



# PATIENT HANDBOOK

If you have questions or concerns, you have the right to ask and get a response from your doctor or nurse.

## CONTENTS

- 2 Welcome
- 3 - 4 Phone Directories
- 5 Our Commitment to Care
- 6 - 9 Fast Facts About Your Stay
- 10 - 11 Special Section: Taking Charge of Your Care
- 12 - 15 Rights & Responsibilities
- 16 - 17 Your Privacy Matters
- 18 Advance Directives
- 19 Leaving the Hospital
- 20 Understanding Your Bill



A COMMUNITY BUILT ON CARE



# WELCOME

## Thank You for Trusting Us

Welcome to Valley Baptist Health System (VBHS) and thank you for trusting us with your care. We are committed to providing you with high quality health care in a safe, comfortable environment.

It is normal to feel anxious about staying in the hospital. But remember, you are not alone. You have an entire health care team focused on your safety and well-being. You are an important part of that team, and we want you and your family to take an active role in your health care during your stay with us.

We value the opportunity to serve you and appreciate the confidence you have placed in us.

Thank you for choosing Valley Baptist Health System.

Sincerely,

### **Manny Vela**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center - Harlingen

### **Leslie Bingham**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center - Brownsville



### **Manny Vela**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center  
Harlingen



### **Leslie Bingham**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center  
Brownsville

# PHONE DIRECTORIES - Brownsville

Calling from INSIDE the hospital?

Brownsville: Dial 2 + the last four digits of the phone number.

## **Brownsville Hospital Services Main Line 956-698-5400**

Auxiliary Gift Shop	956-698-5482
Bariatric Services	956-698-5220
Case Management	956-698-5473
Center for Diabetes Management	956-698-5602
Day Surgery (Short Stay)	956-698-5759
Emergency Room Department	956-698-5595
Financial Counselor	956-698-5401
Food and Nutrition	956-698-5803
Foot Care Institute	956-698-5052
Front Desk/Lobby	956-698-5683
House Supervisor	956-698-5455
Housekeeping	956-698-5273
Medical Records	956-698-5424
Wound Care/Hyperbaric Therapy	956-698-5546
Medical Unit (3 Tower)	956-698-5552
Medical ICU	956-698-5465
Neonatal ICU	956-698-5596
Nursery	956-698-5569
Outpatient Registration	956-698-5474
Pastoral Services	956-698-4060
Pediatrics	956-698-5434
Radiology	956-698-5480
Rehab	956-698-5500
Quality Management	956-698-4341
Security	956-698-5400
Seniors' Choice	956-698-4059
Surgical ICU	956-698-5771
Surgical Unit	956-698-5452
Telemetry	956-698-5562
Volunteer Services	956-698-4059
Women's Center Registration	956-698-5601

For more information on the resources available at VBMC Brownsville or Harlingen, visit [ValleyBaptist.net](http://ValleyBaptist.net)

# PHONE DIRECTORIES - Harlingen

Calling from INSIDE the hospital?

Harlingen: Dial 1 + the last four digits of the phone number.

## Harlingen Hospital Services Main Line 956-389-1100

Admissions Office	956-389-5186
Ambulatory Infusion Unit (AIU)	956-389-4416
Breast Center	956-389-6194   956-389-6193
Case Management	956-389-1710
Diabetes Education Rehabilitation Program	956-389-1119
Emergency Room Department	956-389-5000
Family Practice Residency Program	956-389-2440
Financial Counseling	956-389-3132   956-389-5111
Food and Nutrition	956-389-1310
Geriatric Behavioral Health Unit	956-389-4940
Gift Shop	956-389-1184
Housekeeping	956-389-3663
Medical Records	956-389-1713
Mother & Baby Unit	956-389-5266
Outpatient Scheduling	956-389-1852
Palliative Care Program	956-389-1285
Pastoral Services	956-389-1194
Pediatrics	956-389-5493
Quality Management	956-389-1764
Rehabilitation Services:	
Inpatient	956-389-1550
Outpatient	956-389-2323
Security	956-389-1697
Sleep Center	956-425-6400 (Day)   956-357-3535 (Night)
Surgical Unit	956-389-1866
Volunteer Services	956-389-1193
Wound Care Clinic & Hyperbaric Medicine	956-389-1940

For more information on the resources available at VBMC Brownsville or Harlingen, visit [ValleyBaptist.net](http://ValleyBaptist.net)

# OUR COMMITMENT TO CARE

## Patient Satisfaction Matters to Us

How's your stay? Are you getting the care you need? Are your doctors and nurses listening and responding to your questions or requests? Our goal is to provide the best quality care. To do so, we ask for feedback from patients like you.

## During Your Stay

Please speak with your nurse or nursing supervisor if you have any questions or concerns about your care. If your issue is not resolved, then contact **956-389-3277** in Harlingen or **956-698-5519** in Brownsville. You also have the right to file your complaint with either:

### Texas Department of State Health Services

P.O. Box 149347

Austin, TX 78714

**888-973-0022**

### Office of Quality and Patient Safety

#### The Joint Commission

One Renaissance Blvd.

Oakbrook Terrace, IL 60181

**800-994-6610**

Email: [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

[jointcommission.org](http://jointcommission.org)

## After Your Stay

Once you leave our care, we will continue to seek your feedback through the Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) survey. The HCAHPS survey is a tool to measure and report patient satisfaction. It's made up of simple questions on key care topics such as:

- Doctor and nurse communication
- Medicine and discharge information
- Pain management and staff responsiveness
- Overall quality of the hospital environment

If you're selected to receive this brief survey, please take the time to complete it. The results will help us know what we're doing right and where we can improve.

## MAKING A DIFFICULT HEALTH CARE DECISION?

Sometimes a healthcare choice can involve an ethical concern – such as a wish to refuse lifesaving treatment or a disagreement over advance directives (see p. 18). Our Ethics Committee can help you make difficult decisions. For help, please call **956-698-5519** in Brownsville and **956-389-1764** in Harlingen.

## VISITING THE HOSPITAL?

Thanks for taking the time to support your loved one's care and recovery. See p. 8 for important visitor information.

## C.A.R.E. CHANNEL

The C.A.R.E. Channel, Channel 11 on patients' TV sets, creates a healing environment within the patient's room. The C.A.R.E. channel displays beautiful scenery along with soothing music, and it's perfect to have on while resting at night, complete with a starry night look.

# FAST FACTS ABOUT YOUR STAY

## An A-Z Guide to the Most Frequently Asked Questions



### ATM

**Brownsville:** For your convenience, Valley Federal Credit Union provides an ATM in the Emergency Room waiting area.

**Harlingen:** There is an ATM located between the East Tower lobby and the Emergency Room waiting area.



### Calling Your Nurse

Your room is connected to the nursing station via an intercom system. To call for your nurse, press the NURSE call button located on your bedrail. If you have any questions on how to use the call button, ask a staff member to show you.

**VISITING THE HOSPITAL?** Thanks for taking the time to support your loved one's care and recovery. See p. 8 for important visitor information.



### Dining Options

**Underground Café** (Brownsville)

Location: Basement

Hours: Daily, 6:30 a.m.-2 p.m.

**Daily Grind Starbucks** (Brownsville)

Location: To the right of main lobby

Hours: Monday-Friday, 7 a.m. to 12 p.m.

**Food Court** (Harlingen)

Location: Medical Arts Pavilion - First Floor

Hours: Monday-Friday, 6:30 a.m.-4 p.m. and 1-4 a.m.;

Saturday and Sunday, 6:30 a.m.-2 p.m.

**Daily Grind Starbucks** (Harlingen)

Location: Through South Tower lobby

Hours: Monday-Friday, 7 a.m.-1 p.m.



