, the relationship with you may be terminated with notice.
- ✓ You have the right to be free from the use of restraints or seclusion unless these are a necessary component of your specific care.
- ✓ You have the right to information about pain relief and appropriate pain assessment and management by staff committed to pain prevention.
- ✓ You are entitled to any other patient rights afforded you by the State of Arizona or because of St. Joseph's Hospital and Medical Center's participation in the Medicare and AHCCCS program.

YOU ARE RESPONSIBLE FOR:

- ✓ You are responsible for participating in your treatment plan and for letting those who treat you know if you think you can and will cooperate with treatment. You are responsible for following the treatment plan recommended by the treating physician and for your actions if you refuse to follow treatment.
- ✓ It is your responsibility to notify the treating physician or nurse of any changes or new occurrences related to your medical situation.
- ✓ It is your responsibility to notify the treating physician or nurse of any medications, supplements or drugs you have taken recently, as well as supplying the names of any professionals from whom you have been receiving care.
- ✓ You are responsible for answering questions as honestly and completely as possible.
- ✓ You are responsible for seeking explanations from any treatment member regarding questions you have about your care.
- ✓ You are responsible for asking your doctor or nurse about pain and pain management. You are responsible for working with them to develop a pain management plan.
- ✓ It is your responsibility to be considerate of others and respect their privacy. It is your responsibility to be considerate of your health care providers by maintaining civil language and conduct in all interactions.
- ✓ If you have an Advance Directive, it is your responsibility to provide a current copy.
- ✓ You are responsible for taking care of the financial obligations for your care as promptly as possible and for following the rules and regulations of the hospital relating to patient care and conduct.
- ✓ You are responsible for not using tobacco or any illicit drugs or drugs not prescribed by your physician while on the hospital's campus.
- ✓ The use of medical marijuana is prohibited everywhere on campus.

EMTALA

(Emergency Medical Treatment and Labor Act)

The Emergency Medical Treatment and Labor Act (EMTALA) requires hospital emergency departments that participate in the Medicare program to provide a medical screening examination to all persons requesting or requiring emergency services, provide stabilizing treatment or appropriate transfer to persons with emergency medical conditions, and that hospitals with specialized capabilities accept certain transfers based on bed availability. The purpose of EMTALA is to prevent hospitals from denying patients who are unable to pay for their treatment, either by refusing to provide emergency medical services or by inappropriately transferring or discharging these persons for financial reasons.

Who Must Follow This Notice?

We (the facility) provide you (the patient) with health care by working with doctors and many other health care providers (referred to as we, our or us). This is a joint notice of our information privacy practices. The following people or groups will follow this notice:

- any healthcare provider who comes to our locations to care for you. These professionals include doctors, nurses, technicians, physician assistants and others.
- all departments and units of our organization, including skilled nursing, home health, clinics, outpatient services, mobile units, hospice, and the Emergency Department.
- our employees, students and volunteers, including regional support offices and affiliates.
- The third party business partners working on our behalf to help provide you with technology tools and assist us with healthcare operations.

JOINT NOTICE OF PRIVACY PRACTICES FOR MEDICAL INFORMATION

This notice describes how medical information about you may be used and disclosed and how you can get access to this information. Please review it carefully.

HOW WE MAY USE AND SHARE YOUR MEDICAL INFORMATION

This section of our notice tells how we may use medical information about you. In all cases not covered by this notice, we will get a separate written permission from you before we use or share your medical information. We will ask you for permission in writing before we use or share your medical information for any of the following reasons:

- marketing an item or service that is not related to treatment for you or when we are paid to market to you.
- special notes about you made by therapists and counselors that are not part of your medical record.
- the sale of your medical information.

You can later cancel your permission by notifying us in writing.

We will protect medical information as much as we can under the law. Sometimes state law gives more protection to medical information than federal law. Sometimes federal law gives more protection than state law. In each case, we will apply the laws that protect medical information the most.

Dignity Health is a large health system. We may use or share medical information about you (in electronic or paper form) with hospital personnel, including doctors, at any Dignity Health hospital or facility for treatment, payment and health care operations. Please contact the Facility Privacy Office (at the address at the bottom of the notice) for a list of all Dignity Health facilities.

EXAMPLES:

Treatment: We will use and share medical information about you for purposes of treatment. An example is sending medical information about you to your doctor or to a specialist as part of a referral.

Payment: We will use and share medical information about you so we can be paid for treating you. An example is giving information about you to your health plan or to Medicare.

Health care operations: We will use and share medical information about you for our health care operations. Examples are using information about you to improve the quality of care we give you, for disease management programs, patient satisfaction surveys, compiling medical information, de-identifying medical information and benchmarking.

Appointment reminders: We may contact you with appointment reminders.

Internet Based Products and Services: Working with third party, we may offer you internet based products or services allowing you to

- schedule appointments
- reduce wait times in our emergency rooms
- help you find a physician or offer you access to your medical information

Treatment options and health-related benefits and services: We may contact you about possible treatment options, health related benefits or services that you might want.

Fund-raising activities: We may use limited information to contact you for fund-raising. We may also share such information with our fund-raising foundation. You may choose to opt out of receiving fund-raising requests or contacts.

Research: We may share medical information about you for research projects, such as studying the effectiveness of a treatment you received. We will usually get your written permission to use or share medical information for research. Under certain circumstances we may share medical information about you without your written permission. These research projects, however, must go through a special process that

protects the confidentiality of your medical information.

Facility Directory: Unless you tell us otherwise, we may list your name, location in the hospital, your general condition (good, fair, etc.) and your religious affiliation in our directory. We will give this information (except your religious affiliation) to anyone who asks about you by name. Your religious affiliation will be given only to appropriate clergy members.

Public Health: We may disclose your health information as required or permitted by law to public health authorities or government agencies whose official activities include preventing or controlling disease, injury, or disability. For example, we must report certain information about births, deaths, and various diseases to government agencies. We may use your health information in order to report to monitoring agencies any reactions to medications or problems with medical devices. We may also disclose, when requested, information about you to public health agencies that track outbreaks of contagious diseases or that are involved with preventing epidemics.

Required by Law: We are sometimes required by law to report certain information. For example, we must report abuse or neglect. We also must give information to your employer about work-related illness, injury or workplace-related medical surveillance. Another example is that we will share information about tumors with state tumor registries.

Public Safety: We may, and sometimes have to share medical information about you in order to prevent or lessen a serious threat to the health or safety of a particular person or the general public.

Health Oversight Activities: We may share medical information about you for health oversight activities where allowed by law. For example, oversight activities include audits investigations or inspections. The activities are necessary for government review of health care systems and government programs.

Coroners, Medical Examiners and Funeral Directors: We may share medical information about deceased patients with coroners, medical examiners and funeral directors to identify a deceased person, determine the cause of death, or other duties as permitted.

Organ and Tissue Donation: We may share medical information with organizations that handle organ, eye or tissue donation or transplantation.

Military, Veterans, National Security and Other Government Agencies: We may use or share medical information about you for national security purposes, intelligence activities or for protective services of the president or certain other persons as allowed by law. We may share medical information about you with the military for military command purposes when you are a member of the armed forces. We may share medical information with the Secretary of the Department of Health and Human Services for investigating or determining our compliance with HIPAA.

Judicial Proceedings: We may use or share medical information about you in response to court orders or subpoenas only when we have followed procedures required by law.

Law Enforcement Arizona & Nevada: We may share medical information about you with police or other law enforcement personnel where permitted or required by state and federal law. For example, if the police present a search warrant or court order, we must produce the information requested.

Law Enforcement California: We may share medical information about you with police (or other law enforcement personnel) without your written permission:

- If the police bring you to the hospital and ask us to test your blood for alcohol or substance abuse
- If the police present a search warrant
- If the police present a court order
- To report abuse, neglect, or assaults as required or permitted by law
- To report certain threats to third parties
- If you are in police custody or are an inmate of a correctional institution and the information is necessary to provide you with health care, to protect your health and safety, the health and safety of others or for the safety and security of the correctional institution.

OUR PLEDGE TO YOU

We understand that medical information about you is private and personal. We are committed to protecting it. Hospitals, doctors and other staff make a record each time you visit. This notice applies to the records of your care at the facility, whether created by hospital staff or your doctor. Your doctor and other health care providers may have different practices or notices about their use and sharing of medical information in their own offices or clinics. We will gladly explain this notice to you or your family member.

We are required by law to:

- keep medical information about you private.
- give you this notice describing our legal duties and privacy practices for medical information about you.
- notify you as outlined in state and federal law if a breach of unsecured medical information about you has occurred.
- follow the terms of the notice that is currently in effect.

DO YOU HAVE CONCERNS OR COMPLAINTS?

If you think your privacy rights may have been violated, you may contact the Dignity Health Privacy Office Hotline at 800-443-1986 or by email at privacy.office@dignityhealth.org. Finally, you may send a written complaint to the U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights. Our Facility Privacy Office can provide you the address. We will not take any action against you for filing a complaint.

St. Joseph's Hospital and Medical Center

Dignity Health Privacy Office

Dignity Health Privacy Office
Phone: 800-443-1986
Dignity Health Privacy Office
Fax: 415-591-6279

*Version effective:
September 23, 2013*

We may change our privacy practices from time to time. Changes will apply to current medical information, as well as new information after the change occurs. If we make an important change, we will change our notice. We will also post the new notice in our facilities and on our Web site at: www.Dignity-Health.org/privacy.

Family Members, Personal Representative, and Others Involved in Your Care:

Unless you tell us otherwise, we may share medical information about you with friends, family members, or others you have named who help with your care or who can make decisions on your behalf about your healthcare.

Disaster Relief Purposes: We may use or share medical information about you with public or private disaster organizations so that your family can be notified of your location and condition in case of disaster or other emergency. We may also use it to help in coordination of disaster relief efforts.

Electronic Sharing and Pooling of Your Information: We may take part in or make possible the electronic sharing or pooling of healthcare information. This helps doctors, hospitals and other healthcare providers within a geographic area or community provide quality care to you. If you travel and need medical treatment, it allows other doctors or hospitals to electronically contact us about you. All of this helps us manage your care when more than one doctor is involved. It also helps us to keep your health bills lower (avoid repeating lab tests). And finally it helps us to improve the overall quality of care provided to you and others. We are involved in the Affordable Care Act and may use and share information as permitted to achieve national goals related to meaningful use of electronic health systems.

YOUR RIGHTS REGARDING MEDICAL INFORMATION

Requesting Information about You: In most cases, when you ask in writing, you can look at or get a copy of medical information about you in paper or electronic format. You may also request that we send electronic copies directly to a person or entity chosen by you. We will give you a form to fill out to make the request. You can look at medical information about you for free. If you request paper or electronic copies of the information we may charge a fee. If we say no to your request to look at the information or get a copy of it, you may ask us in writing for a review of that decision.

Correcting Information about You: If you believe that information about you is wrong or missing, you can ask us in writing to correct the records. We will give you a form to fill out to make the request. We may say no to your request to correct a record if the information was not created or kept by us or if we believe the record is complete and correct. If we say no to your request, you can ask us in writing to review that denial.

Obtaining a List of Certain Disclosures of Information: You can ask to receive a list of the disclosures we have made of your medical information. Your request must be in writing and state the time period for the listing, which must be less than 6 years starting after April 14, 2003. The first request in a 12-month period is free. We will charge you for any additional requests for our cost of producing the list. We will give you an estimate of the cost when you request the additional list.

Restricting How We Use or Share Information about You: You can ask that medical information be given to you in a confidential manner. You must tell us in writing of the exact way or place for us to communicate with you.

You also can ask in writing that we limit our use or sharing of medical information about you. For example, you can ask that we use or share medical information about you only with persons involved in your care. Any time you make a written request, we will tell you in writing of our decision to accept or deny your request. We are only legally required to agree to one type of restriction request. For example, if you have paid us in full for a health procedure for which we would normally bill your health plan, we must agree to your request not to share information about that procedure or item with your health plan.

All written requests or requests for review of denials should be given to our Facility Privacy Office listed at the end of this notice.

Bringing Quality Care Home



*At the heart of our values
are Trust, Caring, Quality,
One Team and Ownership*

Home Health

Your home environment is a powerful setting for recovery. Our team of skilled nurses, registered dietitians, medical social workers, home health aides and physical, occupational and speech therapists provide the highest quality home care to Arizona's adult and geriatric population. Our telehealth options are also a great source of additional in-home care.

Personal Care Services

Stay independent and safe in your own home through our non-medical services including meal planning and preparation, assistance with eating, exercise, errands, transportation, light housekeeping, linen changing, bathing, grooming, oral hygiene and medication reminders.

When patients and clients were asked to rate the services provided by their Home Health Company... Heritage Home Healthcare of Arizona scored above the average ranking for similar agencies in the valley in 2013 by:

- ♦ **Care of Patients +3.1%**
- ♦ **Communication between Heritage and Patient +2.6%**
- ♦ **Rating their home healthcare a 9 or 10 out of 10 +5.8%**
- ♦ **Patients who would recommend their home healthcare provider +6%**

Testimonial – Heritage Personal Care Services

As our 89 year-old mother continued to need more day-to-day care, my family hired Heritage due to their excellent reputation. Heritage's staff helps my mother with her hygiene, dressing, meals, companionship, organizing her living area and, in general, just makes her feel special. The caregivers assigned to my mother have continually shown their warmth, caring and compassionate side along with always being reliable and trustworthy. Plus, the office staff is friendly, efficient and always keeps us informed of any changes. I would not hesitate to recommend Heritage!

