

**NewYork-Presbyterian**

Columbia University Irving Medical Center



Servicios de maternidad

**Guía para pacientes y visitantes**  
durante su estadía en el hospital

# **NewYork-Presbyterian**

Columbia University Irving Medical Center

Los servicios de maternidad de NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center se prestan dentro de NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital. Los pacientes, las familias y los seres queridos deben ingresar en la siguiente dirección:

NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital  
3959 Broadway, intersección con la calle 165th Street  
New York, NY 10032  
(212) 305-2500

Para obtener indicaciones, consulte la página 35.

# Bienvenida



Bienvenidos al NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center. Aquí, usted siempre encontrará personal dedicado a suministrar atención y servicios de la más alta calidad y con la mayor compasión en las áreas de obstetricia, salud materno-fetal y atención neonatal a cada uno de nuestros pacientes y sus familias en un ambiente cálido y amigable.

Para ayudarlos a usted y a sus seres queridos durante su permanencia en el Hospital, hemos desarrollado esta guía *Durante su estadía en el hospital*. Incluye información sobre servicios y entretenimientos que se encuentran disponibles para que usted se sienta lo más cómoda posible. También proporciona información importante sobre el equipo de atención de la salud, así como información que usted debe conocer para prepararse para volver a casa. Queremos que usted sea un participante activo de la atención de su propia salud, y comprobaremos que nuestro personal lo alentará a hacer preguntas y compartir cualquier preocupación que usted o un ser querido pueda tener.

El nacimiento de su hijo será una de las experiencias más importantes de su vida, y nos complace que haya elegido nuestro Hospital para su atención y la de su bebé. NewYork-Presbyterian es uno de los centros médicos académicos más integrales del mundo, con reconocidos especialistas en todas las áreas de la medicina. Estamos muy orgullosos de la atención excepcional que brindamos. Lo más importante, es que nos enorgullecemos del compromiso de nuestro personal para brindar la mejor atención a usted, a su bebé y a sus seres queridos.

En NewYork-Presbyterian, los pacientes están en primer lugar. Así que, si tiene preguntas o si hay algo que podamos hacer para facilitar su estadía, no dude en hablar con el médico o con algún miembro de su equipo de atención.

Gracias por darnos el privilegio de cuidar de usted.

Muy atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Corwin', written in a cursive style.

Dr. Steven J. Corwin  
Presidente y Director General  
NewYork-Presbyterian



Queremos que usted sea un participante activo de la atención de su propia salud, y comprobará que nuestro personal lo alentará a hacer preguntas y compartir cualquier preocupación que usted o un ser querido pueda tener.

# Índice

## 4 Para su atención

- Su equipo de atención
- Teléfonos móviles para comunicación clínica
- Sus comidas
- Sus medicamentos
- Alergias
- Rondas de cuidados
- Horario de tranquilidad
- Manejo de la sangre del paciente
- Información importante sobre la seguridad de los pacientes
- Prevención de caídas
- Prevención de infecciones
- Equipo de respuesta rápida
- Administración de Servicios al Paciente
- Consultas éticas
- Servicios pastorales

## 11 Números de teléfono útiles

- Unidades de enfermería
- Servicios y recursos

## 12 Preparto y parto

- Unidad de preparto
- Unidad de Parto y Preparto Carmen and John Thain
- Manejo del dolor
- Preguntas frecuentes

## 15 Atención de la madre y el bebé

- Atención centrada en la familia
- Internación conjunta
- Guarderías para recién nacidos
- Pediatra
- Atención de la madre y del recién nacido
- Unidad de cuidados intensivos neonatales
- Rondas en habitaciones
- Lactancia
- Evaluación y tratamiento del recién nacido
- Certificado de nacimiento

## 18 Derechos y responsabilidades de los pacientes

- Sus derechos como paciente del hospital
- Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad auditiva y visual
- Instrucciones anticipadas