### Electrical Appliances

Only battery-operated devices are allowed in patient rooms. Do not use electric hair dryers, curling irons, razors, heating pads, portable fans and heaters, VCRs/DVRs, computers or other electric devices.



### Fire Safety

We conduct fire drills from time to time. If you hear an alarm, stay where you are. In an actual emergency, hospital staff will tell you what to do.



### Internet Access

Free Wi-Fi internet access is available for patients and guests. Please ask a member of your healthcare team for more information.



### Medicines

Please do not bring any prescription or over-the-counter medicines to the hospital. All medicines you take in the hospital need to be prescribed, filled and given to you by hospital staff. Tell your doctor about any medicines you regularly take. If you still need them, hospital staff will give them to you.



### Patient Meals

Registered, licensed dietitians work with your doctor to make sure you receive well-balanced meals according to your prescribed diet. If you have concerns or questions about your meals, call ext. 25803 in Brownsville or ext. 11748 in Harlingen.



### Spiritual Services

Valley Baptist Medical Center (VBMC) wants to care for you and your family while you are with us, and our chaplains are available 24 hours a day to provide support and prayer. They can be reached by calling **956-698-4060** (Brownsville), **956-389-1194** (Harlingen) or the hospital operator. In addition, chaplains can contact your local minister if you want. Worship services are offered in the chapel on each campus. Please call for service times.



### Smoking

Smoking inside the hospital is prohibited. VBMC has a no smoking policy for the comfort, well-being and safety of our patients, visitors and staff, as well as to comply with state codes.



### Telephone Service

**Brownsville:** Your family and friends may reach you by calling the hospital operator at **956-698-5400**, who will transfer the call to your room.

**Harlingen:** If you are in the South Tower, your family and friends may call your room by dialing **956-389-6 + your room number**. If you are in the East Tower, family and friends may call **956-389-5 + the room number**. You also can call the hospital operator at **956-389-1100** for assistance.

To make local calls, dial 9, wait for dial tone, then dial the number.

For long-distance calling, please use a calling card or you may reach the VBMC operator by dialing 0 to be connected to an outside operator. For other questions regarding phone use and service, call the VBMC operator by dialing 0. To promote rest and recovery, incoming calls to patient rooms at Valley Baptist-Harlingen stop at 9 p.m.-8 a.m. (Brownsville) or 7 a.m. (Harlingen).

## GIFT SHOP

### BROWNSVILLE

Location:

Main lobby

Hours:

Monday-Friday,

9 a.m.-4 p.m.

**956-698-4059**

### HARLINGEN

Location:

South Tower lobby

Hours:

Tuesday-Thursday,

11 a.m.-3:30 p.m.

**956-389-1188**

**956-389-1193**



### Vending Machines

**Brownsville:** Vending machines are located outside of the cafeteria in the basement of the hospital and in the Emergency Department waiting room. They are available 24/7.

**Harlingen:** Vending machines are located throughout the hospital, including in the South Tower lobby, the food court, near the Education department and in the Emergency Department waiting room. They are available 24/7.



### Visitation Policy

Valley Baptist recognizes the importance of the involvement of family and friends during your loved one's hospital stay. We strive to be family friendly. Thank you in advance for understanding and supporting our visitation policy.

See departmental specific visitation guidelines.

- Please note that visitation policy and guidelines are subject to change. If you have questions regarding visitation, do not hesitate to ask a member of your healthcare team for more information.
- An exception to any limited visitation policy at the hospital includes patients with disabilities who require support from family members or staff in order for them to effectively communicate with medical personnel or otherwise receive equal access to medical treatment.



### Visitor Guidelines

Visits from relatives and friends can play an important part in your recovery. Please share these guidelines with your visitors:

- Please wash your hands or use hand sanitizer when you enter and leave a patient room to help prevent infection and the spread of germs.
- If you are sick, or have any flu-like symptoms (fever, chills, sore throat, cough, etc.), or nausea, vomiting, or diarrhea, you will not be allowed to visit patients.
- Please be aware you may be asked to step out of the patient's room by hospital staff when necessary.
- All visitors should enter the hospital through the main lobbies or emergency department entrances.
- A courtesy phone is in the main lobby, in front of the hospital.
- Visitors should check with the patient's nurse before bringing food to the hospital.
- Service animals are allowed as long as the visit does not disturb other patients or patient care in the unit.
- Children may visit. However, visitation for children may be restricted, depending on the patient's condition and location.

## CHECK IDs

While you are here, many people will care for you (doctors, nurses, aides and these same people will care for many patients). To prevent errors in your care:

**Ask to see the ID of everyone who comes into your room, so you know the name and job of the person caring for you.** If you do not see an ID badge, contact your nurse immediately.

**Speak up if hospital staff does not check your patient ID bracelet.** Any time staff enters your room to give you medicine, transport you or perform procedures or treatments, state your name and birth date.

This may seem repetitive at times, but it helps ensure you receive the correct care.

Always make sure members of your healthcare team double check your name.



## WANT TO KNOW HOW WE SCORE?

You can review and compare the quality, care and safety ratings for different hospitals at Medicare Hospital Compare, which uses HCAHPS results and other data:

- [Medicare.gov/hospitalcompare](https://www.medicare.gov/hospitalcompare)

You also can find information on hospitals through these accrediting organizations:

- Healthcare Facilities Accreditation Program (HFAP): [HFAP.org](https://www.hfap.org)
- DNV GL Healthcare: [DNVGLHealthcare.com](https://www.dnvgl.com/healthcare)
- The Joint Commission: [QualityCheck.org](https://www.jointcommission.org/qualitycheck)





**ASK YOURSELF**

Is there anything else the hospital should be aware of to improve my care experience?

---

**YOU ARE THE CENTER OF YOUR HEALTH CARE TEAM. LET THIS SPECIAL SECTION HELP YOU GET THE BEST RESULTS FROM YOUR HOSPITAL STAY.**

# SPECIAL SECTION



## TAKE CHARGE OF YOUR CARE

**Speak Up!** If you have questions or concerns, you have the right to ask and get a response from your doctor or nurse that makes sense to you. To help, share your answers to these questions with hospital staff.

What language would you prefer to speak?

Do you need glasses, hearing aids or other devices to help with talking to hospital staff?

Do you prefer to hear, see or read health information?

Do you have any cultural, ethnic or religious-based special needs?

Who will be your support person who talks with hospital staff about your healthcare wishes?

## PAY ATTENTION TO YOUR CARE

- Tell your nurse if something doesn't seem right.
- Know what time you normally get medicine and tell your nurse if you don't get it.
- Request drawings or illustrations to help you learn about your condition.
- Read and understand all medical forms before signing. Ask if you need information explained.
- If your treatment involves medical equipment, practice using it with your nurse before you leave the hospital.
- Don't be afraid to ask for a second opinion. The more information you have, the better you will feel about making decisions.
- Talk to your doctor and family about whether you want lifesaving actions taken.

And Remember,  
Take Charge of Your  
Communication

### **Ask About Jargon:**

If you hear a medical term you don't understand, ask what it means.

**Teach Back:** After you get instructions or an explanation, repeat back what you thought you heard so you can double-check that you understood.

**Take Notes:** Write down any key facts your doctor tells you so you won't forget.

## YOU ARE KEY

You are the most important member of your healthcare team.

- Understand your treatment
- Ask questions
- Speak up about pain
- Know your medicines
- Plan early for a successful discharge

## CONCERNS?

If you have concerns about the care you or your loved one is receiving, please speak with your doctor or nursing supervisor. If you feel that your issue isn't resolved, call **956-389-1623** in Harlingen and **956-698-5519** in Brownsville.