Sandy, JoAnn & Becky

For more information on our in home patient care please contact Heritage at

602-745-2900 OR 877-745-2906

7310 N. 16th Street Suite 210 • Phoenix, AZ 85020



REDEFINING HEALTHCARE REHABILITATION



Where Healthcare Meets *Hospitality*



SANTÉ TRCs

Santé delivers specialized rehabilitation combined with hospitality services and amenities in an environment that is designed to let you relax, rejuvenate and recharge.

- Physiatrist-led interdisciplinary team provides outcome-based rehabilitation therapy management to safely and effectively transition you home.
- Physical, occupational and speech therapies delivered to you in state-of-the-art rehabilitation gyms.
- Visit us for a tour, receive a complimentary Starbucks coffee and experience the Santé difference!

4 Locations Valley-Wide:

Mesa, Chandler, Surprise and North Scottsdale

SANTÉ HOME HEALTH

Santé Home Health provides skilled nursing, physical, occupational, and speech therapy. We bring high-quality care and exceptional customer service to your home. We provide:

- 24-hour, 7-day/week access to a nurse
- Home assessments
- Start-of-Care within 24 hours
- A physician to your home within 7 days

480-563-2402

www.santearizona.com



Santé does not discriminate on the basis of race, color, creed, religion, national origin, age, sex or handicap.

Providing World Class Rehabilitation and Skilled Nursing

Conveniently located 3 miles from St. Joseph's Hospital



♦ Rehabilitation

- In-house Physical, Occupational and Speech therapy staff
- 7 days/week therapy and restorative nursing
- State-of-the-Art therapy equipment and modalities

♦ Skilled wound care - 7 days/week

- Complex wound, burns, ulcers, wound vacs
- Wound Care Certified (WCC) Nurses

♦ 24-Hour RN coverage

♦ 24-Hour IV Therapies

♦ Scheduling and Transportation to and from follow-up Doctor Appointments

♦ Social Worker and Case Manager on staff full-time

♦ Professional Activities staff 7 days/week

♦ Supervised Safe Smoking Program

Desert Terrace Accepts all Medicare, Medicare replacement, HMO, AHCCCS and ALTCS Insurances

www.desertterrace.net

Admissions: 602-413-6914 • Admissions Fax: 602-283-2388
Department of Health "A" Rating!



Hampton Inn Phoenix-Midtown (Downtown Area)

160 West Catalina Drive • Phoenix, Arizona 85013

602.200.0990

www.hampton.com/hi/phoenix-midtown



In-Room Amenities: Refrigerator, Microwave, Coffee Maker, 32" HDTV, Choice of King or 2 Queen Beds, Chair & Ottoman and much more!

Laundry facilities On-Site

Heated swimming pool & Whirlpool

Walking distance from light rail and excellent restaurants

When having to be away from home under trying circumstances, stay with caring people. We offer great value in accommodations, along with convenience of walking across the street to St. Joseph's Hospital & Medical Center.

Located directly across the street from St. Joseph's Hospital & Medical Center.

REDUCED RATES FOR PATIENTS AND FAMILIES.

PLEASE CALL HOTEL DIRECTLY.

- Free hot breakfast buffet.
- Free local and 800 number calls.
- Free high speed internet.
- Free 24 hr. business center.
- Free parking.
- Free access to fitness center.

Extending Acute Care

from Short-Term Acute to Specialized Extended Acute



When your family member needs a longer stay in the hospital, we're here. Select Specialty Hospital provides patients with the continuum of care from the traditional hospital setting to a specialty hospital setting. We are designed to meet the needs of medically complex, critically ill patients who require a longer acute care stay than a traditional hospital usually offers.



Select Specialty Hospital – Phoenix at St. Joseph's Campus

602-406-6888

Select Specialty Hospital – Phoenix Downtown at Banner Good Samaritan Campus

602-839-6483

Select Specialty Hospital – Scottsdale at Scottsdale Healthcare Osborn Campus

480-882-6096

*Extend your acute care stay at
Select Specialty Hospital.*

Specialized Programs

- Ventilator weaning
- Complex respiratory conditions
- Infectious diseases
- Complex wound care
- Heart failure
- Medically complex conditions
- Neurological disorders
- Post-trauma care
- Renal disorders
- Bariatric care
- Surgical complications

To see our patient video or to learn about one of our locations nationwide, go to www.selectmedicalcorp.com



We strive every day to be the rehabilitation facility of choice. In doing so, we try to have each day you spend with us filled with the caliber of service that will make your stay comfortable, safe and therapeutic. We know that there is no place like home and we work as a team of medical professionals to get you back there as quickly and safely as possible.

Services Offered:

- Physician Services
- Physical Therapy
- Occupational Therapy
- Speech Therapy
- IV Antibiotics and IV Hydration
- Complex Wound Care
- Registered Nurses 24 hours a day
- Activities and Social Gatherings
- Worship Services

602-327-4579

www.highlandmanorcare.com

4635 North 14th Street
Phoenix, AZ 85014



HOME HEALTH CARE

"Care with Compassion"

Your Home Health Partner in Care

Partners in Care Receive:

"One Call Does it All"
Friendly Service
Better Patient Outcomes
Care Plan Oversight Guidance
Your Protocols
Prudent Use of Health Care Dollars
Physician to Patient Connection

Extending physician care to the patient's home with ease.

KC's Home Health Care is a Medicare/Medicaid certified, licensed, bonded & insured Home Health Agency.

Services include:

**Skilled Nursing
Physical Therapy
Occupational Therapy
Speech Therapy
Social Worker
Home Health Aide**



Phoenix Office

602-283-4089

Peoria Office

623-322-5320

Payson Office

928-468-5242

www.kcshomehealthcare.com

Quality Care WITHOUT COST to the Patient!
Serving Arizona for Over 21 Years

Helping Patients & Families With:

- In-Home Nursing Visits
- Individual & Family Counseling
- Inpatient Care in Private Rooms
- Bathing & Personal Care
- Physicians Home Visits
- No Cost to Patients
- Medical Equipment
- Medications
- Volunteers

Medicare Certified • State Licensed

**While all hospice programs are reimbursed
and regulated in exactly the same manner –
not all hospices are alike!**

Website:

www.hfc-az.com

Valley Wide

(480) 461-3144 • (623) 876-9100 • (520) 421-2455 • (928) 541-1740

Dedicated Inpatient Units: Peoria, Gilbert, Casa Grande, Prescott and Tucson



Need a Doctor?

St. Joseph's Medical Group provides comprehensive, compassionate care that is centered around each individual patient. Our team of physicians cares for individuals of all ages. To find a St. Joseph's Medical Group physician, call ResourceLink at **1-877-602-4111**.

www.stjosephs-phx.org



Dignity Health™
St. Joseph's Hospital and
Medical Center

Adolescent Medicine
Chantay Banikarim, MD

Bariatric Surgery
William Arnold, MD
Seema Munir, DO
Kevin Potter, DO

**Barrow Children's Cleft and
Craniofacial Center**
Carolynne Garrison Howard, PhD
Patricia H. Glick, DMD

**Barrow Department
of Neurology**
Adolescent Neurology
Javier Cárdenas, MD
Stanley Johnsen, MD

Balance Disorders
Terry Fife, MD

Cognitive Disorders
Jiong Shi, MD, PhD

Epilepsy
Steven S. Chung, MD
Laura L. Lehnhoff, MD
Hussam Seif Eddeine, MD
Vladimir Shvarts, MD
David M. Treiman, MD
Jay Varma, MD

Movement Disorders
Rohit Dhall, MD
Abraham Lieberman, MD
Guillermo Moguel-Cobos, MD
Naomi Salins, MD

Multiple Sclerosis
Aimee Borazanci, MD

Neurology Hospitalists
Kerry Knievel, MD

Neuromuscular
Shafeeq S. Ladha, MD
Suraj Ashok Muley, MD
Erik L. Ortega, MD

Neuro-Oncology
Lynn S. Ashby, MD
William R. Shapiro, MD

Neurovascular/Stroke

Joni Clark, MD
James L. Frey, MD

B.R.A.I.N.S. Clinic

Javier Cárdenas, MD
Stanley Johnsen, MD

Cancer Center

Albert Wendt, MD

**Center for Transitional
NeuroRehabilitation**

Kristi Husk, PsyD
Pamela Klonoff, PhD
Stephen Myles, DCLinPsy
Kavitha Perumparaichallai, PhD
Susan Rumble, PsyD

Clinical Neuropsychology

Leslie Baxter, PhD
Heather Caples, PhD
George Prigatano, PhD
Wil Schultz, PhD
Alexander Troster, PhD
Jay Uomoto, PhD

Family Medicine

Jeffrey Curtis, MD
Andrea Darby-Stewart, MD
Robert Garcia, MD
Lindsay Grizzle, MD
Gregory Lewis, MD
Susan Martin, PsyD
Roberta Matern, MD
Sara Peña, MD
Summer Peregrin, PharmD
Paul Steinberg, MD
Mark Stephan, MD

General Surgery

Thomas Gillespie, MD
James Mankin, MD
Kevin McGeever, MD
Scott Petersen, MD
James Russell, MD
Raymond Shamos, MD
Salaheddine Tomeh, MD

ENT

Don Headley, MD

The Heart & Lung Institute**The Center for Thoracic Disease
and Transplantation**

Ross Bremner, MD, PhD
Samad Hashimi, MD
Jasmine Huang, MD
Elbert Kuo, MD
Ashraf Omar, MD
Michael Smith, MD
Rajat Walia, MD

The Cardiovascular Center

Ravi Koopot, MD

**East Valley Cardiothoracic
Surgery**

Marwan Ghazoul, MD*

Internal Medicine**General Internal Medicine**

Tam Chu, DO
Binh Duong, DO
Sonai Haerter, MD
Roshni Kundranda, MD
Jeny Pothén Itty, DO
Priya Radhakrishnan, MD
Jaya Raj, MD
Amna Yaqoob, MD

Endocrinology

Anna Boron, MD
Laura Knecht, MD

Hospitalists

M. Feras Alyafi, MD
Sai-Sridhar Boddupalli, MD
Moustafa Hazin, DO
Paula Kiesner, DO
Sang Hyung Lee, MD
Steve Mann, MD
Benjamin Osborne, MD
Suzanne Plush-Hall, MD

Infectious Disease

Monica Mircescu, MD
Wesley Shealey, MD
Tatyana Shekel, MD

Liver & Hepatobiliary

Richard Manch, MD

Pain Management

Julie Sparlin, MD

Palliative Care

Jeanette A. Boohene, MD
Jay Patel, MD

Rheumatology

Gabriel Colceriu, MD

Valley Fever

John Galgiani, MD

Obstetrics and Gynecology**General OB/GYN**

Mike Brady, MD
Tracy Contant, MD
James Mouer, MD
Linda Nelson, MD
Kathleen Norman, MD
Larrisa Romero, MD
Amy Williamson, MD

Maternal Fetal Medicine (MFM)

Richard Blumrick, MD*
Linda Chambliss, MD, MPH
John Garbaciak, Jr, MD
Joseph Harris, MD
Julia E. Solomon, MD, CM*
Evan Taber, MD

Advanced Gynecologic Surgery

Mario Castellanos, MD
Nita Desai, MD
Michael Hibner, MD

Gynecologic Oncology

Dana M. Chase, MD
John Farley, MD
Bradley Monk, MD
Lyndsay Willmott, MD

Orthopedics

Naftaly Attias, MD
Leonard S. Bodell, MD
Dirk S. Gesink, MD
Greg S. Keller, MD
Jeff Martin, MD*
Dana G. Seltzer, MD
Michael A. Sochacki, MD
Louis P. Vu, MD
Frederic Wilson, MD

Sports Medicine

Kareem Shaarawy, MD

**Primary Care – Peoria North
Clinic**

Giovani Michieli, MD
Veronica Torres Hernandez, MD
Aneta Wiejski, MD
Emily Zaragoza-Lao, MD

Psychiatry

Padmaja Bollam MD
Jason P. Caplan, MD
Kathryn Kanner, MD
Curtis McKnight, MD
Lance Rouse, MD

Radiology

Karen Baker, MD
Philip Alan Baker, MD
Ralph Drosten, MD
Neil F. Dunn, MD
Dean L. Gain, MD
Tilina Hu, MD
Olga Kalinkin, MD
Courtney Mitchell, MD
Sanford M. Ornstein, MD
Amy Pitt, MD
Randy Richardson, MD
Frank Schraml, MD
Amy Trahan, MD

Interventional Radiology

David Kay, MD
Renato Santos, MD
Ryan Scott, MD

St. Joseph's Pediatrics

Edith Allen, MD
Heather Holley, DO
Laurie Jones, MD
Lilia Parra-Roide, MD
Dawn Schwartz, DO
Cara Wright, MD

**University Sports & Family
Medicine**

Matthew Anastasi, MD
Roger McCoy, MD



Grace Healthcare of Phoenix

4202 N. 20th Avenue Phoenix AZ, 85015

For 24 hour admission, contact the GRACE ADMISSIONS HOTLINE at (602) 350-6726

Grace Healthcare of Phoenix, winner of the American Healthcare Association Bronze Quality of Care award and holder of an "A" excellent quality rating from the Arizona Department of Health Services is a 100-bed facility that delivers warm and personalized care with easy access from I-10, I-17, and State Route 51, close to all Phoenix Metropolitan area hospitals.

