



Bienvenido

Guía para pacientes y visitantes



**Mount
Sinai
Hospital**

La misión

de Mount Sinai Health

System es ofrecer

atención compasiva

al paciente con

una coordinación

eficaz y avanzar en

la medicina a través

de una educación,

investigación

y promoción

incomparables en las

numerosas y diversas

comunidades en

las que prestamos

servicio.

www.mountsinai.org

1 Bienvenido

2 Su equipo de atención

- Conozca a su equipo

4 La atención de su hospital

- Sus comidas
- Sus medicamentos
- Rondas
- Manejo del dolor
- Centro de Servicios para Pacientes
- Terapia con mascotas
- Asistencia con idiomas
- Cuidado espiritual
- Cuidados paliativos
- Cuidado de hospicio

8 Protegemos su seguridad

- Prevención de infecciones
- Prescripción segura de antibióticos
- Prevención de caídas
- Sillas de ruedas y camas
- Participe activamente en su atención
- Seguridad de los medicamentos
- Seguridad
- Política de prohibición de fumar

12 Servicios del hospital

- Servicio de teléfono y televisión
- Programa de educación para los pacientes
- Acceso a Internet
- Estaciones de carga para teléfonos celulares
- Opciones para comer
- Tiendas de obsequios
- Servicios de esteticista/peluquero
- Entrega de correo, paquetes y flores
- Cajeros automáticos (ATM)

15 Para su consideración

- Habitaciones privadas y unidad de comodidades Eleven West
- Servicio privado de enfermería

16 Vuelta al hogar

- Planificación del alta médica
- Llamada telefónica después del alta médica
- Sus comentarios
- MyMountSinaiChart
- Aplicación MountSinaiNY

20 Facturación y seguro

- Facturación
- Tesorería
- Seguro
- Expedientes médicos

22 Derechos y responsabilidades del paciente

- Sus derechos
- Sus responsabilidades
- Dé a conocer sus deseos para la atención médica
- Si tiene alguna inquietud con respecto a su atención

26 Para los visitantes

- Cómo llegar
- Horario de descanso y horas de visita

27 Notas y recordatorios

29 Números de contacto útiles

Bienvenido

a The Mount Sinai Hospital



David L. Reich, MD
Presidente y director
The Mount Sinai Hospital

Gracias por confiar en nosotros para su atención médica. Su salud y bienestar es nuestra máxima prioridad y nos comprometemos a brindarle una atención de la más alta calidad. Todos los integrantes del personal se esfuerzan por lograr este objetivo. Con una amplia variedad de servicios para pacientes internos y ambulatorios, seguimos ampliando y mejorando nuestros servicios y programas para prestar un mejor servicio a nuestros pacientes y sus familiares.

Esta guía ofrece una descripción general de nuestros servicios y nuestras políticas. Si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con su atención, no dude en preguntarle a un integrante de su equipo de atención. Es un privilegio para nosotros ser su proveedor de atención médica y agradecemos enormemente sus comentarios.

Mis mejores deseos,

A handwritten signature in black ink that reads "David L. Reich MD". The signature is written in a cursive, flowing style.

Su equipo de atención

Conozca a su equipo

Durante su estadía en The Mount Sinai Hospital, conocerá a una serie de profesionales de la atención médica que trabajan juntos para planificar su tratamiento y atención. Ellos conforman su equipo de atención. Usted y su familia también son una parte importante del equipo de atención. Lo alentamos a expresar su opinión y dar a conocer sus necesidades e inquietudes.

Como centro médico académico, The Mount Sinai Hospital capacita a médicos nuevos y cumple la función de centro de enseñanza para los estudiantes que aspiran a ser profesionales de la medicina y la salud. Estas personas pueden participar en aspectos de su atención bajo la atenta supervisión del personal del hospital correspondiente.

Médicos

Su médico está a cargo de su cuidado. También puede recibir la visita de un hospitalista, un médico capacitado en medicina interna que se especializa en la atención de pacientes hospitalizados, que será asistido por profesionales de enfermería (NP), asistentes médicos (PA) o médicos en formación.

Pasantes, residentes y becarios

The Mount Sinai Hospital es un centro médico académico que capacita a pasantes, residentes y becarios de la facultad de medicina Icahn School of Medicine at Mount Sinai. Ellos son médicos que cursan la formación de posgrado en una especialidad médica o quirúrgica concreta. Con supervisión, pueden complementar las visitas de su médico personal.

Enfermeros

Durante el transcurso de su estadía, su atención puede estar a cargo de varios enfermeros que trabajan en estrecha colaboración con los médicos y otros integrantes del equipo de atención médica. Nuestro equipo de enfermería incluye un administrador de enfermería clínica, profesionales de enfermería (NP), enfermeros titulados (RN), empleados a cargo del cuidado de los pacientes (PCA), asistentes de enfermería y socios comerciales (BA).

Fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y del habla

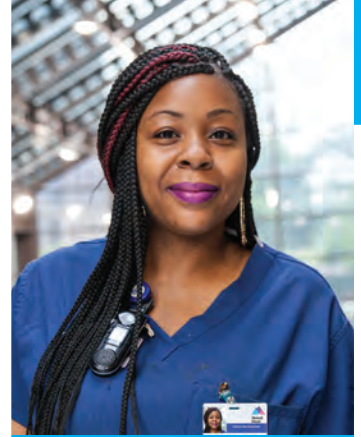
Los terapeutas ofrecen entrenamiento en las actividades de la vida cotidiana y movilidad funcional; recomiendan equipos de adaptación y asistencia; inician la rehabilitación cognitiva, del habla y del lenguaje; y colaboran con la planificación del alta médica.



Médico



Enfermera



Empleada a cargo del cuidado del paciente

Asistentes sociales

Los asistentes sociales le ayudan a usted y a su familia a administrar la estancia en el hospital y a planificar el regreso a su hogar. El asistente social puede abordar cuestiones emocionales que surgen por estar en un hospital, brindar orientación al paciente y a sus familiares, coordinar la planificación del alta médica y ofrecer información sobre grupos de apoyo.

Administradores de casos

Los administradores de casos actuarán como sus mediadores. Se asegurarán de que usted tenga un plan de alta médica seguro y apropiado, trabajarán para reducir al mínimo toda demora en la atención y hablarán con su proveedor de seguro sobre la autorización para la estancia en el hospital y los servicios posteriores a la hospitalización.