# RIGHTS & RESPONSIBILITIES





## You Have the Right to Receive Quality Care

Valley Baptist Health System respects, protects and promotes patient rights. No one will be denied their rights on the basis of age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation or gender identity. Upon admission to the hospital, you should have received a list of your rights as a patient. If you didn't receive this information and would like a copy, please call **956-698-5474** or **956-698-5412** (Brownsville) or **956-389-1623** (Harlingen).

## If You Have a Concern About Your Care

Patients may call **956-389-1623** in Harlingen and **956-698-5519** in Brownsville to voice a complaint. If the concern is not resolved, patients may call the Texas Department of State Health Services at **888-973-0022**, write a letter of complaint to the Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, call **630-792-5000** or email [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org).

## Notice of Information Access and Security Practices for Patients

Upon admission to the hospital, you should have received a Notice of Information Access and Security Practices for Patients regarding your rights as a patient pertaining to information in your medical records, billing records, etc. If you didn't receive this notice and would like a copy of this information, please call **956-389-1623**.

## Effective Communication for Patients with Special Needs

Valley Baptist provides services at no cost to persons with hearing, blindness or manual impairments and Limited English Proficiency (LEP), so that they may have equal opportunities to participate in our services, activities, programs and other benefits. On admission, the patient's language and communications needs and other needs are assessed.

## Viewing Your Personal Health Information

Your patient information is available electronically via the Valley Baptist Health System Patient Portal. To register for access, visit <http://www.valleybaptist.net> and click "portal" at the top of the screen to get started. For more information or assistance, ask a member of your healthcare team.

## Patient/Family Responsibilities

1. Provide information about present complaints, past illnesses, hospitalization, medications, other matters related to your health, reporting unexpected changes or perceived risks in your condition to provider, and provide VBHS with feedback about service needs and expectations.
2. Ask questions when you do not understand what you have been told about your care.
3. Follow instructions with treatment and discharge plans.
4. Accept outcomes for not following instructions for care, service or treatment plan.
5. Follow VBMC policy, local and state regulations as appropriate.
6. Act with consideration and respect of other patients and hospital personnel and property.
7. Meet financial commitments promptly. VBHS financial counselors are available. You will not be denied emergent care.
8. Safeguard your valuables and medication by taking them home.
9. Participate in your care or the care of your loved one as much as possible. Report any safety concerns to your doctor or nurse.

## QUESTIONS?

If you have questions about your patient rights and responsibilities, call **956-698-5519** in Brownsville and **956-389-1623** in Harlingen.

Violent and Threatening Behavior is not Acceptable Here

- We understand that you may feel upset and anxious during your stay or visit in the hospital.
- We understand that you want the best care possible for your loved one.
- Please understand that physically or verbally threatening our staff will not help.
- Please try to stay calm.

## RIGHT TO COMPLAIN

If you believe your rights are being denied or your health information isn't being protected, you can file a complaint with your provider, health insurer or the U.S. government at [ocrportal.hhs.gov/ocr](https://ocrportal.hhs.gov/ocr)





## CONTACT INFORMATION

956-698-5787  
(Brownsville) or  
956-389-1713  
(Harlingen) for copies  
of medical records.

---

## PRIVACY PROTECTIONS

Another law provides additional privacy protections to patients of alcohol and drug treatment programs and records related to mental health treatment. For more information, visit [samhsa.gov](http://samhsa.gov).

# YOUR PRIVACY MATTERS



## Privacy and Health Information

You have privacy rights under a federal law that protect your health information. This law sets rules and limits on who can look at and receive your health information. These rights are important for you to know.

### Who must follow this law?

- Most doctors, nurses, pharmacies, hospitals, clinics, nursing homes and many other healthcare providers and their vendors
- Health insurance companies, HMOs and most employer group health plans
- Certain government programs that pay for health care, such as Medicare and Medicaid

### What information is protected?

- Information your doctors, nurses and other healthcare providers put in your medical records
- Conversations your doctor has with nurses and others regarding your care or treatment
- Information about you in your health insurer's computer system
- Billing information about you at your clinic
- Most other health information about you held by those who must follow this law

### What rights do you have over your health information?

*Providers and health insurers must comply with your right to:*

- Ask to see and get a copy of your health records
- Have corrections added to your health information
- Receive a notice that tells you how your health information may be used and shared
- Decide if you want to give your permission before your health information can be used or shared for certain purposes, such as for marketing
- Get a report on when and why your health information was shared for certain purposes
- File a complaint

### What are the rules and limits on who can see and receive your health information?

*To make sure that your health information is protected in a way that doesn't interfere with your health care, your information can be used and shared:*

- For your treatment and care coordination
- To pay doctors and hospitals for your health care and help run their businesses
- With your family, relatives, friends or others you identify who are involved with your health care or your healthcare bills, unless you object
- To make sure doctors give good care and nursing homes are clean and safe
- To protect the public's health, such as by reporting when the flu is in your area
- To make required reports to the police, such as reporting gunshot wounds

Without your written permission, your provider cannot:

- Give your health information to your employer
- Use or share your health information for marketing or advertising purposes
- Share private notes about your mental health counseling sessions

# ADVANCE DIRECTIVES

## A Simple and Smart Way to Take Charge of Your Care

One of the most important decisions you can make about your care is to fill out advance directives in case you can no longer speak for yourself. Advance directives are documents that let others know your wishes about the type of care you want. They will only be used if you become unconscious or too ill to communicate yourself. Different states have different laws about advance directives. Check with your admissions department or nurse if you have any questions. Directives can include:

### Living Will

This set of instructions explains the type of life prolonging medical care you wish to accept or refuse. It can include your wishes about the use of cardiopulmonary resuscitation (CPR) if your heart stops, a ventilator if you stop breathing or feeding tubes or IVs if you cannot eat or drink.

### Durable Power of Attorney

For healthcare: This is a legal document that names your healthcare proxy—someone who can make medical decisions for you if you're unable to do so. An official healthcare proxy can represent your wishes on emergency care as well as other medical issues like potential treatment options, blood transfusions, kidney dialysis, etc. Choose someone you trust, discuss your medical wishes and make sure the person agrees to represent you.

## FILL OUT YOUR FORMS

Make sure you submit advance directives each time you go to the hospital so your most current information and wishes are on file. You do not need a lawyer to fill these out. For more information and to obtain the forms you need, contact your nurse or Pastoral Services at **956-698-4060** (Brownsville) or **956-389-1194** (Harlingen).

## CHOOSE YOUR CARE

Fill out advance directives so your wishes are met and your loved ones are sure of what you want.

## A REASON TO PLAN EARLY

If you need a rehabilitation facility, nursing home, skilled care or other service after your stay, you'll need time to find and weigh your options. For help comparing services in your local area, go to:

[www.medicare.gov/nursinghomecompare](http://www.medicare.gov/nursinghomecompare)

[www.medicare.gov/homehealthcompare](http://www.medicare.gov/homehealthcompare)

[www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)

## BEFORE YOU LEAVE THE HOSPITAL

*A successful recovery after your stay starts with a solid plan before you go.*



Plan early to reduce your chances of being readmitted and increase your chances for a healthy recovery. Take steps as soon as possible during your stay to plan for a successful transition from the hospital.

To begin, ask to speak with your discharge planner, and review the following:

- your discharge summary and discharge plan
- your complete medicine list and instructions
- your upcoming appointments
- what to do if you don't feel well

# UNDERSTANDING YOUR BILL

## Take Charge of Your Payments

The hospital billing process may seem complicated, but you can feel more in control by knowing exactly what your bill covers. For example, if you stay overnight, you can expect to see charges for your room, meals, 24-hour nursing care and medicines. The bill also will show charges for any special services, such as X-rays and lab tests. You'll receive bills for doctors, surgeons and specialists separately from the hospital.