Features Include:

- Free Cable Television and Phone in all sub acute unit rooms, with private rooms and baths.
- Doctor coverage 7 days a week, including hospitalists, rehab specialists, internists, geriatricians, and NPs.
- Therapy Department availability 7 days a week; including physical therapy, occupational therapy, and speech therapy and the nationally acclaimed It's Never 2 Late program.



Leader in Rehabilitation Services

People choose St. Joseph's rehabilitation because of our commitment to patients. Our primary goal is to help patients enhance their quality of life through improved skills, maximized independence, and renewed self-esteem.

St. Joseph's inpatient rehabilitation program includes:

- Specific, individualized programs for the treatment of brain injury, spinal cord injury, stroke and other medical conditions
- Specialized services for adolescents and teenagers
- Continuity of Care – Physicians from the hospital can follow patients into the Inpatient Rehabilitation setting
- An Interdisciplinary team including: Rehabilitation Physician, Nursing, Physical Therapy, Occupational Therapy, Speech/Language Pathology, Neuropsychology, Dietary, Respiratory Therapy, Therapeutic Recreation, Case Management and Chaplain Services

Learn More

For more information on our inpatient rehabilitation programs, call admissions at **602-406-3747**.



Dignity Health™
St. Joseph's Hospital and
Medical Center



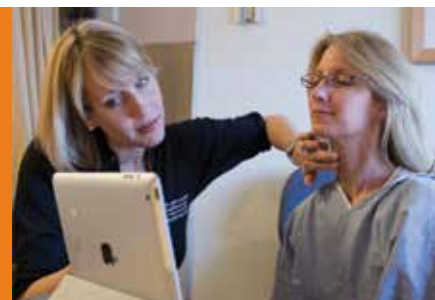
stjosephshospital



stjosephs



stjosephs-phx.org





- Only two blocks from St. Joseph's Hospital
- Every room is an upgrade to a two room suite
- Great American Grill available for breakfast, lunch and dinner
- Shuttle service within a two mile radius

Patient/Patient Family Rates available at the Hilton Suites:
Call **602-222-1111** or go online **www.phoenixsuites.hilton.com**
and enter or ask for corporate account number 5611080.



As a physician and as a son,
I recommend Hospice of the Valley.

They cared for my parents. Now they care for my patients.

—Ned Stolzberg, MD
Community physician, HOV medical director



602.530.6900 | hov.org
Not for profit. For Comfort.



GRACE HOME HEALTH CARE, LLC

"Where patient care comes first"

Medicare Certified Home Health Care

1450 W. Guadalupe Road
Suite 121
Gilbert AZ 85233
(480) 497-0302
Fax (480) 497-0305
www.gracehhcllc.com

WE PROVIDE:

Skilled Nursing 🇺🇸 Physical Therapy 🇺🇸 Occupational Therapy
Speech Therapy 🇺🇸 Medical Social Worker 🇺🇸 Certified Home Health Aide

WE OFFER, BUT ARE NOT LIMITED TO:

Infusion Therapy 🇺🇸 Wound Care 🇺🇸 Diabetic Management
Post Operative Care 🇺🇸 Chronic Illness Management
Care Transitions 🇺🇸 Patient Coaching 🇺🇸 Education and Support

We Accept: Medicare, BCBS, United Healthcare, UH - Golden Rule,
UH - UMR, UH - Integrated Services, TRICARE,
Workers Compensation, Private Pay

Support world-class healthcare in Arizona

Help St. Joseph's Hospital and Barrow Neurological Institute provide patients the best care possible by making a gift to St. Joseph's Foundation or Barrow Neurological Foundation.

Our Foundations are non-profit organizations that are dedicated to raising funds for research, medical education and patient care at the hospital. All gifts are tax-deductible as allowed by law.

You can direct your contribution to a specific area of the hospital, or you can make an unrestricted gift to be used where it is needed most.

Learn more at www.SupportStJosephs.org and www.SupportBarrow.org, or call our office Monday through Friday, 8 am to 5 pm, at 602-404-3041.



Dignity Health.
St. Joseph's Hospital and
Medical Center

BARROW
Neurological Foundation



Moving is the best medicine. Keeping active and losing weight are just two of the ways that you can fight osteoarthritis pain. In fact, for every pound you lose, that's four pounds less pressure on each knee. For information on managing pain, go to fightarthritispain.org.



DOES THE
IDEA OF A
HEART ATTACK
MAKE YOU
NAUSEATED?

ACTUALLY
HAVING ONE
COULD TOO.

Nausea and dizziness are just two of the warning signs of a heart attack. Call 911 if you experience any warning sign.

Learn the other signs at *americanheart.org*
or give us a call at 1-800-AHA-USA1.



Learn and Live SM

ST. JOSEPH'S LE DA LA BIENVENIDA A USTED Y A SU FAMILIA

Gracias por elegir St. Joseph's Hospital and Medical Center para su atención médica.

Por más de 115 años, hemos tenido el privilegio de brindar atención centrada en el paciente y la familia a las miles de personas que ingresan a nuestro establecimiento.

Cada empleado cumple una función especial en la atención que usted recibe en nuestro hospital. Es posible que usted reciba una encuesta a la salida. Le pedimos que complete esta encuesta. Esta encuesta representa su opinión. Deseamos conocer su opinión sobre la atención que se le brindó y su experiencia dentro del hospital.

Si tiene algún comentario en particular que desea comunicarnos con respecto a su experiencia por favor comuníquese al 602-406-6616.

Gracias por elegir St. Joseph's.

Atentamente,



Patty White

Presidente, St. Joseph's Hospital and Medical Center



DECLARACIÓN DE NUESTRA MISIÓN

Dignity Health y nuestras congregaciones patrocinantes se encuentran comprometidos en promover el ministerio de sanación de Jesús. Dedicamos nuestros recursos para:

- Brindar servicios de salud con compasión, de alta calidad y económicamente accesibles.
- Servir y defender a nuestras hermanas y hermanos de sectores con menos recursos y privados de sus derechos.
- Asociarnos con otros miembros de la comunidad para mejorar la calidad de vida.

ACERCA DE NUESTRA INSTITUCIÓN

Ubicado en el corazón de la ciudad de Phoenix, Arizona, St. Joseph's Hospital and Medical Center es un hospital sin fines de lucro con capacidad de 607 camas que brinda una amplia variedad de servicios de salud, sociales y de apoyo, especialmente para aquellos sectores de la comunidad con menos recursos y marginados.

St. Joseph's es un centro reconocido a nivel nacional que brinda servicios de atención terciaria de alta calidad, capacitación médica e investigaciones. Incluye el internacionalmente renombrado Barrow Neurological Institute®, el Heart & Lung Institute®, el Centro de Cáncer de la Universidad de Arizona, Centro de Salud de la Mujer, y un Centro de Traumatismos Nivel I verificado por el Colegio de Cirujanos de Estados Unidos. El hospital además es un centro respetado por sus servicios de maternidad, ortopedia y varias otras especialidades médicas.

St. Joseph's es constantemente reconocido como el Mejor Lugar para Trabajar en el The Phoenix Business Journal. U.S. News & World Report que regularmente califica a St. Joseph's entre los mejores hospitales en Estados Unidos en neurología y neurocirugía.

Fundado en 1895 por las Hermanas de la Misericordia, St. Joseph's fue el primer hospital en la zona de Phoenix. El hospital es integrante de Dignity Health, uno de los sistemas de atención de salud más grandes en el Oeste.

SU SATISFACCIÓN

Alentamos a Nuestros Pacientes a Expresar Su Opinión Para Mejorar la Atención que Brindamos

Su atención es nuestra prioridad. Para determinar donde es necesario realizar mejoras, este hospital participa en la encuesta de la Hospital Consumer Assessment of Health Providers and Systems (HCAHPS; Evaluación del Consumidor de Hospitales de Proveedores y Sistemas de Atención de Salud). La encuesta de la HCAHPS mide el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención brindada. Está diseñada como una herramienta estandarizada para medir y registrar el nivel de satisfacción en todos los hospitales de EE.UU.

Después del alta del hospital, usted puede ser seleccionado para participar en la encuesta de la HCAHPS. La encuesta incluye preguntas multiple-choice sobre su estadía en el hospital. Por favor tómese el tiempo para completar la encuesta de la HCAHPS; ¡su opinión es valiosa!

¿Qué es la HCAHPS?

La encuesta de la HCAHPS está avalada por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. La encuesta sirve para mejorar la calidad de atención. La HCAHPS publica los resultados de la encuesta para que los hospitales estén informados de los cambios que se deben realizar. Los resultados también permiten a los consumidores analizar y comparar hospitales antes de elegir un prestador de atención médica.

USTED FORMA PARTE DEL EQUIPO

COMUNÍQUESE: Se trata de su salud; no tenga miedo de hacerles preguntas a los médicos y enfermeros.

PARTICIPE: Usted es el centro de su equipo de atención médica, por lo tanto debe hacer preguntas, comprender el plan de tratamiento y medicación y comunicarse con sus médicos y enfermeros.

SEA COMPRENSIVO: En el hospital, se atienden a cientos de pacientes que requieren ayuda; le pedimos que sea paciente mientras los médicos y enfermeros atiendan a todos los pacientes.

VALORAMOS SU OPINIÓN

Poco tiempo después del alta, una empresa independiente le enviará por correo una encuesta confidencial de satisfacción del paciente en nombre de St. Joseph's. Le pedimos que se tome un tiempo para completar la encuesta y compartir su opinión acerca de su estadía en el hospital. Su opinión es una parte importante del objetivo de St. Joseph's de mejorar la atención y los servicios que brinda. La encuesta es confidencial a menos que usted desee incluir sus datos de contacto.

HOSPITAL COMPARE es un sitio web del gobierno que ofrece la posibilidad de comparar la calidad de atención brindada por los hospitales. La información incluida en este sitio web se basa en los resultados de la encuesta de la HCAHPS.

www.hospitalcompare.hhs.gov

EL GRUPO LEAPFROG califica los hospitales que participan en la Encuesta Leapfrog de Calidad y Seguridad de Hospitales. La encuesta mide el nivel de cumplimiento de los hospitales con las normas de calidad y seguridad establecidas por el Grupo Leapfrog. Los resultados de la encuesta se publican en el sitio web de Leapfrog y permite a los usuarios comparar hospitales. www.leapfroggroup.org/cp

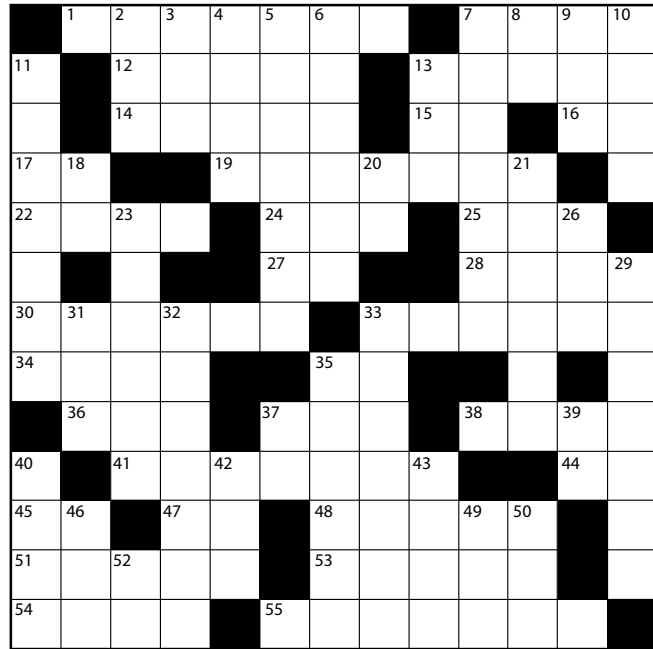
LA COMISIÓN CONJUNTA ha creado normas de calidad y seguridad dirigidas a organizaciones de atención médica. La Comisión Conjunta analiza, acredita y certifica las organizaciones de atención médica que cumplen estas normas exigentes. Los informes de calidad de todas las organizaciones acreditadas están disponibles en el sitio web. www.qualitycheck.org





HORIZONTAL

1. Quitó o hizo entregar a alguien las armas que tenía
7. Manoseo algo para ablandarlo
12. Anda alrededor
13. Ascienden
14. Gas de las minas de carbón y hulla
15. Símbolo del rubidio
16. Conjunción copulativa negativa
17. (... en Hunze) Ciudad de Países Bajos
19. Áspero, violento, intratable
22. Ciudad, especialmente la muy populosa
24. Contracción
25. En árabe, "hijo de"
27. Antigua ciudad de Caldea
28. Dos y uno
30. De un grupo étnico antiguo que habitó el norte de Europa
33. Nitrato
34. Planta gramínea monoica, de origen americano
35. Iniciales que aparecen en las recetas médicas
36. Indio de Tierra del Fuego, ya desaparecido
37. (Edgar Allan, 1809-1849) Escritor, poeta y crítico estadounidense
38. Mancha del cutis
41. Pasado participio irregular de afligir
44. En números romanos "1005"
45. Terminación de alcoholes
47. Nota musical
48. Percibirá el sonido
51. Vuelve a caer
53. (... Zagora) Ciudad de Bulgaria central, en la región de Khaskovo
54. (Stratford-on-...) Ciudad natal de William Shakespeare
55. Instrumento para raer