Nutricionistas

Los nutricionistas titulados también son integrantes profesionales del equipo de atención médica. Planifican sus necesidades alimentarias y nutricionales durante su estancia en el hospital según las indicaciones de su médico. Si usted necesita una dieta especial, el nutricionista le da información y le enseña a seguir la dieta antes de que se vaya a su hogar.

Terapeutas respiratorios

Los terapeutas respiratorios ofrecen atención a los pacientes que necesitan asistencia por dificultades respiratorias.

Trabajadores de servicios auxiliares (personal de limpieza)

Los trabajadores auxiliares son responsables de ofrecer un entorno limpio y seguro para los pacientes y el personal, lo cual incluye limpiar su habitación todos los días.

Nuestros voluntarios

Los voluntarios brindan asistencia de vital importancia a nuestros pacientes, familias y profesionales de la atención médica. Muchos visitan todo el hospital, asisten a nuestro personal y hacen que los pacientes se sientan cómodos. Los embajadores voluntarios de Joseph F. Cullman, Jr. Institute for Patient Experience pueden ayudarlo a usted y a sus huéspedes a orientarse en todo el campus del hospital. Llame a Cullman Institute al 212-659-9333 para obtener más información.

Cuidados

Nuestro personal capacitado supervisa todos los aspectos de su atención y lo alentamos a que recurra a ellos por cualquier pregunta que pueda tener. El Centro de Servicios para Pacientes también es un excelente recurso para los pacientes y sus familiares.

Sus comidas

Queremos que se alimente bien durante su estancia, con comidas frugales que cumplan con las indicaciones de su médico. Para ello, un empleado de catering de nuestro equipo de Servicios de alimentación y nutrición lo visitará luego de que el médico indique una dieta y le ayudará a elegir las comidas de nuestro menú que se ajusten a su dieta. En su habitación dispondrá de una copia del menú. Además, podemos satisfacer pedidos especiales de comidas vegetarianas o kosher.

Desayuno: 7 a. m. - 10 a. m.

Almuerzo: 11 a. m. - 2 p. m.

Cena: 4 p. m. - 7 p. m.

En cada unidad de cuidado de pacientes se dispone de refrigerios. También se ofrecen numerosas opciones de comida para familiares y visitantes que se enumeran en la sección Servicios del hospital de la guía.

Sus medicamentos

Asegúrese de que sus médicos conozcan todos los medicamentos que ha estado usando, incluidos los medicamentos recetados, parches medicados, medicamentos de venta libre, suplementos vitamínicos y a base de hierbas, remedios naturales y drogas recreativas. Informe a su médico y enfermero sobre cualquier alergia que pueda tener.

Durante la admisión, el médico o los enfermeros le explicarán cualquier medicamento nuevo. A medida que esté listo para el alta médica, es importante que usted y sus familiares entiendan qué medicamentos debe tomar en su hogar y cómo debe tomarlos. También se dispone de farmacéuticos para hablar con usted y sus familiares sobre los medicamentos.

Rondas

Un integrante de su equipo de atención vendrá a su habitación durante todo el día para asegurarse de que usted se siente cómodo y ver si tiene todo lo que necesita. El integrante del personal le preguntará sobre su nivel de dolor y si necesita usar el baño, además de responder todas las preguntas que usted o sus familiares puedan tener.

Manejo del dolor

El manejo del dolor es importante y puede ayudarle a mejorar más rápidamente. Siempre debe comunicarle a su equipo de atención médica y enfermero principal si siente dolor. Si siente que el dolor no se alivia adecuadamente, dígaselo a su enfermero de inmediato.

El hospital tiene médicos y enfermeros capacitados especialmente que brindan apoyo a su equipo de atención médica y que le consultarán sobre cualquier inquietud o problema que tenga con respecto al manejo del dolor. Nuestro objetivo es mantenerlo lo más cómodo posible durante toda su hospitalización.

Centro de Servicios para Pacientes

El Centro de Servicios para Pacientes (PSC) es un lugar central para los pacientes y sus familiares para compartir su experiencia con cualquier aspecto de la atención o los servicios del hospital. El personal del PSC está compuesto por Representantes de los pacientes, que están entrenados para gestionar las cuestiones que pueden influir en la calidad de la experiencia del paciente. El personal del Centro de Servicios para Pacientes también puede enseñar a los pacientes y sus familiares sobre las instrucciones anticipadas y toda inquietud ética que pueda surgir durante la estancia del paciente.

El Centro de Servicios para Pacientes (Representantes de los pacientes) está ubicado en el Pabellón Guggenheim, Primer piso. Recibimos a pacientes sin cita previa. El personal también lo visitará en su habitación del hospital si llama a los números que se indican a continuación.

Horario: Lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.
Contacto por teléfono externo: 212-659-8990
O bien, desde el teléfono de su habitación: 66

Durante los horarios en el que el Centro de Servicios para Pacientes está cerrado, pídale al enfermero que se contacte con el administrador de enfermería clínica para atender cualquier asunto urgente relacionado con la experiencia del paciente.

Terapia con mascotas

El Departamento de Servicios Voluntarios de The Mount Sinai Hospital tiene un Programa de terapia con mascotas (PAT). Las visitas de perros del PAT son reconfortantes y se sabe que ofrecen diversos beneficios que pueden ayudar a reducir el estrés, aliviar la depresión y bajar la presión arterial. Los perros del PAT pueden visitarle durante su estancia, si cuenta con el permiso de su médico. Si desea coordinar una visita, informe al médico o al personal de enfermería de su piso. Este servicio se brinda sin cargo.