### Medicare

If you have Medicare, you'll have to fill out an Medicare Secondary Payer (MSP) form. This ensures that Medicare only pays for services not covered by other insurance you may have. If you have secondary insurance, this usually covers Medicare deductibles. If you don't have secondary insurance, you need to pay these amounts yourself. Also be sure to read your quarterly Medicare Summary Notices (MSNs) to review:

- the amount your doctor(s) charged
- the amount Medicare approved and paid
- the amount you owe

---

You have the right to receive quality care. Valley Baptist Health System respects, protects and promotes patient rights.

### Brownsville

1040 West Jefferson St.  
Brownsville, TX 78520  
956-698-5400

### Harlingen

2101 Pease St.  
Harlingen, TX 78550  
956-389-1100

## KEEPING TRACK

One of the key ways to feel well-informed and less overwhelmed about the hospital billing process is to stay organized. Keep all of your statements and bills together and review each one as it arrives.

### Commonly Confused Terms

**Deductible:** The amount you owe each year before your insurance begins making payments.

**Co-payment:** A flat fee you pay for a specific service, usually due at the time of service.

**Coinsurance:** The portion of your medical expenses that you're personally responsible for paying. For example, your insurance may cover 80 percent of a bill, while you have to pay the remaining 20 percent.



A COMMUNITY BUILT ON CARE

ValleyBaptist.net



# GUÍA DEL PACIENTE

Si tienes cualquier pregunta o duda, tienes derecho a una respuesta de tu médico o enfermera.

## CONTENIDO

- 2 Bienvenida
- 3 - 4 Directorios Telefónicos
- 5 Nuestro Compromiso con la Atención
- 6 - 9 Datos Breves sobre tu Estancia
- 10 - 11 Sección especial: Cómo Tomar las Riendas de tu Atención
- 12 - 15 Derechos y Obligaciones
- 16 - 17 Tu Privacidad es Importante
- 18 Instrucciones Anticipadas
- 19 Tu Salida del Hospital
- 20 Entiende tu Factura



CUIDANDO A NUESTRA COMUNIDAD



# BIENVENIDA

## Gracias por confiar en nosotros

Bienvenido a Valley Baptist Health System (VBHS) y gracias por confiar en nuestra atención. Nos comprometemos a proporcionarte una atención médica de alta calidad en un entorno seguro y cómodo.

Es normal que tu estancia en el hospital te cause ansiedad. Pero recuerda que no estás solo. Cuentas con todo un equipo de atención médica enfocado en tu bienestar y seguridad. Eres parte importante de ese equipo, y queremos que tú y tu familia desempeñen un papel activo en el cuidado de tu salud durante tu estancia con nosotros.

Apreciamos la oportunidad de servirte y te agradecemos la confianza que has depositado en nosotros.

Gracias por elegir Valley Baptist Health System.

Atentamente,

### **Manny Vela**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center - Harlingen

### **Leslie Bingham**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center - Brownsville



### **Manny Vela**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center  
Harlingen



### **Leslie Bingham**

Chief Executive Officer  
Valley Baptist Medical Center  
Brownsville

# DIRECTORIOS TELEFÓNICOS - Brownsville

¿Llamas desde el interior del hospital?

Brownsville: Marca 2 + los últimos cuatro dígitos del número de teléfono.

## Servicios de Brownsville hospital Línea Principal 956-698-5400

Adultos Mayores	956-698-4059
Alimentación y Nutrición	956-698-5803
Archivos Médicos	956-698-5424
Asesor Financiero	956-698-5401
Centro para el Control de la Diabetes	956-698-5602
Cirugía Diurna (estancia corta)	956-698-5759
Departamento de Sala de Emergencias	956-698-5595
Gestión de Calidad	956-698-4341
Gestión de Casos	956-698-5473
Instituto para el Cuidado de los Pies	956-698-5052
Limpieza	956-698-5223
Pediatría	956-698-5434
Radiología	956-698-5480
Recepción/Lobby	956-698-5683
Rehabilitación	956-698-5500
Registro del Centro de la Mujer	956-698-5601
Registro de Pacientes Externos	956-698-5474
Sala de Recién Nacidos	956-698-5569
Seguridad	956-698-5400
Servicios Bariátricos	956-698-5220
Servicios Pastorales	956-698-4452
Servicios de Voluntariado	956-698-4059
Supervisor del Establecimiento	956-698-5455
Gestión de Calidad	956-698-4341
Telemetría	956-698-5562
Tienda Auxiliar de Regalos	956-698-5482

Para más información sobre los recursos disponibles en VBMC Brownsville o Harlingen, visita [ValleyBaptist.net](http://ValleyBaptist.net)

# DIRECTORIOS TELEFÓNICOS - Harlingen

¿Llamas desde el interior del hospital?

En Harlingen: marca el 1 + los últimos cuatro dígitos del número de teléfono.

## Servicios de Harlingen Hospital Línea Principal 956-389-1100

Alimentación y Nutrición	956-389-1748
Archivos Médicos	956-389-1713
Asesoramiento Financiero	956-389-5133
Centro de Mama	956-389-6709
Clínica de Tratamiento de Heridas y Medicina Hiperbárica	956-389-1940
Centro del Sueño	956-389-1769
Departamento de Sala de Emergencias	956-389-5000
Gestión de Calidad	956-389-1764
Gestión de Casos	956-389-1131
Limpieza	956-389-3663
Oficina de Admisiones	956-389-5186
Pediatría	956-389-5493
Programación de Consultas Externas	956-389-1852
Programa de Cuidados Paliativos	956-389-1285
Programa de Rehabilitación Educativa en Diabetes	956-389-1119
Programa de Residencia de Medicina Familiar	956-389-2440
Rehabilitación Pulmonar	956-389-1116
Seguridad	956-389-1697
Servicios de Rehabilitación:	
Paciente Interno	956-389-1550
Paciente Externo	956-389-2323
Servicios de Voluntariado	956-389-1193
Servicios Pastorales	956-389-1194
Tienda de Regalos	956-389-1184
Unidad de Infusión Ambulatoria y Cuidados Paliativos (UIA)	956-389-4416
Unidad Quirúrgica	956-389-1866
Unidad Materno Infantil	956-389-5266
Unidad de Salud del Comportamiento Geriátrico	956-389-6578

Para más información sobre los recursos disponibles en VBMC Brownsville o Harlingen, visita [ValleyBaptist.net](http://ValleyBaptist.net)



# NUESTRO COMPROMISO CON LA ATENCIÓN

## La satisfacción del paciente nos importa

¿Cómo es tu estancia? ¿Estás recibiendo la atención que necesitas? ¿Tus médicos y enfermeros te escuchan y responden a tus preguntas o peticiones? Nuestro objetivo es proporcionar una atención de máxima calidad. Para ello, pedimos la opinión de pacientes como tú.

## Durante tu estancia

Por favor, habla con tu enfermera o supervisor de enfermería si tienes cualquier pregunta o preocupación sobre tu atención. Si tu problema no se resuelve, llama al **956-389-3277** en Harlingen o al **956-698-5519** en Brownsville. También tienes derecho a presentar tu queja en:

### Texas Department of State Health Services

P.O. Box 149347

Austin, TX 78714

**888-973-0022**

### Office of Quality and Patient Safety

The Joint Commission

One Renaissance Blvd.