VERTICAL

2. Nombre del ergio en la nomenclatura internacional
3. Hermana religiosa
4. Aceptar la herencia
5. Parte o porción que queda de un todo
6. Fusil de repetición
7. Sujeto a la autoridad de un superior con obligación de obedecerle
8. Preposición inseparable "en virtud de"
9. Árbol moringáceo de países tropicales, de fruto oleaginoso usado en industria
10. Ónice
11. Familiarmente, persona o cosa que se considera precisa
13. (... Lanka) República insular del océano Índico, antiguamente Ceilán
18. Terminación de infinitivo
20. Símbolo del poiseville
21. Dedicaré la actividad a un fin tácito o no material
23. Cabo con que se hala hacia proa la relinga de barlovento de una vela
26. En inglés, "red" (muy usada en tenis)
29. Excavas por debajo alguna cosa dejándola en falso
31. (... Paulo) Estado y ciudad del Brasil
32. Planta iridácea, de bulbos sólidos, estilos filiformes y estigmas de color rojo anaranjado que se usan como condimento y para teñir de amarillo
33. Salsa o sainete para excitar el apetito
35. Lleno de rocas (fem.)
37. Letra griega
39. Símbolo del curio
40. Baña con oro
42. Pasa la vista por lo escrito interpretándolo
43. Elevad oración
46. Unidad monetaria búlgara
49. Me encaminaré
50. Río de Suiza
52. Símbolo del cobalto

Las claves están en la página 27.

www.stjosephs-phx.org

			5			4		3
			9	8	3			
		6		4		9	1	
9		3	2			7	6	8
4	5						9	2
6	7	2			9	1		4
	8	5		2		6		
			3	9	5			
7		9			8			

[illegible]

7	2	9	4	6	8	5	3	1
1	6	4	3	9	5	8	2	7
3	8	5	1	2	7	6	4	9
6	7	2	8	3	9	1	5	4
4	5	8	6	7	1	3	9	2
9	1	3	2	5	4	7	6	8
8	3	6	7	4	2	9	1	5
5	4	1	9	8	3	2	7	6
2	9	7	5	1	6	4	8	3

N	U	T	A	V	E	N	A	Q	W	O	E	R	T	R
W	O	X	T	C	H	I	N	A	J	I	O	U	Y	D
A	D	P	L	P	U	G	B	A	L	T	I	C	O	N
Z	E	T	A	S	E	S	E	U	Q	H	A	E	C	E
U	K	Q	N	L	V	J	R	X	E	R	N	L	I	M
C	J	U	T	O	O	K	I	T	N	A	K	Z	S	L
A	A	I	I	H	R	X	N	E	R	R	P	E	R	A
R	P	M	C	C	O	T	G	R	S	T	V	A	E	X
R	O	J	O	C	E	H	E	G	A	I	H	N	P	A
V	N	B	I	M	B	T	L	O	S	C	B	A	I	T
B	Y	D	C	I	I	M	I	Y	E	O	R	G	E	N
H	N	O	N	D	R	P	S	R	R	L	K	U	N	E
I	S	T	E	L	A	O	C	I	F	I	C	A	P	M
G	B	M	E	H	C	E	L	E	O	F	K	V	J	P
O	A	I	R	O	H	A	N	A	Z	L	V	U	Y	L

ARTICO
ATLANTICO
BALTICO
BERING
CARIBE
CHINA
INDICO
JAPON
MEDITERRANEO
NEGRO
NORTE
PACIFICO
PERSICO
ROJO

¡EXPRESÉSE!

Participe en su atención.

Durante su estadía, los médicos, enfermeros y personal de St. Joseph's lo tratarán a usted y a su familia como asociados en su atención. Una manera importante de involucrarse en esta atención es expresarse. Haga preguntas, exprese sus preocupaciones y no tema realizar consultas relacionadas no sólo con la atención y el tratamiento si no también con respecto a los servicios que ofrece el hospital en general.

En las siguientes páginas, ofrecemos una guía paso a paso que le mostrará cómo puede aprovechar al máximo su estadía en el hospital; cómo cuidar su seguridad, cómo obtener la información que necesita, cómo formular las preguntas correspondientes y cómo establecer una interacción eficaz con los médicos, enfermeros y personal del hospital.

RECUERDE

- Anote cualquier pregunta que tenga
- Designe a un familiar para que se comuniquen con los médicos y el personal
- Confeccione una lista de los médicos que consulta y la medicación que le prescriben

EXPRESÉSE E INVOLÚCRESE

EXPRESÉSE - Haga preguntas y exprese sus dudas. Se trata de su cuerpo y usted tiene derecho a recibir la información correspondiente.

PRESTE ATENCIÓN - Verifique que el tratamiento y medicación que le administran sean los correctos.

EDÚQUESE - Sepa qué estudios médicos y plan de tratamiento le están realizando.

NOMBRE A UN REPRESENTANTE - Designe a un familiar o amigo en quien confía para actuar como su representante.

SEPA QUÉ MEDICACIÓN TOMA Y POR QUÉ LA TOMA - Sepa qué medicación toma y por qué la toma.

VERIFIQUE ANTES DE VENIR - Acuda a un hospital, clínica, centro de cirugía u otro tipo de organización de atención médica que cumple las normas de calidad de la Comisión Conjunta.

PARTICIPE EN SU ATENCIÓN - Usted es el centro del equipo de atención médica.

MANTÉNGASE SEGURO

Usted puede contribuir en la seguridad de la atención médica.

Mientras está en el hospital, muchas personas ingresarán a su habitación, desde médicos y enfermeros hasta personal auxiliar y camilleros. La siguiente información lo ayudará a asegurarse de que su estadía en el hospital sea segura y cómoda.

IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

Cada vez que ingrese el personal a su habitación para administrar medicación, trasladarlo o realizarle procedimientos y tratamientos, estas personas deben verificar la fecha de nacimiento y nombre del paciente antes de continuar. A veces, le harán las mismas preguntas reiteradamente. Le pedimos su colaboración ya que esta verificación es un componente crucial de nuestro programa de seguridad del paciente para garantizar que todos nuestros pacientes estén recibiendo la medicación y tratamiento correctos.

NO TEMER PREGUNTAR...

Varias personas ingresarán a su habitación. Asegúrese de:

- Solicitar identificación a cada persona que ingresa a su habitación.
- Consultar en caso que el personal del hospital no realice la verificación de su identidad.
- Preguntarle a la persona si se lavó las manos cuando ingresó a su habitación.
- Si se le informa que se le deben realizar ciertos estudios o procedimientos, pregunte por qué son necesarios, cuándo se realizarán y en cuánto tiempo recibirá los resultados.

IDENTIFICACIÓN DE EMPLEADOS

Todos los empleados del hospital deben llevar una tarjeta de identificación. No dude en solicitarle a cualquier empleado que le comunique el nombre y puesto. Si no ve una tarjeta de identificación en un empleado, por favor llame a su enfermero inmediatamente.

Sepa qué **MEDICACIÓN** toma: Recuerde – usted cumple un papel importante para ayudar a reducir los errores en la administración de medicación.

Durante su hospitalización, el médico le prescribirá medicación. Asegúrese de que comprende exactamente qué medicación toma y por qué se la prescribieron.



Use esta lista de verificación para que le ayude a obtener la información que necesita de su médico:

- ☐ ¿Cuál es el nombre de la medicación? ¿Cuál es el nombre genérico?
- ☐ **¿Por qué me indicaron esta medicación?**
- ☐ ¿Cuál es la dosis que tomaré? ¿Cada cuánto y durante cuánto tiempo la debo tomar?
- ☐ ¿Cuándo comenzará a actuar?
- ☐ **¿Cuáles son los posibles efectos colaterales?**
- ☐ ¿Puedo tomar esta medicación con otros medicamentos o suplementos dietarios que tomo normalmente?
- ☐ ¿Debo evitar ciertos alimentos, bebidas o actividades mientras tomo esta medicación?
- ☐ ¿Debo tomar la medicación con las comidas o lejos de las comidas?
- ☐ ¿Debo tomar la medicación con el estómago vacío o con alimentos o con un vaso colmado de agua?
- ☐ ¿Qué hago si me olvido de tomar la medicación y me salteo una dosis?

COMO PREVENIR ERRORES CON LA MEDICACIÓN

Quando participa en su atención, usted puede ayudar a los integrantes del equipo de atención médica a evitar errores con la medicación, **para ello:**

Asegúrese de que todos los médicos conozcan cuál es la medicación que usted ha estado tomando, incluso medicamentos bajo prescripción, medicación de venta libre, suplementos herbales y vitamínicos, remedios naturales y drogas recreativas.

Asegúrese de que todos sus médicos conozcan las alergias que padece a medicamentos, anestesia, alimentos, productos con látex, etc.

Cada vez que le administran medicamentos o fluidos IV, pídale a persona que verifique que usted sea el paciente que debe recibir estos medicamentos. **Muéstrele a esa persona su pulsera de identificación para evitar errores.**

PREGUNTAS para Mi Médico

MANTÉNGASE INFORMADO: Usted y la persona que le administra cuidados deben mantenerse informados acerca de su afección médica y los tratamientos que recibe mientras está hospitalizado. Una vez que recibe el alta del hospital, es importante que tenga esta información disponible para poder comunicársela a

su médico de atención primaria en su próxima visita. Estas listas de verificación lo ayudarán a formular las preguntas correspondientes mientras está en el hospital y para mantenerse actualizado con respecto a cualquier información vital sobre su salud y la medicación que toma.

ACERCA DE MI MEDICACIÓN: Después de recibir el alta del hospital, su farmacéutico le podrá responder cualquier consulta que tenga con respecto a la medicación, incluso el significado de la información que se encuentra en la etiqueta del envase. Pídale al farmacéutico que coloque la medicación en envases fáciles de abrir y pídale que la información esté escrita con letra grande. También lea "Sepa qué medicación toma" arriba.

Pregunte a su doctor acerca de los propósitos y cualquier efecto secundario de sus medicamentos.

ACERCA DE MI AFECCIÓN

- ¿Qué efecto tuvo la hospitalización en mi afección? ¿Mi afección está curada o sólo está controlada por el momento?
- ¿Cómo se puede tratar, controlar o mejorar mi afección?
- ¿De qué manera me afectará? ¿Tendré que modificar algunas de mis actividades?
- ¿Mi afección provocará efectos a largo plazo?
- ¿Cómo puedo obtener más información acerca de mi afección?

MANTÉNGASE SEGURO

CÓMO COMBATIR Infecciones

Mientras está recuperándose en el hospital, existe el riesgo de contraer infecciones. La manera más segura de prevenir infecciones es lavarse las manos y asegurarse de que cada persona que entra en contacto directo con usted, incluso los médicos y enfermeros, se lave las manos también.

USTED, SUS FAMILIARES Y AMIGOS SIEMPRE DEBEN LAVARSE LAS MANOS:

1. después de entrar en contacto con objetos o superficies en la habitación del hospital
2. antes de comer
3. después de usar el sanitario

También es importante que los prestadores se laven las manos con agua y jabón o con un higienizador de manos a base de alcohol cada vez que entren en contacto con usted, tanto antes como después de hacerlo. Los prestadores de atención saben que deben practicar la higiene de manos, pero a veces lo olvidan. *Usted y sus familiares no deben sentir temor ni vergüenza y preguntarles a estas personas si se lavaron las manos.*

¿NO TIENE JABÓN? NO HAY PROBLEMA.

Los higienizadores de manos a base de alcohol son tan eficaces como el agua y jabón. Coloque el higienizador en la palma de la mano, junte las manos y frótelas. Siga frotando el higienizador por todas las superficies de los dedos y manos hasta que se sequen.

COMBATA LA GRIPE

Para garantizar la seguridad de nuestros pacientes, cualquier persona con síntomas de un resfrío o gripe (por ej., secreciones nasales, fiebre, estornudos y/o tos) no debe visitar a los pacientes hospitalizados. Los niños pequeños deben estar acompañados por un adulto que no sea el paciente en todo momento. En algunos momentos durante el año, el ingreso de visitas menores de 18 años podrá estar restringido por enfermedades que afectan la comunidad en general.



PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Los pacientes hospitalizados frecuentemente sufren caídas porque están débiles o inestables como consecuencia de alguna enfermedad o procedimiento médico, a causa de mareos provocados por la medicación o porque han estado sentados o acostados durante mucho tiempo. St. Joseph's se preocupa por la seguridad de sus pacientes.

LE PEDIMOS SU COLABORACIÓN EN EL CUIDADO DE SU SEGURIDAD CUMPLIENDO CON LAS SIGUIENTES PAUTAS DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN:

- No se levante de la cama sin ayuda. Probablemente la cama del hospital sea más alta y angosta que su cama en casa y se puede caer fácilmente cuando intente levantarse o acostarse. Por favor utilice el llamador para solicitar asistencia al enfermero.
- Mantenga los objetos que utiliza frecuentemente – llamador, pañuelos, agua, anteojos, teléfono, control remoto de la TV – a su alcance.
- No camine descalzo. Use medias antideslizantes o pantuflas.
- Asegúrese de que la bata o pijama no se arrastre por el piso, le puede provocar caídas.
- Utilice el pasamanos ubicado en el baño y en todo el hospital en todo momento.
- Pídale al enfermero que le muestre cómo caminar correctamente con el porta suero, bolsas de drenaje o cualquier otro equipo.
- Asegúrese de que la silla de ruedas esté trabada al sentarse y levantarse. Nunca pise el apoya pie.
- Si observa algún derrame en el piso, infórmelo de inmediato.

LOS PACIENTES DE CUALQUIER EDAD CORREN EL RIESGO DE SUFRIR CAÍDAS COMO CONSECUENCIA DE ALGÚN MEDICAMENTO QUE LES CAUSA MAREOS, DEBILIDAD O INESTABILIDAD

¿SUFRE DOLOR?