Asistencia con idiomas

The Mount Sinai Hospital presta servicios a una población multilingüe y ofrece asistencia con idiomas a todos los pacientes y/o acompañantes con dominio limitado del inglés (LEP), sordos, con dificultades auditivas, ciegos y con deficiencia visual. Para derribar las barreras idiomáticas y proporcionar todas las comodidades razonables, el Centro de Servicios para Pacientes ofrece los siguientes servicios sin costo para el paciente:

Intérpretes médicos calificados para la expresión oral

- Servicios de interpretación por teléfono en más de 200 idiomas disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Servicios de interpretación remota por video disponible en 35 idiomas
- Servicios de interpretación en persona a través de intérpretes pertenecientes al personal o a agencias (exige notificación previa)

Intérpretes de lenguaje de señas calificados para personas sordas

- Lenguaje estadounidense de señas (ASL) en persona u otro lenguaje de señas (exige notificación previa)
- Interpretación remota por video en ASL disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Intérpretes mediante el tacto para personas sordociegas (exige notificación previa)

Elementos auxiliares

- Videoteléfonos
- Teletipos (TTY)
- Tableros de comunicación multilingüe
- Amplificadores de sonido (comunicador de bolsillo)
- Libros con letra grande y audiolibros con audífonos
- Declaración de derechos de los pacientes en Braille
- Instrucciones para la preadmisión y el alta médica en formato de audio, si así lo solicita el paciente

Si necesita estos servicios, notifique a su proveedor con anticipación o llame al Centro de Servicios para Pacientes al 212-659-8990.

Cuidado espiritual

Puede pedirle a su equipo médico que organice una reunión con un capellán o puede llamar al 212-241-7262 (4-7262), enviar un mensaje de correo electrónico a infospiritualcare@mountsinai.org o visitar mountsinai.org/spiritualcare.

Centro de Espiritualidad y Salud

En The Mount Sinai Hospital, nos comprometemos a sanar el cuerpo, la mente y el espíritu. Como parte del equipo de atención médica, los capellanes son parte integral del cuidado de la persona como un todo. Sabemos que su enfermedad o lesión puede ocasionar confusión y estrés, y lo alentamos a usted y a sus seres queridos a recurrir a nuestros capellanes para apoyo espiritual, orientación, rituales religiosos y oraciones.

Servicios religiosos

(Los horarios se exhiben fuera de cada capilla.)

Judío

Sábados (Shabbos), 8:30 a. m.

Lunes a jueves, 1:45 p. m.

The Peck Jewish Chapel

Pabellón Guggenheim

Segundo piso

(Al lado de la Sala Chesed)

Musulmán

Viernes (Jumma), 1 - 2 p. m.

Capilla interdenominacional Hatch

Pabellón Guggenheim

Primer piso

Misa católica romana

Domingos y fiestas de guardar, 11 a. m.

Capilla interdenominacional Hatch

Pabellón Guggenheim

Primer piso

Cuidados paliativos

The Mount Sinai Hospital es líder en cuidados paliativos, donde un equipo de médicos, enfermeros y asistentes sociales especialmente capacitados coordina con usted y sus médicos para ayudar a manejar síntomas difíciles, lo asiste en la toma de decisiones y ofrece la mejor calidad de vida posible para usted y su familia. Los servicios de cuidados paliativos están disponibles para todos los pacientes que los necesitan en cualquier etapa de la enfermedad. Nuestro equipo de Cuidados Paliativos ofrece la siguiente atención:

- Manejo de síntomas molestos o angustiantes a cargo de expertos
- Toma de decisiones, que incluyen objetivos de la atención y planificación anticipada de la atención, a fin de facultar a los pacientes para identificar a las personas que ellos desean que participen en su atención médica
- Coordinación del cuidado y apoyo emocional y/o espiritual

Cuidado de hospicio

El cuidado de hospicio es un programa especializado de cuidados terminales que ofrece una variedad de servicios para pacientes elegibles con todo tipo de enfermedades crónicas o que ponen en peligro la vida. El objetivo del cuidado de hospicio es mantener la calidad de vida y reducir el sufrimiento del paciente y la familia a medida que el paciente se aproxima al final de la vida. Los familiares de los pacientes inscritos en el cuidado de hospicio tienen derecho a los Servicios de asistencia por duelo.

Protegemos su **seguridad**

Su seguridad y comodidad son importantes para nosotros. Lo alentamos a usted —y a sus familiares, amigos y cuidadores que también desempeñan un papel importante para garantizar su seguridad— a hablar con el equipo de atención si tiene alguna inquietud.

Prevención de infecciones

Para ayudar a prevenir infecciones, lo alentamos a usted y a sus visitantes a lavarse las manos con agua y jabón o usar desinfectantes con base de alcohol disponibles en lugares convenientes de su habitación y en todo el hospital.

Lávese las manos con agua tibia y jabón durante 15 a 20 segundos

- Después de tocar objetos o superficies de la habitación del hospital
- Antes y después de comer
- Después de ir al baño

En el caso de presencia o sospecha de una infección, es posible que se coloquen carteles en la puerta de su habitación en los cuales se indica que el personal y los visitantes deben tomar precauciones especiales para ingresar en la habitación. Estas precauciones ayudan a detener el contagio de algunas infecciones. Los visitantes deberán leer las instrucciones que se encuentran en la puerta y hablar con un enfermero antes de ingresar en la habitación. Posiblemente se les pida que usen mascarillas, guantes o batas para protegerse, protegerlo a usted y proteger a otros pacientes.

Prescripción segura de antibióticos

Optimizar el uso de los antibióticos es una cuestión importante de salud pública y seguridad del paciente. Incluso el uso correcto de los antibióticos puede causar daños. Para mejorar la calidad de la atención de sus seres queridos, Mount Sinai tiene un programa exclusivo destinado a mejorar la prescripción de antibióticos. Los médicos le explicarán por qué necesita o no antibióticos y los riesgos y beneficios de recetar antibióticos para su afección médica actual.



Prevención de caídas

Nuestro personal está capacitado para ayudar a los pacientes y cuidadores a conocer las medidas de seguridad que se deben implementar para prevenir las caídas. Evaluarán su riesgo de caídas y luego establecerán intervenciones para garantizar su seguridad.

Nuestro programa “No se caiga— Llame” se concentra en evaluaciones constantes del paciente, rondas todas las horas, formación del personal y educación para el paciente/familia.

Sillas de ruedas y camas

Llame para pedir ayuda si necesita asistencia para acostarse o levantarse de la cama. Su seguridad es nuestra inquietud principal. Si necesita usar una silla de ruedas, no trate de sentarse o pararse de ella sin ayuda. Además, recuerde bloquear las ruedas y no pararse en el apoyapiés hasta que esté sentado firmemente en la silla de ruedas.