Oakbrook Terrace, IL 60181

**800-994-6610**

Correo electrónico: [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

[jointcommission.org](http://jointcommission.org)

## Después de tu estancia

Una vez dejes de recibir nuestros cuidados, seguiremos buscando tu opinión a través de la encuesta Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS). La encuesta HCAHPS es una herramienta para evaluar e informar sobre la satisfacción del paciente. Se compone de preguntas sencillas sobre temas clave de la atención, como:

- Comunicación con médicos y enfermeros
- Información sobre los medicamentos y el alta médica
- Gestión del dolor y capacidad de respuesta del personal
- Calidad general del entorno hospitalario

Si has sido seleccionado para esta breve encuesta, por favor, tómate tu tiempo para completarla. Los resultados nos ayudarán a saber qué estamos haciendo bien y en qué podemos mejorar.

## ¿TIENES QUE TOMAR UNA DECISIÓN DIFÍCIL SOBRE TU ATENCIÓN MÉDICA?

A veces, elegir una determinada atención médica puede implicar una preocupación ética - como querer rechazar un tratamiento para salvar tu vida o un desacuerdo sobre las opciones para el final de tu vida (ver p. 18). Nuestro Comité Ético puede ayudarte a tomar decisiones difíciles. Para obtener ayuda, llama al **956-698-5519** en Brownsville o al **956-389-1764** en Harlingen.

## ¿DE VISITA EN EL HOSPITAL?

Gracias por dedicar tu tiempo a apoyar el cuidado y la recuperación de tu ser querido. Consulta las páginas 9-10 para información importante sobre visitas.

## CANAL C.A.R.E.

El canal de televisión C.A.R.E., el canal 11 en los televisores de los pacientes, crea un ambiente benéfico en la habitación del paciente. El canal C.A.R.E. muestra hermosos paisajes con música relajante, y es perfecto para tenerlo encendido mientras se descansa por la noche, con un fondo de noche estrellada.

# DATOS RÁPIDOS SOBRE TU ESTANCIA

## Guía de preguntas frecuentes



### CAJERO AUTOMÁTICO (ATM)

**Brownsville:** Para tu comodidad, Valley Federal Credit Union ofrece un cajero automático (ATM) en la sala de espera de la sala de emergencias, junto a Jefferson Street.

**Harlingen:** THay un cajero automático (ATM) ubicado entre el lobby de la Torre Este y la sala de espera de la Sala de Emergencias.



### Cómo llamar a tu enfermera

Tu habitación está conectada a la estación de enfermería a través de un sistema de intercomunicación. Para llamar a tu enfermera, pulsa el botón de llamada a enfermería situado en la barandilla de tu cama. Si tienes alguna duda sobre cómo utilizar el botón de llamada, pide a un miembro del personal que te enseñe.

**¿ESTÁS DE VISITA EN EL HOSPITAL?** Gracias por dedicar tu tiempo a apoyar el cuidado y la recuperación de tu ser querido. Consulta las páginas 9-10 para información importante sobre las visitas.



### Sitios para comer

**Underground Café** (Brownsville)

Ubicación: Planta sótano

Horario: Todos los días, de 6:30 a.m. a 2 p.m.

**Daily Grind Starbucks** (Brownsville)

Ubicación: A la derecha del lobby principal

Horario: De lunes a viernes, de 7 a.m. a 12 p.m.

**Patio de comidas** (Harlingen)

Ubicación: Pabellón de Artes Médicas - Primer piso

Horario: De lunes a viernes, de 6:30 a.m. a 4 p.m. y de 1 a 4 a.m.

Sábado y domingo, 6:30 a.m.-2 p.m.

**Daily Grind Starbucks** (Harlingen)

Ubicación: Al fondo del lobby de la Torre Sur

Horario: De lunes a viernes, de 7 a.m. a 1 p.m.



### Aparatos eléctricos

En las habitaciones de los pacientes solo se permiten aparatos a pilas. No utilices secadores de pelo eléctricos, rizadores de pelo, maquinas de afeitar, almohadillas térmicas, calefactores y abanicos portátiles, videograbadoras/reproductores de video, computadoras u otros aparatos eléctricos.



### Seguridad antiincendios

De vez en cuando realizamos simulacros de incendio. Si oyes una alarma, quédate donde estés. En una emergencia real, el personal del hospital te indicará qué debes hacer.



### Servicio de Internet

Servicio gratuito de Wi-Fi disponible para nuestros pacientes y sus visitas. Por favor consulta con algún miembro de tu equipo médico para más información.



### Medicamentos

Te rogamos que no traigas al hospital ningún medicamento con receta o de venta libre. Todos los medicamentos que tomes en el hospital deben ser recetados, dispensados y entregados por el personal del hospital. Informa a tu médico de los medicamentos que tomes regularmente. Si de todas formas los necesitas, el personal del hospital te los facilitará.



### Comidas para los pacientes

Dietistas registrados y licenciados trabajan con tu médico para asegurarse de que recibas comidas bien equilibradas de acuerdo con tu dieta prescrita. Si tienes dudas o preguntas sobre tus comidas, llama a la extensión 25507 en Brownsville o a la extensión 11748 en Harlingen.



### Servicios espirituales

Valley Baptist Medical Center (VBMC) quiere cuidar de ti y de tu familia mientras estés con nosotros, y nuestros capellanes están disponibles las 24 horas del día para proporcionar apoyo y oración. Puedes comunicarte con ellos llamando al 956-698-4060 (Brownsville), al 956-389-1194 (Harlingen) o al operador del hospital. Además, los capellanes pueden ponerse en contacto con tu ministro local si lo deseas. En la capilla de cada campus se ofrecen servicios de culto. Por favor, llama para enterarte de los horarios de los servicios.



### Prohibido fumar

Está prohibido fumar en el interior del hospital. VBMC tiene una política de no fumar para la comodidad, el bienestar y la seguridad de nuestros pacientes, visitantes y personal, así como para cumplir con las regulaciones estatales.



### Servicio telefónico

**Brownsville:** Tus familiares y amigos pueden ponerse en contacto contigo llamando al operador del hospital al **956-698-5400**, quien transferirá la llamada a tu habitación.

**Harlingen:** Si estás en la Torre Sur, tus familiares y amigos pueden llamar a tu habitación marcando el 956-389-6 + tu número de habitación. Si estás en la Torre Este, tus familiares y amigos pueden llamar al 956-389-5 + tu número de habitación. También puedes llamar al operador del hospital al **956-389-1000** si necesitas ayuda.

Para hacer llamadas locales, marca el 9, espera el tono de llamada y a continuación marca el número.

Para llamadas de larga distancia, puedes utilizar una tarjeta telefónica o comunicarte con el operador de VBMC marcando el 0 para que te comuniquen con un operador externo. Para otras preguntas sobre el uso y el servicio del teléfono, llama al operador de VBMC marcando el 0. Para facilitar el descanso y la recuperación, las llamadas entrantes a las habitaciones de los pacientes paran de 9 p.m. a 8 a.m. (Brownsville) o a 7 a.m. (Harlingen).

## TIENDA DE REGALOS

### BROWNSVILLE

Ubicación: Lobby principal  
Horario: De lunes a viernes,  
de 9 a.m. a 4 p.m.  
**956-698-4059**

### HARLINGEN

Ubicación: Lobby de la  
Torre Sur  
Horario:  
De martes a jueves,  
de 11 a.m. a 3:30 p.m.  
**956-389-1188**  
**956-389-1193**



### Máquinas expendedoras

**Brownsville:** Las máquinas expendedoras están situadas fuera de la cafetería, en la planta sótano del hospital y en la sala de espera del Servicio de Emergencias. Están disponibles 24/7.

**Harlingen:** Hay máquinas expendedoras por todo el hospital, incluyendo el lobby de la Torre Sur, el patio de comidas, cerca del Departamento de Educación y en la sala de espera del Departamento de Emergencias. Están disponibles 24/7.