Controle el dolor para que le cause el menor grado de malestar posible durante su estadía en el hospital

Usted es el experto cuando se trata de cómo se siente. No dude en informarle al médico o enfermero cuando sufre dolor. Nuestra meta es que el paciente sufra el menor grado de malestar posible.

PARA DESCRIBIR EL DOLOR, ASEGÚRESE DE INFORMAR:

- Cuándo comenzó el dolor
- Dónde sufre dolor.
- Qué sensación tiene el dolor – agudo, sordo, pulsátil, ardor, hormigueo.
- Si el dolor es constante o intermitente.
- De qué manera se calma el dolor.
- De qué manera empeora el dolor.
- Cuánto se alivia el dolor con la medicación.
- Si la medicación ayuda a aliviar el dolor, ¿cuántas horas dura este alivio?

ANALGÉSICOS

Los analgésicos se pueden administrar de diferentes maneras:

- Comprimidos o suspensión
- Inyecciones en la piel o músculo (IM)
- Inyecciones en vena (IV)
- A través de un pequeño tubo colocado en la espalda (una peridural)
- Mediante Analgesia Controlada por el Paciente (PCA): un método de administrar medicación por una vena con una bomba que el paciente controla para administrar la medicación cuando es necesario.

QUÉ PUEDE HACER USTED

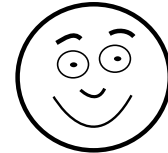
Si el tratamiento para el dolor actual no funciona, consulte con el médico para que le indique otro método que ayudará a reducir o aliviar el dolor. Usted puede:

- Colocar una manta o almohada en la zona de la incisión o dolor cuando tose o se mueve.
- Caminar si el médico se lo permite.
- Tratar de distraerse del dolor con una película, leer o jugar un juego.

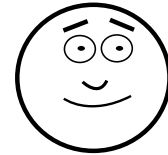
También existen métodos no medicamentosos para aliviar el dolor. Consulte a su médico si estos tratamientos le pueden ser útiles:

- Acupuntura, se colocan pequeñas agujas para bloquear el dolor
- Hipnosis
- Fisioterapia
- Masajes
- Ejercicio
- Calor o frío
- Estimulación nerviosa eléctrica, se administran pequeñas descargas eléctricas para bloquear el dolor
- Relajación

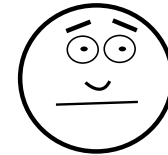
ESCALA DE CLASIFICACIÓN DEL DOLOR



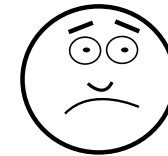
**0
SIN
DOLOR**



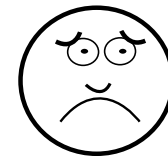
**2
DUELE
UN
POCO**



**4
DUELE
UN
POCO
MÁS**



**6
DUELE
AÚN
MÁS**



**8
MUCHO
MÁS
DOLOR**



**10
EL PEOR
DOLOR**

¿Teme volverse adicto a los analgésicos? Esta es una preocupación frecuente de los pacientes. Los estudios muestran que existe poca probabilidad de que se desarrolle una adicción, especialmente si el paciente no tiene antecedentes de haber sufrido alguna adicción a las drogas o el alcohol. Consulte con su médico o enfermero para aclarar cualquier duda al respecto.

NORMAS DE VISITAS HOSPITALARIAS EN ST. JOSEPH'S

HORAS DE SILENCIO

Las horas de las 9 p.m. a las 6 a.m. se consideran "horas de silencio" para todas las unidades. No se limitan las visitas durante estas horas. Sin embargo, se espera que todo el personal, los pacientes y visitantes mantengan el ambiente tranquilo.

Se prohíben armas en las instalaciones y los edificios que pertenecen a St. Joseph's Hospital and Medical Center.

POLÍTICA DE VISITANTES

St. Joseph's está comprometido a brindar excelente atención médica en un entorno seguro que se enfoca en el paciente y su familia con una política abierta referente a visitas en las unidades hospitalarias.

Todos los visitantes deben presentarse en recepción para recibir un pase de visitante. Este pase debe estar a la vista en todo momento. Todos los pacientes tienen el derecho de decidir quién puede visitarlos. En ciertas situaciones, St. Joseph's se reserva el derecho de limitar el número y la hora de las visitas. Esto podría deberse a:

- Restricciones solicitadas por el médico basado en las necesidades del paciente
- Necesidades de privacidad del paciente o su compañero de cuarto (especialmente durante procedimiento o pruebas)
- Las necesidades de atención médica de otros pacientes en un cuarto compartido
- Falta de espacio adecuado para todos los visitantes
- Una orden judicial que limita o prohíbe contacto
- Cualquier situación que podría causar un ambiente peligroso para pacientes o el personal hospitalario

Le pedimos su cooperación si un miembro del personal pide que un visitante salga del cuarto y que vuelva a la sala de espera. Esto nos permitirá enfocarnos totalmente en la atención y las necesidades del paciente. Se le permitirá que el visitante vuelva al cuarto en cuanto sea seguro. Si tiene dudas acerca de nuestra Política de Visitas Hospitalarias, favor de hablar con el gerente del área hospitalaria.



NORMAS PARA VISITANTES

Los visitantes tienen la responsabilidad de acatar las políticas que protegen los derechos del paciente a cuidado considerado y respetuoso y privacidad.

- Los visitantes deben seguir las normas apropiadas de higiene de manos
- Los visitantes quienes presentan síntomas de enfermedad (por ejemplo, tos, fiebre, rinorrea o diarrea) deben abstenerse de visitar por motivos de la seguridad del paciente. El enfermero podría pedir que un visitante enfermo se vaya.
- Los visitantes que desean visitar a pacientes en aislamiento debe obtener el permiso de la central de enfermería antes de entrar al cuarto.
- No se permite tomar fotos o video mientras se proporciona atención médica. Esto incluye el uso de cámaras de celulares u otros aparatos de grabación.

DURANTE SU ESTADÍA

Ofrecemos una variedad de servicios y programas para ayudarlo a aprovechar al máximo su estadía en el hospital.

PARA LLAMAR AL ENFERMERO

El sistema de intercomunicación en su habitación se puede utilizar para establecer un contacto de voz directo con el personal en la estación de enfermería. Cuando el personal de enfermería responde, por favor comunique su pedido en un tono de voz normal.

TELÉFONOS CELULARES

Los teléfonos celulares se pueden usar en el hospital excepto cuando se encuentran a menos de 6 pies de distancia de los equipos médicos conectados a un paciente y en las unidades de cuidados intensivos.

SERVICIOS DE CAPELLANES

Los capellanes están disponibles los siete días de la semana y por las noches. Si desea conversar con un capellán, marque "0" o pídale al enfermero que se comuniquen con el capellán.

La capilla del hospital está ubicada en el primer piso. Está abierta las 24 horas para pacientes, visitas y el personal. Los servicios de la capilla se pueden consultar en el Canal 81.

GET WELL NETWORK

La Get Well Network en su televisión cuenta con películas, canales de TV, videos informativos, y preguntas de encuesta acerca de su estancia en el hospital. El control está conectado a la cama y tiene botones y flechas para seleccionar las opciones en la pantalla.

INTERNET

El acceso inalámbrico a Internet está disponible en la mayoría de las áreas del hospital. Para acceso a la red inalámbrica, favor de llamar a 6-WIFI (6-9434) para un código de acceso.

INTÉRPRETES

St. Joseph's ofrece servicios gratuitos de interpretación y traducción en diferentes lenguas indígenas e idiomas extranjeros y también de lenguaje por señas en inglés para poder atender sus necesidades de salud en forma eficaz. Los enfermeros y médicos solicitarán un intérprete cuando el paciente necesita recibir información médica. Usted también podrá solicitar un intérprete llamando al 602-406-5687. Están disponibles teléfonos Cyracom en todas las áreas del hospital.

CORRESPONDENCIA

La correspondencia de los pacientes es entregada de lunes a viernes. Si el paciente ha recibido el alta, la correspondencia será reenviada a la dirección particular del paciente. Asegúrese de informar a sus familiares y amigos que escriban su número de habitación en toda la correspondencia.

PROGRAMA DE PASAPORTES

Con la aprobación de su médico, podrá abandonar la habitación asignada por un corto período de tiempo. Para esto le debe solicitar al enfermero un pasaporte de pacientes de color naranja. Esto ayudará al enfermero ubicarlo en caso de que sea necesario administrarle alguna medicación o prestarle algún servicio.

Alimentos y Nutrición

El Departamento de Alimentos y Nutrición ofrece comidas balanceadas y nutritivas que siguen sus recomendaciones dietéticas según las indicaciones de su médico. La hora en que recibe su comida puede variar dependiendo del departamento hospitalario en donde usted se encuentra. Si tiene algún problema con su comida, favor de llamar a 6-FOOD (6-3663).

Los dietistas también están disponibles para evaluaciones de nutrición, consejería e instrucciones personalizadas de su dieta.

Seguridad contra Incendios

Periódicamente se realizan simulacros de incendio. Si se activa la alarma, quédese donde está. En el caso de una emergencia real, el personal del hospital se lo notificará.

Objetos de Valor

St. Joseph no asume ni acepta responsabilidad por los bienes de los pacientes. Se recomienda a los pacientes no acudir al hospital con dinero, joyas, documentos importantes ni otros objetos de valor. Si usted ingresó por una emergencia, solicite al Departamento de Emergencias o al Departamento de Admisiones que depositen sus objetos de valor en la caja de seguridad del hospital. Para retirar sus objetos llame al 602-406-3363.

Fumar

Las instalaciones de St. Joseph's son libres de tabaco. No está permitido fumar ni consumir productos con tabaco en ninguna zona de las instalaciones. A los pacientes no se les está permitido fumar. Por favor consulte a su médico o enfermero para que le indiquen alternativas para no fumar mientras está en el hospital.

TELÉFONOS PARA PERSONAS CON DIFICULTADES AUDITIVAS

Si usted requiere el uso de un teléfono para personas con dificultades auditivas, ofrecemos auriculares y teléfonos con control de volumen (T.D.S., T.T.Y. y/o teléfono de prueba). Solicite asistencia del enfermero. También contamos con otros equipos para pacientes con dificultades auditivas.

TELÉFONOS

Cada habitación de pacientes, salvo las unidades de cuidados intensivos, está provista de un teléfono que se puede utilizar para realizar llamadas internas y externas. Las llamadas de larga distancia se realizan con una tarjeta de llamadas o tarjeta de crédito. Se permite el uso de teléfonos celulares dentro del hospital, excepto en las unidades de cuidados intensivos. Teléfonos de cortesía están ubicados en todo el hospital.

Para los pacientes hospitalizados, los números de teléfono se encuentran en un listado en la pizarra blanca en cada habitación.

Para comunicarse con el paciente, puede llamar al operador al 602-406-3000 o puede llamar al paciente directamente.

Para realizar llamadas desde el la habitación del paciente, por favor tenga lo siguiente en cuenta:

- Para llamadas internas, marque el interno de cinco dígitos del departamento correspondiente.
- Para llamadas locales, marque "9" y luego el número de 10 dígitos.
- Para llamadas de larga distancia debe usar una tarjeta de llamadas.

RECURSOS EN EL HOSPITAL

FARMACIA

Ubicación:

Primer piso del Edificio 222

Horario de Atención:

Lunes – Viernes
8:30 a.m. – 5 p.m.
No abre los fines de semana.
Trabajamos con la mayoría de los principales seguros.

ResourceLink

ResourceLink lo puede ayudar a buscar un médico, grupo de apoyo o clase comunitaria en su zona. Llame al 877-602-4111 para encontrar uno cerca suyo.

St. Joseph's ofrece varios servicios a las familias y visitas de nuestros pacientes mientras están en el hospital.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Un Cajero Automático de Bank of America se encuentra ubicado al lado de la Tienda de Regalos en el primer piso y un Cajero Automático de Southwest Healthcare está en la cafetería.

FLORES

Las visitas pueden ingresar con flores, pueden ser entregadas en el hospital o entregadas por la Tienda de Regalos del hospital a todos los pacientes excepto aquellos internados en unidades de cuidados intensivos. Si ingresa con flores frescas, le pedimos que las coloque en un jarrón o recipiente. Las flores serán entregadas a los pacientes cuando son recibidas.

TIENDA DE REGALOS

La Tienda de Regalos está ubicada en el primer piso cerca de los Ascensores de Camelback. Puede comprar flores, tarjetas, regalos, libros, revistas, tarjetas de teléfono, ropa y refrescos. Puede hacer el pedido en la Tienda de Regalos para que realice la entrega a un paciente hospitalizado llamando al 602-406-4141. Se aceptan las principales tarjetas de crédito.

Horario de Atención: Lunes a Sábados de 6 a.m. – 9 p.m.; Domingos de 8 a.m. – 6 p.m.; Feriados cerrado.

CENTRO DE NEGOCIOS PARA VISITAS

El Centro de Negocios para Visitas está ubicado en el primer piso de la Torre de Cardiología y Neumonología y cuenta con dos computadoras, una copiadora/fax y un teléfono. El centro brinda a los pacientes y a sus familiares un lugar para trabajar, realizar investigaciones y completar la documentación mientras están en el hospital. El centro está abierto todos los días de 6 a.m. a 9 p.m.