Protegemos su **seguridad**

Participe activamente en su atención

Su equipo de atención lo mantendrá informado sobre sus cuidados. Escucharán sus inquietudes, responderán sus preguntas y le explicarán su plan de tratamiento. Si el inglés no es su idioma principal y necesita ayuda, le brindaremos un intérprete. Cuando se le dé el alta médica, recibirá instrucciones por escrito para llevar a su hogar.

Haga preguntas sobre su atención y opine

- Díganos si no comprende lo que le decimos.
- Pida un intérprete si no entiende el inglés.

Mantenga informado a su equipo de atención médica

- Cuando comparta sus antecedentes médicos, cuéntenos sus problemas médicos y cirugías anteriores.
- Notifíquenos de inmediato si sufre síntomas nuevos, dolor o se siente de algún modo distinto.

Seguridad de los medicamentos

Mount Sinai se compromete a garantizar que usted entienda qué medicamentos está recibiendo mientras está en el hospital y aquellos que se le recetarán luego del alta médica.

Si participa de su atención puede ayudar a los integrantes de su equipo de atención médica a garantizar la seguridad de los medicamentos.

- Además de cerciorarse de que los médicos conozcan todos los medicamentos y drogas recreativas que haya estado usando, notifique a sus médicos si tiene alguna alergia a medicamentos, anestesia, alimentos, látex y otros productos.
- En ciertas circunstancias, es posible que usted quiera llevar sus propios medicamentos. Todos los medicamentos deben tener la aprobación de su médico. Notifique al equipo de atención antes de tomar cualquier medicamento.



Seguridad

El Centro de Comunicaciones de Seguridad está dotado de personal las 24 horas del día y para contactarse debe llamar al 212-241-6068 (o 4-6068).

Los oficiales de seguridad apostados en todas las entradas y todo el hospital vigilan las instalaciones y brindan indicaciones y otra información de utilidad. Si tiene alguna inquietud con respecto a la seguridad, el enfermero alertará al personal adecuado o llamará al supervisor de Seguridad en servicio.

Cajas de seguridad en la habitación

Si bien le recomendamos dejar todas sus pertenencias valiosas y personales en su hogar o enviarlas a su casa con un familiar, algunas habitaciones del hospital están equipadas con una pequeña caja de seguridad. Si su habitación no tiene una caja de seguridad, Servicios de Seguridad puede proteger sus bienes. Tenga en cuenta que no es responsabilidad del personal del hospital custodiar las pertenencias personales individuales.

Teléfonos celulares

Se permite el uso de teléfonos celulares en la mayoría de las áreas del hospital, excepto donde se indique claramente.

Alarmas de incendio

Las alarmas de incendio se prueban regularmente para garantizar un funcionamiento apropiado. Estas pruebas, junto con los simulacros de incendio completos mensuales, ayudan a proteger a todos.

Credenciales de identificación del personal

Todo el personal del hospital tiene la obligación de usar su credencial de identificación con foto y el lado de la foto debe estar orientado hacia afuera y por encima de la cintura, para que pacientes y huéspedes puedan verla con facilidad. En el caso de que no pueda ver la credencial de un integrante del personal, pídale a la persona que se la muestre o, ante la ausencia de la credencial, solicite la asistencia de un enfermero.

Objetos perdidos

Puede llamar a Seguridad al 212-241-6068 (o 4-6068).

Política de prohibición de fumar



La Ley para Mantener el Aire Libre de Humo de la Ciudad de Nueva York prohíbe fumar en las instalaciones de un centro de salud o sus alrededores, así como cerca de las entradas y salidas de las instalaciones. No se permite fumar:

- En las instalaciones de ningún centro de salud, lo cual incluye hospitales generales, centros de diagnóstico y tratamiento e instituciones de atención médica residencial.
- A 15 pies de cualquier entrada o salida de un centro de salud.

Si es fumador, puede solicitar un parche de nicotina a cualquier integrante de su equipo médico. Si está listo para dejar de fumar, puede llamar al 866-NY-QUITS (866-697-8487), un servicio gratuito que ofrece a los residentes del estado de Nueva York ayuda para dejar de consumir tabaco.

Servicios del hospital

Servicio de teléfono y televisión

Los servicios de televisión y telefonía local se ofrecen sin cargo. Para llamadas de larga distancia, llame al 910 para solicitar la asistencia de la operadora, y tenga en cuenta que solo se permiten llamadas de terceros o de cobro revertido, tarjetas de crédito o tarjetas telefónicas.

Programa de educación para los pacientes

Se dispone de videos educativos gratis que cubren una amplia gama de afecciones a pedido en su televisor.

Acceso a Internet

Puede conectarse a Wi-Fi en todo el hospital a través de la red MountSinaiGuest.

Estaciones de carga para teléfonos celulares

Disponemos de varias estaciones de carga para teléfonos celulares para usted y sus huéspedes, ubicadas en el segundo piso del Pabellón Guggenheim en el Área de admisiones y espera para familias.

Cuando llama desde el interior del hospital

241	se debe cambiar a	4	p. ej. 212-241-6500 = 4-6500
659	se debe cambiar a	8	p. ej. 212-659-5100 = 8-5100
824	se debe cambiar a	5	p. ej. 212-824-3400 = 5-3400
731	se debe cambiar a	2	p. ej. 212-731-3600 = 2-3600

Opciones para comer

Plaza Café

Ofrece una gran selección de platos calientes y fríos, que incluye comida kosher.

Pabellón Guggenheim, atrio del primer piso

Lunes a viernes

Fines de semana y feriados

Cafetería Starbucks

Sirve café y variedad de comidas y bebidas.

Pabellón Guggenheim, atrio del primer piso

Lunes a viernes

Fines de semana y feriados

Center for Advanced Medicine “Grab and Go”

Ofrece bebidas calientes y frías, sopas, sándwiches para llevar y refrigerios.

17 East 102nd Street

Vestíbulo

Lunes a viernes

Icahn Lobby Café

Sirve ensaladas a pedido y desayuno y almuerzo todos los días.

Icahn Medical Institute

1425 Madison Avenue

Vestíbulo

Lunes a viernes

Además, hay una amplia variedad de opciones para comer en el vecindario inmediato de The Mount Sinai Hospital.