### Política de visitas

Valley Baptist reconoce la importancia de la participación de la familia y los amigos durante la estancia de tu ser querido en el hospital. Nos esforzamos en brindar un trato amable y amigable con la familia. Gracias de antemano por entender y apoyar nuestra política de visitas.

Consulta las directrices de visita específicas de cada departamento.

- Ten en cuenta que las políticas de visitas están sujetas a cambios. Si tienes preguntas sobre las visitas, no dudes en pedir más información a un miembro de tu equipo de atención médica.
- Una excepción a cualquier política de visitas limitadas en el hospital incluye a los pacientes con discapacidades que requieren el apoyo de sus familiares o del personal para poder comunicarse eficazmente con el personal médico o para recibir un tratamiento médico igualitario.



### Normas para las visitas

Las visitas de familiares y amigos pueden desempeñar un papel importante en tu recuperación. Comparte estas pautas con quienes vengan a visitarte:

- Por favor, lávate las manos o usa un desinfectante para manos cuando entres y salgas de la habitación de un paciente para ayudar a prevenir infecciones y la propagación de gérmenes.
- Si estás enfermo o tienes síntomas de gripe (fiebre, escalofríos, dolor de garganta, tos, etc.), o náuseas, vómitos o diarrea, no se te permitirá visitar a los pacientes.
- Ten en cuenta que el personal del hospital puede pedirte que salgas de la habitación del paciente cuando sea necesario.
- Todos los visitantes deben entrar en el hospital por las entradas principales o por el departamento de emergencias.
- Hay un teléfono de cortesía en el lobby principal, en la parte frontal del hospital.
- Los visitantes deben consultar con la enfermera del paciente antes de traer comida al hospital.

## REVISA IDENTIFICACIONES

Mientras estés aquí, muchas personas te atenderán (médicos, enfermeras, auxiliares y estas mismas personas atenderán a muchos pacientes). Para evitar errores en tu atención:

Pide ver la identificación de todas las personas que entren en tu habitación, para saber el nombre y el cargo de la persona que te atiende. Si ves que no lleva una placa de identificación, llama a tu enfermera inmediatamente.

Reporta si el personal del hospital no revisa tu brazalete de identificación. Cada vez que el personal entre en tu habitación para administrarte medicamentos, trasladarte o realizar procedimientos o tratamientos, menciona tu nombre y fecha de nacimiento.

Esto puede parecer repetitivo a veces, pero ayuda a garantizar que recibas la atención correcta.

Asegúrate de que los miembros de tu equipo médico verifiquen siempre tu nombre.

## ¿QUIERES SABER NUESTRAS CALIFICACIONES?

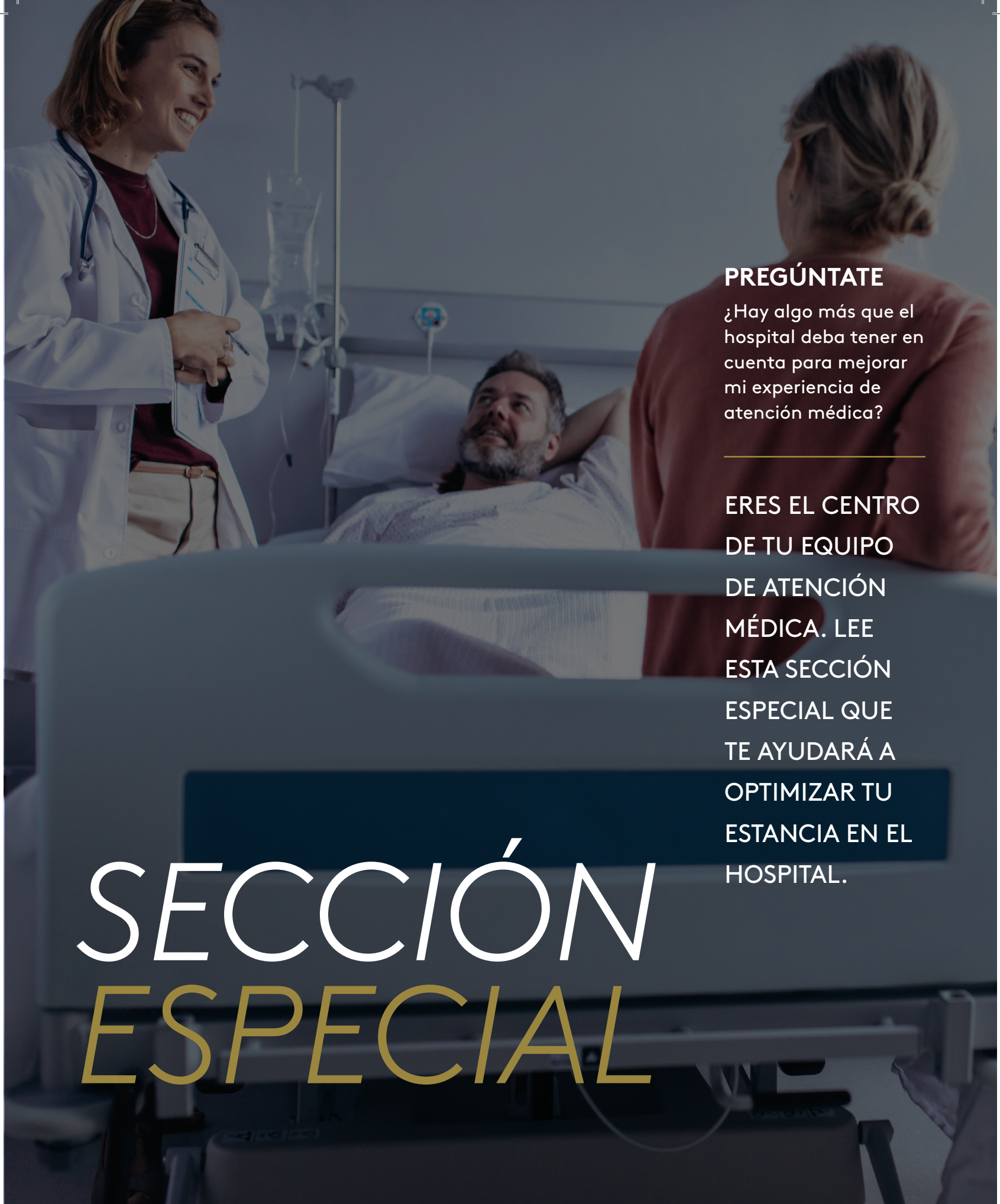
Puedes revisar y comparar las calificaciones de calidad, atención y seguridad de diferentes hospitales en Medicare Hospital Compare, que utiliza los resultados de HCAHPS y otros datos en:

- [Medicare.gov/hospitalcompare](https://www.medicare.gov/hospitalcompare)

También puedes encontrar información sobre los hospitales a través de estas organizaciones de acreditación:

- Programa de Acreditación de Instalaciones Sanitarias (HFAP): [HFAP.org](https://www.hfap.org)
- DNV GL Healthcare: [DNVGLHealthcare.com](https://www.dnvglhealthcare.com)
- The Joint Commission: [QualityCheck.org](https://www.jointcommission.org)





## PREGÚNTATE

¿Hay algo más que el hospital deba tener en cuenta para mejorar mi experiencia de atención médica?

---

ERES EL CENTRO DE TU EQUIPO DE ATENCIÓN MÉDICA. LEE ESTA SECCIÓN ESPECIAL QUE TE AYUDARÁ A OPTIMIZAR TU ESTANCIA EN EL HOSPITAL.