## 22 Información para visitantes

- Pautas para visitas
- Mesa de recepción
- Tienda de regalos

## Información para visitantes (continuación)

- Instalaciones para huéspedes y hoteles
- Lugares para comer
- Máquinas expendedoras
- Baños públicos
- Cajeros automáticos

## 25 Para su comodidad y conveniencia

- Kit de bienvenida
- Servicio telefónico
- Servicio de televisión
- Programación televisiva para la educación de los pacientes
- Acceso a Internet

## 26 Para su seguridad

- Distintivos de identificación del personal
- Seguridad
- Seguridad del bebé
- Globos/Flores
- Aparatos eléctricos
- Política de No fumar

## 28 Para su consideración

- Habitaciones privadas
- Servicios Internacionales
- Centro de Recursos para la Familia

## 29 Preparación para volver a casa

- Información para el alta
- Su lista de verificación para el alta
- Asiento de bebé para automóviles
- Llamada telefónica del alta
- Encuesta de satisfacción del paciente
- Cajero
- Facturación
- Seguros e información relacionada
- Expedientes médicos/Gestión de información de salud

## 33 Recursos en línea

- Aplicación móvil de NewYork-Presbyterian
- Expediente médico personal
- Agradezca a un empleado de NYP
- Más información

## 35 Encuentre el camino

- Indicaciones
- Estacionamiento

## 37 Notas



# Para su atención

Durante su permanencia en NewYork-Presbyterian/Columbia, conocerá a un equipo de profesionales de la salud que trabajan juntos para cuidar de usted y de su bebé.

## Su equipo de atención

Durante su permanencia en NewYork-Presbyterian/Columbia, conocerá a un equipo de profesionales de la salud que trabajan juntos para cuidar de usted y de su bebé. Usted y sus seres queridos también son una parte importante de este equipo. La invitamos a compartir sus preferencias con su equipo de atención de la salud.

Por ser un centro médico académico, NewYork-Presbyterian capacita a nuevos médicos y funciona como un centro para la enseñanza de estudiantes de medicina y otras profesiones de la salud. Estas personas pueden participar en aspectos de su atención bajo la estricta supervisión del personal pertinente del hospital. Los miembros de su equipo de atención de la salud pueden incluir, entre otros, los siguientes:

### Médicos

Puede haber muchos médicos que participen en su atención y la de su bebé. Además de su médico tratante, que suele ser su obstetra personal o el médico que la ingresó, puede recibir la visita de otros especialistas médicos o quirúrgicos, así como de “fellows” o residentes. Un “fellow” es un médico que se está capacitando en su subespecialidad. Un residente es un médico que terminó la facultad de medicina y se inscribió en un programa de formación de residencia en una especialidad en particular. Los residentes también se conocen como personal de planta y trabajan bajo la supervisión atenta de los médicos tratantes.

El recién nacido será examinado y atendido por un pediatra durante toda la estadía en el hospital.

### Enfermeras

El personal de enfermería está constantemente presente en todas nuestras unidades obstétricas, incluidas la unidad de parto y parto, las unidades maternoinfantiles, las salas de neonatología y la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (Neonatal Intensive Care Unit, NICU). Trabajan en estrecha colaboración con los médicos y los otros miembros del equipo de atención de la salud. Nuestro equipo de enfermería incluye al director de Atención al paciente (Patient Care Director, PCD), a la jefa de enfermeras y a las enfermeras clínicas registradas (Registered Nurses, RN). El director de Atención al paciente es responsable de supervisar todos los cuidados de enfermería en una unidad o más unidades en particular.

Todas las enfermeras que los atienden a usted y a su bebé han recibido una amplia formación especializada en el proceso del parto, incluidos los embarazos y partos de alto riesgo y de rutina, así como la atención para el posparto y el recién nacido. Si está hospitalizada antes del parto, estas enfermeras los controlarán a usted y al bebé por nacer a través de avanzadas tecnologías de control materno-fetal. Las enfermeras se esfuerzan por brindar un ambiente cálido, seguro y de recuperación, que promueva la comodidad, el respeto y la privacidad para usted y su bebé. Antes de irse a su casa, las enfermeras le enseñarán a cuidar a su recién nacido, la asistirán en su adaptación a la maternidad y le brindarán información sobre las necesidades físicas y los cambios del desarrollo de su bebé.