Tiendas de obsequios

Dos tiendas de obsequios en el campus de The Mount Sinai Hospital ofrecen una gran variedad de regalos, artículos personales y refrigerios, y brindan servicios de entrega a la habitación de los pacientes hospitalizados sin cargo adicional.

Pabellón Guggenheim

Séptimo piso

Atrio este

212-241-4438 (4-4438)

Abierto los 7 días de la semana

Kravis Children's Hospital at Mount Sinai

Vestíbulo del pabellón Klingenstein

1176 Fifth Avenue

212-241-9770 (4-9770)

Abierto los 7 días de la semana

Servicios de esteticista/peluquero

Estos servicios, que incluyen el cuidado de las uñas, están disponibles con cita previa. Verifique con el personal de enfermería que las citas no interfieran con el cronograma de tratamiento. El pago se solicitará en el momento de prestar el servicio.

Entrega de correo, paquetes y flores

El personal hace las entregas en las habitaciones del hospital. Ambas tiendas de obsequios venden estampillas.

Cajeros automáticos (ATM)

Se dispone de cajeros automáticos en el establecimiento

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Pabellón Guggenheim

Afuera del Plaza Café



Para su consideración

The Mount Sinai Hospital ofrece habitaciones privadas en diversas unidades para pacientes internos, así como nuestra unidad de comodidades premium, Eleven West (arriba).

Eleven West ofrece a los pacientes un servicio personal y atención individual que compiten con los de muchos de los mejores hoteles de Nueva York. Algunos de los servicios y las comodidades que ofrecemos incluyen cocina privada con un chef ejecutivo, servicio de té por la tarde, ropa de cama de categoría que incluye batas de lujo y un personal de Servicios para Huéspedes atento para complementar las pintorescas vistas del Central Park.

Para obtener más información o solicitar una habitación en Eleven West, llame al 212-241-5990.

Servicio privado de enfermería

Llame al 212-241-7383

entre las 7 a. m. y las 11 p. m. para pedir el servicio privado de enfermería.

Se cobran cargos adicionales por estos servicios.

Planificar con cuidado para el alta médica es muy importante para su bienestar. Un asistente social puede ayudarle a usted y a su familia a coordinar un plan de alta médica apropiado. Su equipo de atención médica le consultará durante toda su estancia para garantizar una transición sin problemas a su hogar o centro de cuidados posteriores a la hospitalización.

Planificación del alta médica

A los pacientes se les avisará la fecha del alta médica entre 24 y 48 horas antes del alta. Es la mejor estimación de su equipo médico de la fecha del alta médica y le da tiempo para comenzar a organizarse. Sin embargo, en algunas circunstancias, el día del alta médica puede cambiar según una evaluación clínica actualizada.

Una vez dada el alta médica, se le entregará un plan para el alta que le dará instrucciones con respecto a los medicamentos, citas de seguimiento y otras pautas relacionadas con su recuperación. Un integrante del personal de enfermería repasará cada paso con usted y responderá toda pregunta que pueda tener. Si se necesitan medicamentos recetados, se transmitirán de forma electrónica a la farmacia que usted elija.

Cuando esté listo para irse a casa, ofrecemos un servicio de entrega de medicamentos en la habitación para los medicamentos que se tenga que llevar a su hogar. Nuestro socio de farmacia, CVS Health, ofrece este servicio. Este práctico servicio le permite recibir los medicamentos recetados para el alta antes de irse del hospital, lo cual le ahorrará un viaje a la farmacia local.

A medida que organiza su salida del hospital, observe que nuestra política es darles el alta a los pacientes antes de las 11 a. m., pero la hora del alta puede variar, dependiendo de la evaluación del médico.



Llamada telefónica después del alta médica

Nos interesa saber cómo podemos prestar un mejor servicio a nuestros pacientes y sus familias. Después del alta médica, puede recibir una llamada telefónica del hospital. El objetivo de esta llamada es saber cómo se siente, confirmar que comprenda cómo controlar su atención en el hogar, preguntarle sobre su experiencia durante su estancia en el hospital y hacer que la transición al hogar sea lo más fácil posible. Antes de recibir el alta médica, dele al enfermero su número de teléfono y horario más conveniente para esta llamada.

Sus comentarios

Aproximadamente dos semanas después del alta médica, puede recibir una Encuesta de satisfacción del paciente por correo. En la encuesta se le preguntará sobre su estancia en el hospital. Dedique un momento a responder y enviar esta encuesta. Esta encuesta es muy importante para nosotros. Su participación nos ayudará a tomar medidas para mejorar la experiencia en el hospital para nuestros pacientes y sus familias.

MyMountSinaiChart

MyMountSinaiChart ofrece acceso personalizado y seguro en línea a partes de sus expedientes médicos. Le permite usar Internet en condiciones seguras para ayudar a administrar y recibir información sobre su salud (disponible para servicios móviles y web).

Use MyMountSinaiChart para:

- Ver su resumen de salud en el expediente médico electrónico de MyMountSinaiChart
- Comunicarse por medios electrónicos y seguros con su equipo de atención médica
- Solicitar citas médicas
- Ver resultados de pruebas
- Solicitar renovaciones de recetas
- Acceder a recursos de información de la salud confiables

Si tiene más preguntas, puede escribir un mensaje de correo electrónico a mychartsupport@mountsinai.org o llamar al 855-343-3470.