# SECCIÓN ESPECIAL



## TOMA LAS RIENDAS DE TU ATENCIÓN

¡Expresa tus inquietudes! Si tienes preguntas o preocupaciones, tienes derecho a que tu médico o enfermera te respondan de forma pertinente. Para facilitar su labor, comunica las explicaciones que te den al personal del hospital.

¿En qué idioma prefieres hablar?

¿Necesitas lentes, audífonos u otros dispositivos que te ayuden a hablar con el personal del hospital?

¿Prefieres escuchar, ver o leer la información médica?

¿Tienes alguna necesidad especial de tipo cultural, étnico o religioso?

¿Quién será la persona de apoyo designada encargada de conversar con el personal del hospital tus preferencias de atención médica?

## PRESTA ATENCIÓN A TUS CUIDADOS

- Informa a tu enfermera si algo no te parece bien.
- Entérate de a qué hora te administran regularmente los medicamentos y avisa a tu enfermera si no los recibes.
- Pide que te faciliten dibujos o ilustraciones que te ayuden a entender tu enfermedad.
- Asegúrate de leer y entender todos los formularios médicos antes de firmarlos. Pregunta si necesitas que te expliquen la información.
- Si tu tratamiento incluye equipos médicos, practica su uso con tu enfermera antes de salir del hospital.
- No dudes en pedir una segunda opinión. Cuanta más información tengas, más seguro estarás a la hora de tomar decisiones.
- Habla con tu médico y con tu familia sobre si quieres que se tomen medidas para salvar tu vida.

Y recuerda, toma las riendas de tu comunicación

### **Pregunta sobre la jerga**

**médica:** Si oyes un término médico que no entiendes, pregunta qué significa.

### **Repite lo que te**

**expliquen:** Después de recibir instrucciones o una explicación, repite lo que oíste para comprobar que lo has entendido.

**Toma notas:** Anota los datos clave que te diga el médico para que no se te olviden.

## ERES CLAVE

Eres el miembro más importante de tu equipo de atención médica.

- Entiende tu tratamiento
- Haz preguntas
- Expresa sin miedo tu dolor
- Conoce tus medicamentos
- Planifica con anticipación para que tu alta sea un éxito

## ¿PREOCUPACIONES?

Si tienes preocupaciones sobre la atención que tú o tu ser querido están recibiendo, por favor habla con tu médico o supervisor de enfermería. Si crees que tu problema no se resuelve, llama al **956-389-1623** en Harlingen o al **956-698-5519** en Brownsville.

# DERECHOS Y OBLIGACIONES







## Tienes derecho a recibir una atención de calidad

Valley Baptist Health System respeta, protege y promueve los derechos del paciente. A nadie se le negarán sus derechos por razón de edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual o identidad de género. Al ingresar en el hospital, deberías haber recibido una lista de tus derechos como paciente. Si no recibiste esta información y deseas una copia, llama al **956-698-5474** o al **956-698-5412** (Brownsville), o al **956-389-5165** o al **956-389-6666** (Harlingen).

## Si tienes una preocupación sobre tu atención

Los pacientes pueden llamar al **956-389-3277** en Harlingen o al **956-698-5519** en Brownsville para expresar una queja. Si la preocupación no se resuelve, los pacientes pueden llamar al Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas al **888-973-0022**, escribir una carta de queja a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, The Joint Commission (La Comisión Conjunta), One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, llamar al **630-792-5000** o enviar un correo electrónico a [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

## Aviso de acceso a la información y protocolos de seguridad para los pacientes

Al ingresar al hospital, has debido recibir un Aviso de acceso a la información y protocolos de seguridad para pacientes, relativo a tus derechos como paciente en relación con la información de tu historial médico, registros de facturación, etc. Si no recibiste este aviso y deseas una copia de esta información, llama al **956-389-5165** o al **956-389-6666**.

## Comunicación efectiva para pacientes con necesidades especiales

Valley Baptist ofrece servicios sin costo alguno a personas con problemas de audición, ceguera o discapacidad manual, o con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), para que puedan participar en igualdad de oportunidades en nuestros servicios, actividades, programas y otros beneficios. En el momento del ingreso, se evalúan las necesidades lingüísticas y de comunicación del paciente, así como otras necesidades.

## Viendo tu información médica personal

En el futuro, los proveedores de atención médica podrán acceder a esta información para ayudarte con todas tus necesidades de atención médica.

Tu información también está disponible electrónicamente en el portal del paciente de Valley Baptist Health System. Para registrarte, visita <http://www.valleybaptist.net> haz clic en "portal" en la parte de arriba de la pantalla para empezar. Para asistencia o mayor información consulta con algún miembro de tu equipo médico.

## Responsabilidades del paciente y de su familia

1. Proporcionar información sobre dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, otros asuntos relacionados con tu salud, información de cambios inesperados o riesgos percibidos en tu afección al proveedor, y proporcionar a VBHS información sobre las necesidades y expectativas de servicio.
2. Hacer preguntas cuando no entiendas lo que te han dicho sobre tu atención.
3. Seguir las instrucciones de los planes de tratamiento y de alta.
4. Aceptar los resultados si no sigues las instrucciones de atención, servicio o plan de tratamiento.
5. Seguir la política de VBMC y las regulaciones locales y estatales según corresponda.
6. Comportarse de forma considerada y respetuosa con otros pacientes y con el personal y la propiedad del hospital.
7. Cumplir con los compromisos financieros con prontitud. Los asesores financieros de VBHS están disponibles. No se te negará atención médica de emergencia.
8. Proteger tus objetos de valor y medicamentos llevándotelos a casa.
9. Participar en tu cuidado o en el cuidado de tu ser querido tanto como sea posible. Informar a tu médico o enfermera de cualquier problema de seguridad.

## ¿PREGUNTAS?

Si tienes preguntas sobre tus derechos y obligaciones como paciente, llama al **956-698-5519** en Brownsville o al **956-389-1764** en Harlingen.


No son aceptables comportamientos violentos o amenazantes

- Entendemos que puedes sentirte molesto y ansioso durante tu estancia o visita en el hospital.
- Entendemos que quieras el mejor cuidado posible para tu ser querido.
- Comprende que amenazar física o verbalmente a nuestro personal no servirá para nada.
- Por favor, intenta mantener la calma.

## DERECHO A RECLAMAR

Si crees que se te están negando tus derechos o que no se está protegiendo tu información médica, puedes presentar una queja ante tu proveedor, tu aseguradora médica o el gobierno de Estados Unidos en [ocrportal.hhs.gov/ocr](https://ocrportal.hhs.gov/ocr)





## INFORMACIÓN DE CONTACTO

956-698-5787

(Brownsville) o

956-389-1713 (Harlingen)

para obtener copias de los registros médicos.

---

## PROTECCIONES DE PRIVACIDAD

Otra ley proporciona protecciones adicionales de privacidad a los pacientes de programas de tratamiento de alcohol y drogas, y a los registros relacionados con el tratamiento de salud mental. Para más información, visita [samhsa.gov](http://samhsa.gov).

# TU PRIVACIDAD IMPORTA

## Privacidad e información de salud

Tienes derechos de privacidad bajo una ley federal que protege tu información médica. Esta ley establece normas y límites sobre quién puede ver y recibir tu información médica. Es importante que conozcas estos derechos.