BRINDAR OPORTUNIDADES

Usted puede ayudar a St. Joseph's con donaciones a una de nuestras fundaciones sin fines de lucro. La Fundación St. Joseph's y la Fundación Neurológica Barrow recaudan fondos para fines de investigación, atención del paciente, programas comunitarios y formación médica en el hospital. Para más información sobre cómo puede contribuir llame a la Oficina de Filantropía al 602-406-3041.

VOLUNTARIOS

Para más información acerca de nuestros programas para voluntarios, por favor llame al 602-406-3020.

MÁQUINAS EXPENDEDORAS

Las máquinas expendedoras funcionan las 24 horas en la cafetería del primer piso del hospital. También están ubicadas en diferentes áreas del hospital en la mayoría de los pisos, incluso el Departamento de Neuror rehabilitación; el Departamento de Emergencias; el Puente de la Tercera Avenida; los pisos 2, 4, 5, 7 y 8 de la Torre de Pacientes; y los pisos 2, 3 y 5 del Edificio Principal. Consulte a su enfermero o miembro del personal para la ubicación más cercana.

LESCONCIERGE

LesConcierge brinda todo tipo de servicio desde recomendaciones de regalos hasta la coordinación de viajes. Llame al 602-406-4949 para más información.

ESTACIONAMIENTO

Las visitas pueden estacionar en el Garage de la Sexta Avenida, al que se puede acceder dirigiéndose en dirección norte por la Quinta Avenida desde Thomas Road. Los pacientes de cirugías ambulatorias y de la clínica, pueden estacionar en el Garage de la Tercera Avenida, al norte de Thomas Road en la Tercera Avenida. El servicio de valet parking está disponible en la entrada de admisiones y en la esquina sudeste de la Tercera Avenida y Merrell Street al frente del edificio 240. Puede obtener información sobre tarifas en conserjería.

MANTÉNGASE CONECTADO

St. Joseph's ahora está en Facebook, Twitter y Youtube. Manténgase conectado y síganos en:

- Facebook.com/StJosephsHospital
- YouTube.com/StJosephsPhx
- Twitter.com/StJosephs

GRUPOS DE APOYO

St. Joseph's organiza diferentes grupos de soporte para pacientes, familiares y seres queridos. Por llame al 877-602-4111 para elegir un grupo de soporte.



¿DÓNDE ESTÁ LA CAFETERÍA?

La cafetería está ubicada en el primer piso y ofrece platos completos, platillos fríos y calientes, ensaladas y especialidades grilladas y delicatessen. Se ofrece un descuento del 20 por ciento a los jubilados mayores de 65. También se encuentran máquinas expendedoras disponibles. Las visitas pueden cenar en la cafetería.

Ubicación:

Primer Piso

Horario de Atención:

Desayuno: 6:30 a.m. – 9:30 a.m.
 Almuerzo: 10:30 a.m. – 2:30 p.m.
 Cena: 4 p.m. – 7:30 p.m.
 Tarde: 1 a.m. – 3 a.m.
 Está abierto de Lunes a Viernes de 5:30 a.m. – 8:30 p.m. y Sábados y Domingos de 6 a.m. – mediodía

Starbucks

Un Starbucks está ubicado en frente del lobby del hospital.

Preparación Para **DEJAR** El Hospital

6 cosas que debe saber antes de salir por la puerta del hospital.

Cuando llega el momento del alta hospitalaria, su médico autorizará el alta. Esto no necesariamente significa que está completamente curado, sólo significa que ya no requiere atención hospitalaria aguda. Si no está de acuerdo, usted o su cuidador puede apelar la decisión (ver Si No Está De Acuerdo, más adelante).

A continuación le ofrecemos algunos consejos para que el proceso de alta se desarrolle sin complicaciones:

- Asegúrese de haber consultado y/o que su cuidador haya consultado con un programador de altas y que comprende qué servicios requerirá después de dejar el hospital.
- Verifique la fecha y hora del alta con el enfermero o médico.
- Arregle para que alguien lo venga a buscar.
- Verifique que no haya dejado ningún objeto personal en la habitación, baño, ropero y mesa de luz.
- Retire los objetos de valor que haya guardado en la caja de seguridad del hospital.

PROCURE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN ANTES DE SALIR DEL HOSPITAL:

1. Resumen de alta. Es un resumen general de por qué estuvo en el hospital, los profesionales que le brindaron atención, los procedimientos que se realizaron y la medicación que se prescribió.

2. Lista de Medicamentos. Es una lista de los medicamentos que toma, por qué los está tomando, la dosis y quién los prescribió. Tener una lista preparada por el hospital es una buena manera de verificar la información que ya debería haber estado controlando.

3. Prescripciones. Una prescripción de los medicamentos que necesita. Asegúrese de llenar las prescripciones rápidamente para no quedarse sin medicamentos.

SI NO ESTÁ DE ACUERDO

Usted o un familiar puede apelar la determinación de alta de su médico. Si usted es paciente de Medicare, asegúrese de haber recibido "Un Mensaje Importante de Medicare" del programador de altas del hospital o el asistente social. Este documento detalla sus derechos de permanecer en el hospital para recibir atención y brinda información sobre quién debe contactar para apelar una decisión de alta.

4. Instrucciones para cuidados posteriores.

Asegúrese de tener la documentación con indicaciones de:

- cualquier restricción dietaria, si corresponde, que debe observar y por cuánto tiempo.
- el tipo de actividades que puede y no puede realizar y durante cuánto tiempo.
- cómo cuidar correctamente cualquier herida o incisión.
- los estudios posteriores que necesita y cuándo los debe programar.
- los medicamentos que debe tomar, por qué, y durante cuánto tiempo.
- cuándo debe ver a su médico.
- cualquier otra instrucción para el cuidador, como la manera en que lo debe acostar y levantar de la cama, cómo utilizar y controlar los equipos y qué señales y síntomas debe observar.
- los números telefónicos a los que debe llamar si usted o su cuidador tiene alguna pregunta con respecto a los cuidados pos-hospitalarios.



PROCURE REUNIRSE CON EL PROGRAMADOR DE ALTAS DEL HOSPITAL EN LOS INICIOS DE SU HOSPITALIZACIÓN PARA EVITAR COMPLICACIONES DURANTE EL PROCESO DE ALTA.

PREPARACIÓN PARA **DEJAR EL HOSPITAL** *continued*

5. Otros servicios. Cuando deje el hospital, es posible que necesite permanecer en un centro de rehabilitación, casa de reposo u otro centro médico durante un tiempo. O tal vez deba programar estudios en un centro de diagnóstico por imágenes, recibir tratamientos en un centro de cáncer o realizar terapia domiciliaria. Consulte con su enfermero o médico para más información antes del alta.

6. Recursos comunitarios. Usted y su cuidador pueden sentir que no están preparados para lo que sucederá después del alta. Obtenga información del programador de altas sobre recursos locales, como las agencias que pueden brindar servicios de traslado, equipos, atención domiciliaria y servicios de relevo del cuidador y agencias que pueden ayudar en el cuidado del paciente y relevar al cuidador.



St. Joseph's se enorgullece de brindar una Sala de Recursos ACTIVATE que ofrece recursos comunitarios para ayudar en la transición del paciente del hospital a su hogar. **Está ubicada en el Primer Piso, próximo a los Ascensores de Camelback. Para más información llame al 602-406-2374.**



FACTURACIÓN

QUÉ INCLUYE LA FACTURA DEL HOSPITAL

La factura del hospital incluye el costo de la habitación, las comidas, atención de enfermería las 24 horas, análisis de laboratorio, estudios, medicación, terapia y los servicios de los empleados del hospital. Usted recibirá una factura por separado del médico por los honorarios profesionales. Si tiene alguna consulta sobre estas facturas individuales, por favor llame al número impreso en cada factura.

El hospital es responsable de presentar facturas a su compañía de seguro y hará todo lo posible para acelerar el trámite. Debe recordar que la póliza es un contrato entre usted y su compañía de seguro y que usted tiene la responsabilidad final del pago de la factura del hospital. Para ayuda adicional, favor de llamar a nuestros asesores financieros al 1-866-556-8221. También puede obtener mayor información o pagar su cuenta en línea en www.stjosephs-phx.org/Billing.

PACIENTES PARTICULARES

La oficina de Servicios Financieros al Paciente enviará facturas para el pago de las cuentas particulares. Usted recibirá de dos a tres estados de cuenta de facturación y dos a tres llamadas telefónicas en un período de 90 días para obtener el pago o para coordinar facilidades de pago. Si no se acuerda un plan de pago y no se realiza ningún pago en el período de 90 días, la cuenta será enviada a una agencia de cobranzas. Si tiene alguna consulta con respecto a sus estados de cuenta de facturación, puede comunicarse con

la oficina de Servicios Financieros al Paciente llamando al número gratuito 877-877-8345.

Los pacientes que desean realizar un pago pueden acudir a la oficina de admisiones después del alta.

COORDINACIÓN DE BENEFICIOS (COB)

La Coordinación de Beneficios, llamada COB, es un término utilizado por compañías de seguro cuando el paciente tiene cobertura bajo dos o más pólizas de seguro. Esto normalmente sucede cuando un cónyuge está incluido en la póliza de seguro del otro y viceversa o cuando ambos padres incluyen a sus hijos en sus pólizas individuales o cuando el paciente califica para recibir los beneficios en virtud a dos programas federales. Esto también puede ocurrir cuando el paciente sufre un accidente automovilístico y tiene seguro médico y seguro vehicular.

La mayoría de las compañías de seguro establecen disposiciones de COB en virtud de las cuales se determina quién es el pagador primario cuando se incurren gastos médicos. De esta manera, se evitan pagos duplicados. La prioridad de COB debe ser identificada en el momento de la admisión para cumplir con las normas del seguro. Su seguro puede solicitar un formulario COB completado antes de pagar la cobertura y se hará todo lo posible para notificarle si esto ocurre. El hospital no puede brindar esta información a su compañía de seguro. Usted debe resolver esta situación con la aseguradora para que la cobertura sea pagada.

Certificación previa

La mayoría de los planes de seguro ahora requieren una certificación previa para estadías hospitalarias y ciertos estudios y procedimientos para que el paciente pueda recibir todos los beneficios de la póliza. Es responsabilidad suya completar este paso. Esta información se puede obtener de la tarjeta de seguro. Si no está seguro de los requisitos de pre-certificación, recomendamos que se comunique con su compañía de seguro lo antes posible.

Al llegar al hospital, se tendrá que presentar en el área de admisiones o en recepción en el área que le correspondía cuando hizo la cita con nosotros. Deberá completar los formularios de admisión y enseñar su tarjeta de identificación de seguro, si posee seguro. Debería completarse un pre-registro antes de la fecha de la admisión al hospital para evitar complicaciones durante el proceso de registro. Se le colocará una pulsera de identificación con su nombre y el nombre de su médico. Si no se siente bien, un familiar o cuidador lo puede ayudar a completar el proceso de registro.

REGISTRO DE ANTEMANO

St. Joseph's ofrece un sistema seguro de registro de antemano en línea. Puede realizar el registro de antemano ingresando a <http://www.stjosephs-phx.org/Registration>. Deseamos que su experiencia de admisión sea positiva. Al completar el formulario de pre-admisión en línea, ahorrará tiempo y estará mejor preparado para su visita a nuestro centro. Recomendamos que complete el formulario, respondiendo todas las preguntas, al menos 48 horas antes de su visita/procedimiento.

También se puede realizar el registro de antemano llamando al número gratuito 800-643-1219 de lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Si no puede registrarse dentro de las 48 horas antes de su visita, el representante de admisiones lo registrará personalmente el día del servicio en el hospital.

¿QUÉ SON LAS VOLUNTADES ANTICIPADAS?

SERVICIOS AL PACIENTE – VOLUNTADES ANTICIPADAS

En el caso de que hubiera un desacuerdo entre los familiares u otros cuidadores con respecto a sus deseos de tratamiento médico u otros temas relacionados con su Voluntad Anticipada, el Comité de Ética está a su servicio para ayudarlo a usted y a su familia en el caso de un conflicto. Marque "0" para comunicarse con el operador y pida hablar con un Miembro del Comité de Ética de guardia.

A continuación ofrecemos una breve descripción de cada tipo de directiva comúnmente utilizado en St. Joseph's:

TESTAMENTO VITAL

Es un conjunto de instrucciones que documentan sus deseos con respecto a los medios médicos que se deben utilizar para mantenerlo con vida. Se utiliza en los casos de pacientes con enfermedades terminales, alguna discapacidad o imposibilidad para comunicarse o tomar decisiones. Un testamento vital protege sus derechos de aceptar o rechazar atención médica y alivia a la

familia, amigos y profesionales médicos de la responsabilidad de tomar las decisiones por usted.

PODER DURABLE

Para atención médica: Es un documento legal por el cual se designa a un Apoderado (agente) para atención médica. Una vez redactado, debe estar firmado, fechado, atestiguado, notariado (optativo), copiado y adjuntado a su historia médica. Primero hable con la persona antes de nombrarla como su agente. Recuerde que el agente deberá basarse en su propio criterio en el caso de tener que tomar una decisión médica sin conocer sus deseos.

Para finanzas: También puede designar a una persona para que le administre sus finanzas cuando usted no pueda. Un poder durable para finanzas es un documento legal separado del poder para atención médica. Usted puede designar a la misma persona para ambos o diferentes personas para que lo representen. Después de redactado, debe estar firmado, fechado, atestiguado y notariado (obligatorio). No es necesario incluir una copia en su historia médica.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como paciente, usted tiene derecho a recibir una atención respetuosa y cordial. Además, tiene derechos y responsabilidades específicos durante su permanencia en el hospital.