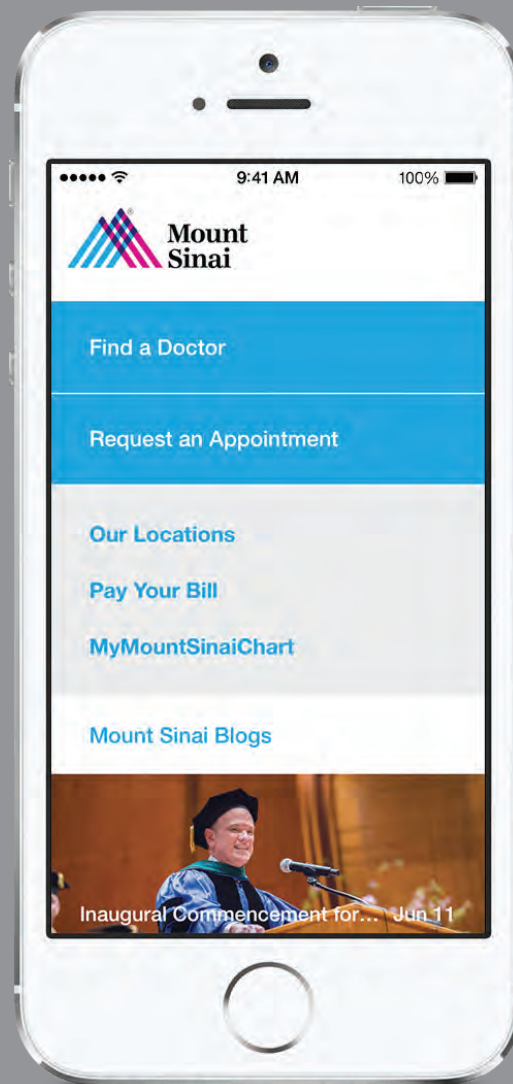
Inscripción en MyMountSinaiChart

Para acceder a MyMountSinaiChart, puede pedir un código de activación en el hospital o el consultorio de su médico, lo cual le permitirá iniciar sesión y crear su propio nombre de usuario y contraseña. Los pacientes actuales de Mount Sinai, mayores de 18 años, reúnen los requisitos para autoinscribirse. Para activar su cuenta, visite www.mountsinai.org/mymountsinai.

The screenshot shows the MyMountSinaiChart website. At the top, there is the Mount Sinai Hospital logo and navigation links: Health System / School of Medicine / Research / Contact Us / Visiting Us / Make A Gift / Careers / MyMountSinai. A search bar and social media icons (Facebook, Twitter, YouTube, Google+, LinkedIn) are also present. Below the navigation, there are tabs for Find A Doctor, Patient Care, About Mount Sinai, Education, and For Health Professionals. The main content area features a large blue banner with the text "Welcome to MyMountSinai" and "Please login to one of the following services." Below this, there are two main service boxes: "Patient Online" (Online Billing and Scheduling for Mount Sinai Doctors Faculty Practice) and "MyMountSinaiChart". The "Patient Online" box includes icons for "Pay your bills online" and "Request provider appointments", with a "Learn more about Patient Online" link. The "MyMountSinaiChart" box includes icons for "Renew prescriptions", "View test results", and "Send messages to your doctors office", with a "Learn more about MyMountSinaiChart" link. Below these boxes, there are login forms for "existing Patient Online users" and "existing MyMountSinaiChart users", each with fields for Username and Password, and "Forgot Username" and "Forgot Password" links. To the right, there is an "Emergencies" section with a warning: "MyMountSinai is not to be used for urgent needs. If you are experiencing a medical emergency, dial 9-1-1 immediately." At the bottom right, there is a "Pay Your Hospital Bill" button.

Aplicación MountSinaiNY

Manténgase conectado con Mount Sinai Health System a través de MountSinaiNY. Disponible para dispositivos Apple y Android, esta aplicación móvil ofrece a los pacientes y futuros pacientes acceso sencillo a los servicios de Mount Sinai Health System.



Utilice la aplicación MountSinaiNY para:

- **Información general:** Acceda a información de contacto, horas de visita, indicaciones, estacionamiento y comodidades para el campus de cada hospital de Mount Sinai Health System, y centros de atención de urgencia/sin cita previa y atención primaria.
- **Buscar un médico:** Busque médicos y solicite una cita rápidamente para cualquier especialidad en cualquier centro de Health System.
- **Pagar una factura:** Pague fácilmente las facturas a través del sistema de pago de facturas móvil.
- **Acceso a los expedientes médicos:** Acceso sin problemas a información de los expedientes médicos a través de la conexión con MyMountSinaiChart.
- **Mantenerse conectado con nosotros:** Acceda a las noticias, blogs y publicaciones en medios sociales de Health System.

Otra información importante para cuando se prepara para regresar a su hogar

Facturación

El Departamento de Servicios Financieros para los Pacientes de Mount Sinai se compromete a brindar atención y un servicio atento a nuestros pacientes. Si bien Mount Sinai le facturará directamente a su seguro si es posible, quizás también reciba una factura por los costos, que puede incluir la responsabilidad de pagar por su cuenta, copagos, un coseguro o un deducible.

La estructura de facturación de Mount Sinai se divide entre muchos departamentos, que incluyen los servicios de médicos, hospital, patología, obtención de imágenes, pruebas de diagnóstico y otros. Cada departamento genera sus propias facturas y lo que se puede considerar un servicio para usted, podrían ser varios servicios diferentes en cuanto a la facturación. Por ejemplo, como parte de su estancia, los médicos pueden hacerle consultas en la habitación, realizarle una cirugía, darle anestesia, leer las imágenes radiológicas y/o examinar muestras en el laboratorio de patología. Cada médico factura por separado para estos servicios. De manera similar, los servicios hospitalarios, como el tiempo en el quirófano, la atención de enfermería y el uso de cualquier equipo del hospital, se facturan por separado en la sección Hospital de la factura. Todos estos servicios se le facturarán a su seguro, de ser posible, pero si usted fuera responsable de pagar alguna parte de estos cargos, recibirá una factura.

La factura que reciba tendrá un número de teléfono impreso en el estado de cuenta, así como un número de cuenta. Llame al número que figura en la factura si tiene alguna pregunta al respecto. También puede encontrar información sobre la facturación en su cuenta de MyMountSinaiChart e incluso pagar muchas de sus facturas en línea.

Para preguntas sobre facturación, recuerde llamar al número que figura en su estado de cuenta.

Tesorería 212-241-6745

Lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

La Tesorería se encuentra en el nivel MC del edificio Annenberg, cerca de la base de la escalera mecánica. El pago de los cargos del hospital y otros servicios se puede hacer en efectivo, cheque personal, cheque de viajero y la mayoría de las principales tarjetas de crédito.

Seguro

Todos los pacientes asegurados deben familiarizarse con los términos de su cobertura de seguro, que incluyen compañías de seguro comerciales, HMO, Medicare y Medicaid. Esto le ayudará a entender qué servicios del hospital están cubiertos y cuáles son sus responsabilidades, si las hubiera. Los proveedores de seguro tienen pólizas que varían y muchas exigen que los cargos reciban una autorización previa o precertificación. Es su responsabilidad confirmar la cobertura de seguro para una estancia en el hospital planificada.