### ¿Quién debe cumplir esta ley?

- La mayoría de médicos, enfermeras, farmacias, hospitales, clínicas, residencias para ancianos y muchos otros proveedores de servicios sanitarios y sus proveedores
- Las compañías de seguros médicos, las Organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés) y la mayoría de los planes de salud grupales de las empresas
- Ciertos programas gubernamentales que pagan por cuidado médico, como Medicare y Medicaid

### ¿Qué información está protegida?

- La información que tus médicos, enfermeras y otros proveedores de atención sanitaria incluyen en tu historial médico
- Las conversaciones que tu médico sostiene con enfermeras y otras personas sobre tu atención o tratamiento
- Información tuya que se encuentra en el sistema informático de tu aseguradora
- Información de facturación sobre ti que se encuentra en tu clínica
- La mayor parte de la información médica sobre ti que se encuentra en poder de quienes deben cumplir esta ley

### ¿Qué derechos tienes sobre tu información médica?

Los proveedores y las aseguradoras médicas deben respetar tu derecho a:

- Pedir ver y obtener una copia de tu historial médico
- Pedir que se añadan correcciones a tu información médica

- Recibir una notificación en la que se te indique cómo se puede utilizar y compartir tu información médica
- Decidir si quieres dar tu permiso antes de que tu información médica pueda ser utilizada o compartida para ciertos fines, por ejemplo, en marketing
- Obtener un informe sobre cuándo y por qué se ha compartido tu información médica con ciertos fines
- Presentar una queja

### ¿Cuáles son las normas y límites sobre quién puede ver y recibir tu información sanitaria?

Para asegurarse de que tu información sanitaria esté protegida de forma que no interfiera en tu atención médica, tu información puede utilizarse y compartirse:

- Para tu tratamiento y coordinación de la atención médica
- Para pagar a los médicos y hospitales por su atención médica y ayudar a gestionar sus negocios
- Con tu familia, parientes, amigos u otras personas que designes y que estén involucradas en tu atención médica o en tus facturas de atención médica, a menos que te opongas
- Para asegurarse de que los médicos presten una buena atención y las residencias de ancianos estén limpias y seguras
- Para proteger la salud pública, por ejemplo, informando de la presencia de gripe en tu área
- Para reportar los informes requeridos a la policía, como informes de heridas de bala

### Sin tu permiso por escrito, tu proveedor no puede:

- Facilitar tu información médica a tu empleador
- Utilizar o compartir tu información médica con fines de marketing o publicidad
- Compartir notas privadas sobre tus sesiones de asesoramiento de salud mental

# INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

## Una forma sencilla e inteligente de tomar las riendas de tu atención

Una de las decisiones más importantes que puedes tomar sobre tu cuidado es llenar las instrucciones anticipadas en caso de que llegue un momento en que ya no puedas hablar por ti mismo. Las instrucciones anticipadas son documentos que permiten a otros conocer tu voluntad sobre el tipo de atención que deseas. Solo se utilizarán si quedas inconsciente o estás demasiado enfermo para comunicarte por ti mismo. Cada estado tiene leyes distintas sobre las instrucciones anticipadas. Consulta al departamento de admisiones o con tu enfermera si tienes alguna duda. Las instrucciones pueden incluir:

### Un testamento en vida

Este conjunto de instrucciones explica el tipo de atención médica para prolongar la vida que deseas aceptar o rechazar. Puede incluir tu voluntad relativa al uso de la reanimación cardiopulmonar (RCP) si tu corazón se para, al uso de un ventilador si dejas de respirar, o al uso de sondas de alimentación o vías intravenosas si no puedes comer o beber.

### Un poder notarial duradero

Para la atención médica: Se trata de un documento legal en que nombras a tu apoderado para tu atención médica, alguien que puede tomar decisiones médicas por ti si no puedes hacerlo. Un apoderado médico oficial puede representarte para que se respete tu voluntad en materia de atención de urgencia, pero también en otras cuestiones médicas como posibles opciones de tratamiento, transfusiones de sangre, diálisis renal, etc. Elige a alguien de confianza, explícale tus preferencias médicas y asegúrate de que esa persona acceda a representarte.

## LLENA TUS FORMULARIOS

Asegúrate de presentar las instrucciones anticipadas cada vez que vayas al hospital para que tu información y tu voluntad actualizadas estén registradas. No necesitas un abogado para llenarlos. Para más información y para obtener los formularios que necesitas, llama a tu enfermera o a Servicios Pastorales al **956-698-5426** (Brownsville) o al **956-389-1194** (Harlingen).

## ELIGE TU ATENCIÓN

Llena las instrucciones anticipadas para que tu voluntad se respete y tus seres queridos estén seguros de lo que quieres.

## UNA RAZÓN PARA PLANIFICAR CON TIEMPO

Si necesitas un centro de rehabilitación, una residencia de ancianos, cuidados especializados u otro servicio después de tu estancia, necesitarás tiempo para encontrar y analizar tus opciones. Si deseas ayuda para comparar los servicios de tu zona, visita:

[www.medicare.gov/nursinghomecompare](http://www.medicare.gov/nursinghomecompare)

[www.medicare.gov/homehealthcompare](http://www.medicare.gov/homehealthcompare)

[www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)

## ANTES DE SALIR DEL HOSPITAL

*Para recuperarte satisfactoriamente después de tu estancia lo mejor es empezar con un plan sólido antes de irte.*



Planifica con antelación para no tener que volver al hospital y poder recuperarte de forma saludable. Toma medidas lo antes posible durante tu estancia para planificar una transición satisfactoria desde el hospital.

Para empezar, solicita hablar con tu planificador de altas y revisa lo siguiente:

- tu resumen de alta y tu plan de alta
- tu lista completa de medicamentos e instrucciones
- tus próximas citas
- qué hacer si no te sientes bien

# ENTIENDE TU FACTURA

## Toma las riendas de tus pagos

El proceso de facturación del hospital puede parecer complicado, pero puedes sentirte más en control si sabes exactamente lo que cubre tu factura. Por ejemplo, si pasas la noche en el hospital, se te cobrará la habitación, las comidas, los cuidados de enfermería durante las 24 horas y los medicamentos. En la factura también aparecerán cargos por cualquier servicio especial, como radiografías y pruebas de laboratorio. Las facturas de médicos, cirujanos y especialistas vendrán separadas de las del hospital.

### Medicare

Si tienes Medicare, tendrás que llenar un formulario de pagador secundario de Medicare (MSP). Esto garantiza que Medicare solo pague los servicios que no estén cubiertos por otro seguro que puedas tener. Si tienes un seguro secundario, éste suele cubrir los deducibles de Medicare. Si no tienes un seguro secundario, tendrás que pagar estos cargos tú mismo. Asegúrate también de leer tus Avisos trimestrales de Medicare (MSN) para revisar:

- la cantidad que cobraron tu(s) médico(s)
- la cantidad aprobada y pagada por Medicare
- la cantidad que debes

---

Tienes derecho a recibir atención de calidad. El Sistema de Salud de Valley Baptist respeta, protege y promueve los derechos de los pacientes.

### Brownsville

1040 West Jefferson St.  
Brownsville, TX 78520  
**956-698-5400**

### Harlingen

2101 Pease St.  
Harlingen, TX 78550  
**956-389-1100**

## LLEVA UN REGISTRO ORDENADO

Una de las formas clave para sentirse bien informado y menos abrumado con el proceso de facturación del hospital es mantenerte organizado. Guarda todos tus extractos y facturas en el mismo lugar y revisa cada uno de ellos a medida que vayan llegando.

### Términos que suelen confundirse

**Deducible:** La cantidad que debes cada año antes de que tu seguro empiece a hacer los pagos.

**Copago:** Una cuota fija que pagas por un servicio concreto, por lo general se paga en el momento del servicio.

**Coaseguro:** La parte de tus gastos médicos que debes pagar personalmente. Por ejemplo, tu seguro puede cubrir el 80% de una factura, mientras que a ti te corresponde pagar el 20% restante.



Valley Baptist  
Health System

A COMMUNITY BUILT ON CARE

ValleyBaptist.net