SUS DERECHOS

- ✓ Usted tiene derecho a recibir una atención amable y respetuosa, que considere su dignidad, privacidad, seguridad y respete sus creencias y valores personales.
- ✓ Usted tiene derecho a recibir atención médica o tratamiento imparcial y legítimo, independientemente de su edad, raza, credo, color de la piel, etnia, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, condición de veterano de guerra, situación económica o de inmigrante, o de la forma de pago.
- ✓ Usted tiene derecho a no sufrir ninguna forma de abuso o de acoso.
- ✓ Tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro.
- ✓ Usted tiene derecho a participar en las cuestiones éticas que surjan en el transcurso de su atención. Usted tiene el derecho de formular instrucciones anticipadas y a exigir que el proveedor cumpla con tales instrucciones.
- ✓ Si no se le ha proporcionado la atención médica que solicitó, se le informará al respecto, se le dará una explicación y se le ofrecerán alternativas.
- ✓ Usted tiene derecho a un plan de tratamiento personalizado y a participar en el desarrollo e implementación de dicho plan. Tiene derecho a participar en decisiones respecto a su proveedor de atención médica.
- ✓ Usted y su representante personal tienen derecho a presentar quejas (incluidas las quejas relativas a la seguridad y calidad de la atención médica) a la gerencia del hospital y a esperar una respuesta del hospital que se encargó de abordar dicha queja. El ejercicio de este derecho no comprometerá su acceso futuro a los servicios de atención médica. Se puede llamar al 602-406-4414 para plantear inquietudes de seguridad o calidad.
- ✓ Usted tiene derecho a presentar un reclamo a la gerencia del hospital, ya sea por escrito o llamando al 602-406-4414, si cree que se han violado sus derechos. En la mayoría de los casos se le enviará una respuesta a su reclamo dentro de los siete días siguientes.
- ✓ Usted tiene derecho a ser informado de los riesgos, efectos secundarios, beneficios y alternativas de su tratamiento.
- ✓ Usted tiene derecho a solicitar un intérprete si no habla o no se comunica bien en inglés, o si es sordo o tiene problemas auditivos, sin costo adicional.
- ✓ Usted tiene derecho a solicitar una segunda opinión o a consultar a un especialista respecto a su tratamiento por su cuenta. Esto incluye su derecho a solicitar un cambio de médico.
- ✓ Usted tiene derecho a conocer qué títulos académicos tienen las personas a cargo de su atención.
- ✓ Usted tiene derecho al tratamiento confidencial de su información de salud. El uso y divulgación de su información de salud se realizará de conformidad con las Prácticas de privacidad del Aviso de Dignity Health, a menos que usted autorice otros usos o divulgaciones adicionales.
- ✓ Usted tiene derecho a acceder a la información de su historia clínica dentro de un período de tiempo razonable.
- ✓ Se respetará su privacidad personal. Usted tiene derecho a que se notifique su

Reclamos formales

Usted tiene derecho de realizar una queja formal acerca de la calidad de nuestros servicios de atención médica a agencias reguladoras externas.

Para comunicarse con el **Departamento de Servicios de Salud de Arizona**

(150 N. 18th Ave, Suite 450, Phoenix, AZ 85007), llamar al 602-364-2536.

Para comunicarse con la Comisión Conjunta, llamar al 800-994-6610 o enviar un mensaje de correo electrónico a complaint@jointcommission.org.

Para comunicarse con la **Organización de Mejoramiento de la Calidad y el Grupo Asesor en Servicios de Salud**

(3133 E. Camelback Rd., Suite 300, Phoenix, AZ 85016), llamar al 602-264-6382 o enviar un mensaje de correo electrónico a través del sitio web www.hsag.com.

EMTALA

(Ley de tratamientos de emergencias médicas y trabajo de parto)
La ley de tratamientos de emergencias médicas y trabajo de parto (EMTALA) exige a los departamentos de urgencia del hospital que participan en el programa Medicare proporcionar un examen médico de rutina a todas las personas que soliciten o requieran servicios de emergencia, proporcionar tratamiento de estabilización o trasladar adecuadamente a las personas con afecciones médicas de emergencia, y que los hospitales con capacidades especiales acepten determinados traslados según la disponibilidad de camas. El objetivo de EMTALA es evitar que los hospitales rechacen pacientes que pueden pagar el tratamiento, ya sea negándose a proporcionar servicios de emergencia médica o trasladando o dando de alta incorrectamente a estas personas por cuestiones financieras.

hospitalización rápidamente a sus familiares designados o a su médico de familia, a menos que realice una solicitud para mantener la privacidad de esta información.

- ✓ Usted tiene derecho a excluir a cualquier miembro de su familia de participar en sus decisiones de atención médica.
- ✓ Usted tiene derecho a recibir visitas o ayuda de otras personas, independientemente de su edad, raza, credo, color de la piel, etnia, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, condición de veterano de guerra, situación económica o de inmigrante, o de la forma de pago. Tiene derecho a elegir quién puede visitarlo durante su estadía y a cambiar de opinión en cualquier momento.
- ✓ Usted tiene derecho a enviar y recibir correo postal así como a realizar así como a hacer y recibir llamadas telefónicas. Se podrá restringir las visitas, el correo o las llamadas por seguridad de los pacientes o del personal así como por motivos de eficacia terapéutica. Las restricciones efectuadas por motivos de eficacia terapéutica se realizarán teniendo en cuenta las opiniones del paciente y de los familiares.
- ✓ Si es competente, puede rechazar el tratamiento en la medida en que lo permita la ley. Sin embargo, si su rechazo evita que se le brinde la atención adecuada, podremos finalizar nuestra relación con usted mediante un aviso.
- ✓ Usted tiene derecho a no ser sujetado o recluido a menos que sean componentes necesarios de su tratamiento específico.
- ✓ Usted tiene derecho a recibir información sobre el dolor, las formas de aliviarlo y la correspondiente evaluación del dolor por parte del personal encargado de su prevención.
- ✓ Usted tiene derecho a cualquier otro derecho como paciente que le otorgue el Estado de Arizona o por la participación de St. Joseph's Hospital and Medical Center en Medicare y el programa AHCCCS.

SUS RESPONSABILIDADES

- ✓ Usted es responsable de su participación en el plan de tratamiento y de hacer saber a aquellos que lo tratan si cree que puede cooperar con el tratamiento y que efectivamente cooperará. Usted es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico tratante así como de sus acciones si se niega a seguir el tratamiento.
- ✓ Usted es responsable de notificar al médico tratante o personal de enfermería sobre cualquier cambio o acontecimiento nuevo relacionado con su situación médica
- ✓ Usted es responsable de notificar al médico tratante o personal de enfermería sobre cualquier medicamento, suplemento o fármaco que haya tomado recientemente, así como de proporcionar los nombres de los profesionales que lo han tratado.
- ✓ Usted es responsable de contestar preguntas con la mayor honestidad y precisión que sea posible.
- ✓ Usted es responsable de pedir explicaciones a cualquier miembro del tratamiento respecto a preguntas que tenga sobre su atención médica.
- ✓ Usted es responsable de preguntar a su médico o enfermero sobre el dolor y cómo aliviarlo. Usted es responsable de trabajar junto al personal para desarrollar un programa de tratamiento del dolor.

- ✓ Es su responsabilidad ser amable con los demás y respetar su privacidad. Asimismo, es su responsabilidad ser amable con sus proveedores de atención médica al mantener un lenguaje y conducta civilizados en toda interacción con éstos.
- ✓ Si usted tiene instrucciones anticipadas, es su responsabilidad proporcionar una copia actualizada.
- ✓ Usted es responsable de las obligaciones financieras de su atención médica tan pronto como sea posible y de seguir las normas y reglamentos del hospital relativos a la conducta y atención médica del paciente.
- ✓ Usted es responsable de no consumir tabaco o cualquier otra sustancia ilícita que no haya sido recetada por su médico durante su estancia en el hospital.
- ✓ El consumo de marihuana recetada por el médico está prohibido en todas las instalaciones del hospital.



LA PRIVACIDAD Y SU INFORMACIÓN DE SALUD

AVISO CONJUNTO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN MÉDICA

En este aviso se describe cómo se puede usar y divulgar su Información médica, y cómo puede obtener acceso a ella. Léalo Con atención.

DE QUÉ MANERA PODEMOS UTILIZAR Y COMPARTIR SU INFORMACIÓN MÉDICA

Esta sección de nuestro aviso indica la manera en que podemos usar su información médica. Para todos los casos Esta sección de nuestro aviso indica la manera en que podemos usar su información médica. En todos los casos no cubiertos por este aviso, le pediremos un permiso escrito antes de usar o compartir su información médica. Le pediremos su permiso por escrito antes de que usemos o compartamos su información médica por cualquiera de los siguientes motivos:

- marketing un producto o servicio no relacionado con el tratamiento para usted o cuando se nos paga para que le hagamos marketing;
- avisos especiales sobre usted realizados por terapeutas y consejeros que no forman parte de su registro médico;
- la venta de su información médica.

Más adelante usted puede cancelar su permiso notificándonos por escrito.

Protegeremos su información médica tanto como lo permita ley. A veces la ley estatal proporciona mayor protección a la información médica que la federal. Y a veces, ocurre lo contrario. En cada caso, aplicaremos la ley que mejor proteja su información médica.

Dignity Health es un sistema de salud extenso. Podemos usar o compartir su información médica (en forma electrónica o impresa) con el personal hospitalario, incluidos médicos de cualquier hospital o centro de Dignity Health para fines de tratamiento, pago y operaciones de atención de salud. Comuníquese con el funcionario de privacidad del centro (la dirección se encuentra más abajo) para obtener una lista de todos los centros de Dignity Health.



EMTALA

(Ley de tratamientos de emergencias médicas y trabajo de parto)
La ley de tratamientos de emergencias médicas y trabajo de parto (EMTALA) exige a los departamentos de urgencia del hospital que participan en el programa Medicare proporcionar un examen médico de rutina a todas las personas que soliciten o requieran servicios de emergencia, proporcionar tratamiento de estabilización o trasladar adecuadamente a las personas con afecciones médicas de emergencia, y que los hospitales con capacidades especiales acepten determinados traslados según la disponibilidad de camas. El objetivo de EMTALA es evitar que los hospitales rechacen pacientes que pueden pagar el tratamiento, ya sea negándose a proporcionar servicios de emergencia médica o trasladando o dando de alta incorrectamente a estas personas por cuestiones financieras.

EJEMPLOS:

Tratamiento: Usaremos y compartiremos su información médica para fines de tratamiento. Un ejemplo es cuando se envía información médica sobre usted a su médico o a un especialista al derivarlo.

Pago: Usaremos y compartiremos su información médica de manera que podamos recibir el pago por atenderlo. Un ejemplo es cuando se entrega información sobre usted a su plan de salud o a Medicare.

Operaciones de atención de salud: Usaremos y compartiremos su información médica para nuestras operaciones de atención de salud. Algunos ejemplos incluyen cuando se usa información sobre usted para mejorar la calidad de la atención que le brindamos, para programas de control de enfermedades, para encuestas de satisfacción del paciente, para reunir información médica, para eliminar cualquier identificación en la información médica y para la evaluación comparativa.

Recordatorios de citas: Podemos comunicarnos con usted para recordarle sus citas.

Servicios y productos basados en Internet. Trabajando con un tercero podríamos ofrecerle productos o servicios basados en Internet que le permitan:

- fijar citas
- reducir los tiempos de espera en nuestras salas de urgencia
- ayudarlo a encontrar a un médico u ofrecerle acceso a su información médica.

Opciones de tratamiento y beneficios y servicios relacionados con la salud: Podemos comunicarnos con usted para informarle sobre opciones de tratamiento posible, servicios o beneficios relacionados con la salud que podría desear.

Actividades para recaudar fondos: Podemos usar información limitada para comunicarnos con usted a fin de recaudar fondos. También podemos compartir dicha información con nuestra fundación de recaudación de fondos. Puede elegir no recibir solicitudes o contactos para recaudación de fondos.

Investigación: Podemos compartir su información médica para proyectos de investigación como, por ejemplo, el estudio de la eficacia del tratamiento que recibió. Generalmente le pediremos su permiso por escrito para usar o compartir su información médica para fines de investigación. Según ciertas circunstancias podemos compartir su información médica sin su permiso por escrito. Sin embargo, estos proyectos de investigación, deben pasar por un proceso especial que protege la confidencialidad de su información médica.

Directorio del establecimiento: A menos que nos diga lo contrario, podemos incluir su nombre, ubicación en el hospital, estado de salud general (bueno, regular, etc.) y su religión en nuestro directorio. Le entregaremos dicha información (excepto su religión) a cualquier persona que pregunte por usted por su nombre. La información de su religión se la entregaremos sólo a los miembros del clero respectivo.

Salud pública: Podemos divulgar su información de salud según lo permitido o exigido por ley a autoridades de salud públicas o agencias gubernamentales cuyas actividades oficiales incluyan la prevención o control de enfermedades, lesiones o discapacidades. Por ejemplo, debemos informar cierta información sobre, nacimientos, fallecimientos y diversas enfermedades a las agencias gubernamentales. Podemos usar su información de salud con el propósito de informar a las agencias de control cualquier reacción a medicamentos o problemas con dispositivos médicos. Además, podemos divulgar, cuando se nos solicite, su información a agencias de salud públicas que mantienen registros de brotes de enfermedades contagiosas o que participan en la prevención de epidemias.