También debe tener copias de sus tarjetas de seguro. El hospital es responsable de enviar las facturas de los servicios del hospital a su compañía de seguro y hará todo lo que pueda para agilizar la reclamación. Puede recibir una factura del hospital por cualquier deducible/copago/coseguro o artículos no cubiertos, tal como se indica en la explicación

de beneficios que recibió de su compañía de seguro. Si tiene alguna pregunta con respecto a su cobertura de seguro, llame a Servicios Financieros para los Pacientes al 212-731-3100 (2-3100 desde el teléfono de su habitación).

Aviso para los pacientes sin seguro o con seguro insuficiente

Si no tiene seguro, usted será responsable de pagar la factura del hospital a menos que sea elegible para una cobertura de otras fuentes de pago y la reciba. The Mount Sinai Hospital ofrece asistencia para los pacientes que no tienen seguro o tienen un seguro insuficiente para determinar si puede existir otra fuente de pago, como Medicaid, Medicare, seguro de accidentes laborales, responsabilidad objetiva, beneficios de COBRA o Charity Care, disponible para cubrir los servicios aquí prestados. Hable con su asistente social o póngase en contacto con Servicios Financieros para los Pacientes en el 212-731-3100 (2-3100 desde el teléfono de su habitación).

Atención de caridad/Política de asistencia financiera

The Mount Sinai Hospital tiene una política de larga data de asistir a los pacientes que reciben servicios de atención médica en nuestro hospital y necesitan ayuda económica, independientemente de la edad, género, raza, nacionalidad, estado socioeconómico o migratorio, orientación sexual o afiliación religiosa. Si tiene una obligación financiera con Mount Sinai y considera que no puede pagarla, el hospital tiene una política de asistencia financiera/atención de caridad que puede asistir a los pacientes calificados.

Expedientes médicos (administración de la información sobre la salud)

Si desea solicitar una copia de sus expedientes médicos del hospital, revise con cuidado, complete y firme todo el formulario de autorización para la divulgación de información del hospital y envíelo por correo o tráigalo a la Oficina de Expedientes Médicos. El formulario está disponible en inglés y español en el sitio web, o puede buscarlo en el Centro de Servicios para Pacientes. Por este servicio se cobra un cargo por página.

Dirección postal:

One Gustave L. Levy Place
Attn: Medical Records Department
Box 1111
New York, NY 10029

Lugar de entrega:

Medical Records Department
Edificio Annenberg
Nivel B-2, Sala 20
Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
Llame al 212-241-7607 o 212-241-7601
si tiene alguna pregunta.

Derechos y responsabilidades del paciente

Usted tiene determinados derechos y protecciones como paciente que le garantizan las leyes estatales y federales. Estas leyes ayudan a promover la calidad y la seguridad de su atención hospitalaria.

Sus derechos

Como paciente de The Mount Sinai Hospital tiene:

- Derecho a participar en las decisiones sobre su atención, comprender las opciones de tratamiento y saber el nombre y el cargo de los integrantes del equipo que estará a cargo de su atención en el hospital.
- Derecho a recibir explicaciones claras de las pruebas, los tratamientos y los medicamentos que se le recetan.
- Derecho a la privacidad y la confidencialidad de la información y los registros relativos a su atención.
- Derecho a recibir tratamiento sin ser discriminado por edad, raza, color, idioma, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, etnia, cultura, nacionalidad, discapacidad física o mental, fuente de pago o estado socioeconómico.
- Derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, que incluye el tratamiento para mantenerlo con vida.

La versión completa de la “Declaración de derechos de los pacientes” se exhibe en cada uno de los pisos de atención a pacientes. También está disponible en Braille y en inglés y español.

En Mount Sinai, todos los pacientes tienen el derecho de que se los llame por su nombre y el pronombre (él, ella, ellos) del género apropiado a su identidad de género actual, y de informar al personal sobre su nombre y pronombres de género preferidos, según sea necesario. Además, todos los pacientes tienen el derecho a que se les asigne una habitación sobre la base del género con el que se identifican.

Además, la Ley CARE (Aconsejar, Señalar y Posibilitar a los Cuidadores) del estado de Nueva York se creó para ayudar a los cuidadores a mantenerse informados mientras su ser querido está hospitalizado y estar mejor preparados para atender a su ser querido cuando regresa a su hogar. Con el permiso del paciente, la información relacionada con sus necesidades médicas durante la hospitalización y la atención apropiada con posterioridad a la hospitalización se compartirán con el cuidador.

Para obtener más información sobre los derechos del paciente, puede consultar “Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York”, un folleto preparado por el Departamento de Salud del estado de Nueva York que se le entrega a cada paciente que es internado. Compártalo con sus familiares y amigos involucrados en su atención. Si tiene una pregunta sobre sus derechos o no entiende algo, hable con su enfermero, médico, asistente social o representante de los pacientes.

Sus responsabilidades

Esta Declaración de responsabilidades del paciente fue concebida para demostrar que el respeto mutuo y la cooperación son básicos para la prestación de una atención médica de calidad.

Usted es responsable de:

- Proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa sobre dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud; y proporcionar, luego de la admisión, una copia de su Designación de apoderados de atención médica u otras instrucciones anticipadas, si las hubiera.
- Informar si entiende con claridad cada procedimiento propuesto para su atención y qué se espera de usted.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el equipo de atención médica responsable de su cuidado.
- Ser responsable de sus acciones si se niega a recibir tratamiento o no sigue las instrucciones de su proveedor de atención médica.
- Cumplir con las normas y las regulaciones del hospital que afectan a la atención y la conducta de los pacientes.
- Ser considerado con los derechos de los otros pacientes y el personal del hospital, especialmente en lo que respecta a reducir al mínimo los ruidos, abstenerse de fumar y garantizar una conducta apropiada de sus visitantes.
- Ser respetuoso de los bienes de los demás.
- Garantizar que sus obligaciones financieras con la atención médica se cumplan tan pronto como sea posible.

Derechos y responsabilidades del paciente

Para ayudarle a ejercer estos derechos con conocimiento, consulte los materiales impresos que se encuentran en el bolsillo de la carpeta. Estos incluyen, entre otros, lo siguiente:

Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York

En este folleto se explican los derechos de cada paciente de hospital y contiene consejos para los pacientes sobre la mejor manera de obtener asistencia.

Es importante conservar “Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York” para consulta, ya que contiene información fundamental sobre una serie de temas.

Aviso de prácticas de privacidad

En este aviso se describe cómo se puede usar y revelar la información médica sobre usted y cómo puede obtener acceso a esta información.

Aviso sobre derechos de visita

En este aviso se describe el derecho del paciente a recibir visitantes, restringir las visitas y designar una persona de apoyo. También describe nuestras pautas para las visitas.

Departamento de Salud y Servicios Humanos Centros de Servicios de Medicare y Medicaid Aprobación de la OMB

En este formulario se explica su derecho a los servicios cubiertos por Medicare.

Autorizaciones y cesiones

Este es un formulario de consentimiento de acuerdos financieros, entrega de información, entrega de información de Medicare y cesión de beneficios, y aviso de red/proveedores de seguros.

Consentimiento del paciente para la entrega de expedientes para la apelación externa del NYS

Este consentimiento otorga a un paciente el derecho de apelar toda determinación adversa tomada por los planes de salud.

Declaración de acuse de recibo y cuestionario de designación de apoderados

Este formulario ratifica la recepción de “Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York” y la recepción de la información sobre la Designación de apoderados de atención médica.

Dé a conocer sus deseos para la atención médica

Instrucciones anticipadas y designación de apoderados de atención médica

Las Instrucciones anticipadas le permiten documentar sus preferencias de atención en el caso de que no pueda tomar decisiones con respecto a su salud. También puede nombrar a un familiar para tomar las decisiones médicas en su nombre si usted no puede hacerlo (Designación de apoderados de atención médica). El formulario Designación de apoderados de atención médica se incluye en el bolsillo de esta guía.

Si tiene Instrucciones anticipadas, entrégueselas a un integrante de su equipo de atención. Si desea completar un formulario Designación de apoderados de atención médica después de su admisión, un integrante de nuestro equipo de enfermería puede ayudarlo. También puede llamar al Centro de Servicios para Pacientes para obtener ayuda.

Donación de órganos

Si desea tener en cuenta la donación de órganos e inscribirse en el Registro Donate Life del estado de Nueva York, puede hacerlo llamando gratis al Registro de Donantes de Órganos y Tejidos del estado de Nueva York al 866-NYDONOR u 866-693-6667. También puede inscribirse a través del sitio web del Departamento de Salud del Estado de Nueva York en www.health.state.ny.us/professionals/patients/donation/organ.

Si tiene alguna inquietud con respecto a su atención

Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a su atención o sus derechos y/o responsabilidades como paciente de The Mount Sinai Hospital, pregunte a su médico, enfermero u otro integrante de su equipo de atención. También puede llamar al Centro de Servicios para Pacientes al 212-659-8990.

Si considera que no se han podido resolver sus inquietudes, puede también llamar al:

- Departamento de Salud del estado de Nueva York al 800-804-5447
- La Comisión Conjunta (una organización de acreditación de hospitales) al 800-994-6610.

Cómo llegar

Estacionamiento

El garaje de estacionamiento de Mount Sinai Hospital está ubicado en 1292 Avenida Park, sobre la Calle 99 entre las avenidas Park y Madison. El garaje está abierto y cuenta con personal las 24 horas del día. Las instalaciones de estacionamiento están equipadas con dos estaciones de pago automatizado de estacionamiento fáciles de usar que aceptan dinero en efectivo y tarjetas de crédito y débito. Llame al 212-241-5125 para consultar sobre las tarifas por hora y por día. También se encuentra disponible estacionamiento medido en las calles que rodean el campus de Mount Sinai. También se dispone de estacionamientos comerciales adicionales en el área circundante.

Sistema de transporte de Mount Sinai

Una serie de camionetas de traslado con el logotipo de Mount Sinai ofrecen una manera práctica de moverse por el campus de The Mount Sinai Hospital y hacia el estacionamiento ubicado en la calle 102. Para obtener los lugares de recogida y los destinos, visite mshsshuttle.org.

Horario de descanso y horas de visita

¡Silencio por favor!

Las visitas de familiares, parejas y amigos son muy importantes para el cuidado y el bienestar de nuestros pacientes, son un sistema de apoyo fundamental y son bienvenidas. Se les pide a nuestros pacientes y sus huéspedes que apoyen este entorno de sanación. Para ello, deben mantener el televisor con un volumen bajo y hablar en voz baja. Observe que, a veces, el equipo médico puede necesitar limitar el tiempo y la cantidad de visitantes, y le pedimos que se avenga con respeto a estos pedidos ocasionales. Rogamos que los visitantes permanezcan en la sala de recepción del paciente si hay otras personas visitando al paciente, y aquellas personas que tengan niños pequeños deben acompañarlos en todo momento. Pedimos además que todos los visitantes respeten nuestras políticas y horarios especificados. Consulte el "Aviso sobre derechos de visita" que se incluye en el bolsillo de la guía.

Las horas de visitas generales son de 9 a. m. a 9 p. m. todos los días.

Números de contacto útiles

Número principal

212-241-6500 o 212-590-3300

Centro de Servicios para Pacientes

212-659-8990

Admisiones

212-241-1900

Facturación

212-731-3100

Sala de emergencias

212-241-6639

Servicios para pacientes internacionales

212-241-1100

Asistencia con idiomas para expresión oral, intérpretes de lenguaje de señas y dispositivos de asistencia

212-659-8990

212-241-4567 (fuera del horario de atención)

Expedientes Médicos

212-241-7607 o 212-241-7601

Servicios Financieros para los Pacientes

212-731-3100

Representantes de los pacientes

212-659-8990

Habitaciones de los pacientes

212-241-6500

Derivación médica y citas

800-MD-SINAI (637-4624)

Servicio privado de enfermería

212-241-7383

Personal de radiología

212-241-8333

Programa de intervención para agresión y violencia sexual

212-423-2140

Servicios de trabajo social

212-241-6800

Cuidado espiritual

212-241-7262

Sala de Registro de Pacientes

Quirúrgicos/Espera para Familias

212-241-7778



**Mount
Sinai
Hospital**