Según lo exige la ley: A veces, la ley nos exige que demos a conocer cierta información. Por ejemplo, debemos informar sobre agresiones, abusos o negligencias. También debemos entregar información a su empleador sobre enfermedades, lesiones relacionadas con el trabajo o sobre supervisión médica en el lugar de trabajo. Otro ejemplo es que compartiremos información sobre tumores con el registro de tumores estatal.

Seguridad pública: Podemos, y a veces estamos obligados a compartir su información médica para prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de una

persona en particular o del público en general.

Actividades de supervisión de salud: Podemos compartir su información médica para actividades de supervisión cuando sea permitido por la ley. Por ejemplo, actividades de supervisión incluyen inspecciones o investigaciones de auditoría. Estas actividades que son necesarias para la revisión de los sistemas de atención a la salud gubernamentales y programas del gobierno.

Jueces de instrucción, médicos forenses y directores de funerarias: Podemos compartir información médica sobre pacientes fallecidos con los jueces de instrucción, médicos forenses y directores de funerarias para identificar a la persona fallecida, determinar la causa de muerte u otras tareas según estén permitidas.

Donación de órganos y tejidos: Podremos compartir información médica con organizaciones que manejan la donación o trasplante de órganos, córnea o tejidos.

Militares, veteranos, seguridad nacional y otros propósitos de gobierno: Podemos usar o compartir su información médica para fines de seguridad nacional, actividades de inteligencia o servicios de protección del presidente u otras personas determinadas según lo permita la ley. Podemos compartir su información médica con el ejército para propósitos de mando militar cuando usted sea miembro de las fuerzas armadas. Podemos compartir información médica con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos para la investigación o determinación de nuestro cumplimiento con la HIPAA.

Procedimientos judiciales: Podemos usar o compartir su información médica en respuesta a órdenes judiciales o citaciones sólo cuando hayamos seguido los procedimientos exigidos por la ley.

Cumplimiento de la ley en Arizona y Nevada: Podemos compartir su información médica con la policía u otras autoridades cuando lo autoriza o exige la ley federal y estatal. Por ejemplo, si la policía presenta una orden de registro u orden de un tribunal, debemos presentar la información solicitada.

Cumplimiento de la Ley en California: Podemos compartir su información médica con la policía (u otras autoridades) sin su permiso por escrito:

- Si la policía lo lleva al hospital y pide que se le realice un examen de sangre para detectar abuso de alcohol o sustancias adictivas.
- Si la policía presenta una orden de registro.
- Si la policía presenta una orden de un tribunal.
- Para denunciar abuso, negligencia o agresión según lo exige o permite la ley.
- Para denunciar ciertas amenazas a terceros.
- Si está bajo custodia policial o es recluso de una institución correccional y la información es necesaria para proporcionarle atención de salud; para proteger su salud y seguridad, la salud y seguridad de otros o la seguridad de la institución correccional.

Familiares y otras personas que participan en su atención: A menos que nos indique lo contrario, podemos compartir su información médica con amigos, familiares u otros que usted haya indicado como personas que ayudan en su atención o que pueden tomar decisiones en su nombre sobre su atención a la salud.

Divulgación y compilación electrónica de su información. Podemos participar o hacer posible la divulgación o compilación electrónica de información de salud. Esto ayuda a los médicos, hospitales y otros proveedores de atención a la salud dentro de un área geográfica o comunidad a proporcionarle atención de calidad. Si viaja o necesita tratamiento médico, esto le permite a otros médicos u hospitales contactarnos por medios electrónicos con respecto a usted. Todo esto nos ayuda a manejar su atención cuando participa más de un médico. También nos ayuda a mantener bajas sus facturas por atención a la salud (evitar repetir análisis de laboratorio). Y por último nos ayuda a mejorar la calidad de atención en general que le proporcionamos a usted y a otros. Nosotros participamos de la Ley de atención asequible y podemos usar y compartir información según esté permitido para lograr los objetivos nacionales relacionados con el uso significativo de los sistemas de salud electrónicos.

NUESTRO COMPROMISO HACIA USTED

Entendemos que su información médica es privada y personal, y estamos comprometidos a protegerla. Los hospitales, los médicos y otro tipo de personal crean un registro cada vez que realiza una visita. Este aviso se aplica a los registros de atención en el centro, ya sea si fueron creados por el personal del hospital o por su médico. Su médico y otros proveedores de servicios de salud pueden tener diferentes prácticas o avisos con respecto a usar y compartir la información médica en sus propias consultas o clínicas. Con gusto le explicaremos este aviso a usted o a su familia.

La ley nos exige:

- resguardar la privacidad de su información médica;
- entregarle este aviso que describe nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica;
- notificarle tal como se establece en la ley federal y estatal si se ha puesto en peligro la seguridad de su información médica;
- cumplir los términos del aviso que está vigente.

¿TIENE DUDAS O RECLAMOS??

Si cree que hemos infringido sus derechos de privacidad, puede comunicarse con nuestra Oficina de Privacidad al 1-800-443-1986 o por correo electrónico a privacy.office@dignityhealth.org. Finalmente, puede enviar una queja por escrito a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Nuestro funcionario de privacidad puede entregarle la dirección. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja.

St. Joseph's Hospital and Medical Center

Dignity Health

Oficina de Privacidad

Oficina de Privacidad

Teléfono: 1-800-443-1986

Oficina de Privacidad Fax:

415-591-6279

*Versión vigente a partir de:
Septiembre 23 de 2013*

SUS DERECHOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA

Solicitar información: En la mayoría de los casos, cuando usted lo solicita por escrito, puede leer u obtener una copia de su información médica ya sea en formato electrónico o impreso. También puede solicitar que le enviemos copias electrónicas directamente a una persona o entidad elegida por usted. Le entregaremos un formulario para que lo llene para presentar su solicitud. Usted puede ver su información médica sin costo. Si solicita copias impresas o electrónicas de la información le podemos cobrar una tarifa. Si rechazamos su solicitud de leer la información u obtener una copia de ella, puede pedirnos por escrito que reconsideremos dicha decisión.

Corregir su información: Si cree que su información está incorrecta o que falta información, nos puede pedir por escrito que corrijamos los registros. Le entregaremos un formulario para que lo llene para presentar su solicitud. Podemos rechazar su solicitud de corregir un registro si la información no la creamos nosotros, no la tenemos en nuestro poder o determinamos que el registro está completo y correcto. Si ello sucede, puede pedirnos por escrito que reconsideremos las razones del rechazo.

Obtener una lista de ciertas divulgaciones de información: Usted puede pedir por escrito una lista de todas las veces que hemos compartido su información médica durante los últimos seis años. Su solicitud debe realizarse por escrito y establecer el período de tiempo de dicha lista. La primera solicitud en un período de 12 meses no tiene costo. Le cobraremos por cualquier solicitud adicional por el costo de preparar la lista. Le entregaremos un estimado del costo cuando solicite la lista adicional.

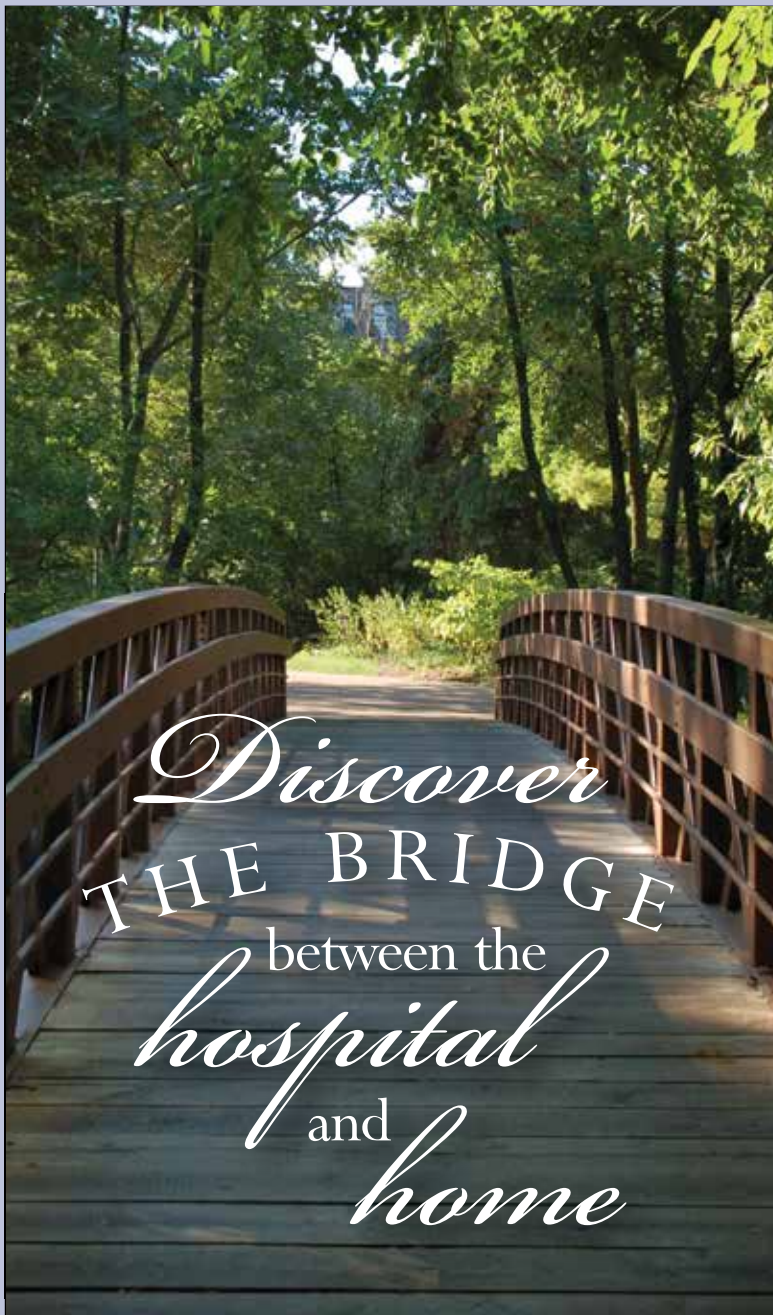
Restringir la manera en que usamos o compartimos su información: Usted puede pedir que la información médica se le entregue de manera confidencial. Nos debe decir por escrito la manera o lugar exactos en que podemos comunicarnos con usted.

También nos puede pedir por escrito que restrinjamos el uso o divulgación de su información médica. Por ejemplo, nos puede pedir que usemos o compartamos su información médica sólo con las personas que participan en su atención. Cada vez que presente una solicitud por escrito, consideraremos su solicitud y le informaremos por escrito nuestra decisión de aceptar o negar la misma. La ley nos obliga a aceptar solamente un tipo de solicitud de restricción: si nos ha pagado la totalidad de su procedimiento de salud o artículo por el cual se le facturaría normalmente a su plan de salud, debemos aceptar su solicitud de no compartir la información sobre ese procedimiento o artículo con su plan de salud.

Todas las solicitudes por escrito o las solicitudes de reconsiderar los rechazos se deben entregar a nuestro funcionario de privacidad mencionado al final de este aviso.

CAMBIOS A ESTE AVISO

De vez en cuando podemos modificar nuestras prácticas de privacidad. Los cambios se aplicarán a la información médica actual, así como a la nueva información después de que ocurra el cambio. Si realizamos un cambio importante, cambiaremos nuestro aviso. También publicaremos el nuevo aviso en nuestros establecimientos y en nuestro sitio Web: www.DignityHealth.org/privacy. Usted puede pedir por escrito una copia de este aviso en cualquier momento, comunicándose con el funcionario de privacidad del centro. Si nuestro aviso ha cambiado, le entregaremos una copia la próxima vez que se registre para tratamiento.



When you're ready to leave the hospital, but not yet ready for home, Five Star Senior Living is here for you. Whether you need continued care to get back to 100%, or simply a carefree retirement, our communities have the perfect lifestyle option for you.

WE OFFER:

- ☞ 24-hour skilled nursing
- ☞ Post-hospital and post-surgical care
- ☞ Physical, occupational and speech therapy
- ☞ Restorative care
- ☞ Individualized care planning

THE GARDENS OF SUN CITY 17225 Boswell Blvd. • Sun City, AZ 85373 • **623-933-2222**

Assisted Living • Skilled Nursing and Rehabilitation • Memory Care

THE GARDENS OF SCOTTSDALE 6001 E. Thomas Road • Scottsdale, AZ 85251 • **480-941-2222**

Assisted Living • Skilled Nursing and Rehabilitation • Memory Care

PUEBLO NORTE SENIOR LIVING 7090 East Mescal Street • Scottsdale, AZ 85254 • **480-948-3990**

Independent Living • Assisted Living • Skilled Nursing and Rehabilitation

THE FORUM AT DESERT HARBOR 13840 North Desert Harbor Dr. • Peoria, AZ 85381 • **623-972-0995**

Independent Living • Assisted Living • Skilled Nursing and Rehabilitation

FIVE★STAR SENIOR LIVING™
www.FiveStarSeniorLiving.com

©2013 Five Star Quality Care, Inc.



We're in this together.

We applaud St. Joseph's Hospital and Medical Center's commitment to delivering best-in-class healthcare.



As Arizona's leading builder of hospitals, Kitchell pushes technology forward, delivers the finest quality and craftsmanship, and works safely, cleanly and carefully so hospital staff can continue to deliver compassionate, expert care to every patient.



KITCHELL

TOGETHER, BUILDING VALUE EVERY DAY.