### Enfermeras parteras matriculadas

Las enfermeras parteras matriculadas han completado la formación en enfermería y partería, y han aprobado los exámenes nacionales y estatales de matriculación para



obtener su certificación. Realizan exámenes físicos, pueden solicitar pruebas de laboratorio y de diagnóstico, y pueden participar en todos los aspectos del trabajo de parto, el parto y la atención de seguimiento en embarazos normales.

#### **Gerentes de atención**

Los gerentes de atención son enfermeras clínicas registradas que los ayudan a usted y a sus seres queridos a administrar su estadía en el hospital y planificar su regreso a casa. Su función es supervisar que las indicaciones médicas se sigan de manera oportuna. El gerente de atención puede hacerle preguntas sobre la atención que recibe y su seguro de salud, para que pueda recibir los beneficios adecuados que cubre su póliza.

#### **Asistentes de la unidad**

Los asistentes de la unidad reciben a los pacientes y a los visitantes cuando llegan a la unidad, atienden los teléfonos, responden las llamadas desde las habitaciones y asisten en las necesidades no médicas de los pacientes. Se encuentran disponibles para responder sus preguntas y orientarla dentro de la unidad. Si el asistente de la unidad no conoce la respuesta, se encarga de buscar, dentro de la unidad, a la persona adecuada para ayudarla.

#### **Personal de apoyo de enfermería**

El personal de apoyo de enfermería ayuda a las enfermeras con su cuidado. Realiza tareas como tomarle la presión arterial, ayudarla a caminar hasta el baño o por el pasillo, proporcionarle cuidados de higiene personal, y asistirle en las comidas. Trabaja directamente con su equipo de enfermería para satisfacer sus necesidades de atención de la salud.

#### **Proveedores de práctica avanzada**

Los proveedores de práctica avanzada son enfermeras profesionales (Nurse Practitioner, NP) o asociados médicos (Physician Assistant, PA). Son profesionales de la salud que forman parte de su equipo de atención de la salud. Pueden brindar una amplia gama de servicios médicos y quirúrgicos, realizar exámenes físicos, diagnosticar y tratar enfermedades, indicar e interpretar estudios, ofrecer orientación sobre la atención de la salud preventiva, asistir en cirugías y recetar medicamentos.

#### **Farmacéuticos**

Los farmacéuticos trabajan en colaboración con su equipo de atención de la salud para revisar recetas de medicamentos e informar sobre tratamientos farmacológicos seguros y efectivos. Nuestros farmacéuticos clínicos cuentan con formación avanzada en una variedad de especialidades, que incluyen trasplantes, cáncer, enfermedades infecciosas y cuidados intensivos. Un farmacéutico puede visitarla para hablar sobre nuevos medicamentos que haya comenzado a tomar en el hospital. Además, el farmacéutico se asegurará de que siga tomando los medicamentos que tomaba en su casa de la manera correcta durante su estadía, si corresponde.

#### **Especialistas en lactancia**

Hay especialistas en lactancia dispuestos a ayudar a las madres a aprender técnicas para amamantar a sus bebés y aumentar la producción de leche.

#### **Trabajadores sociales**

Los trabajadores sociales pueden abordar las cuestiones emocionales que surgen durante una hospitalización, brindar asesoramiento a pacientes y a sus familias, coordinar la planificación del alta y ofrecer información sobre grupos de apoyo.

# Para su atención

## Nutricionistas

Los nutricionistas registrados son profesionales que forman parte del equipo de atención de la salud. Ellos planifican sus necesidades nutricionales y alimenticias durante su estadía en el hospital, de acuerdo con las indicaciones de los médicos. Si usted requiere una dieta especial, el nutricionista le brinda información y le enseña a seguir la dieta antes de que se vaya a casa.

## Camareras de nutrición

Las camareras de nutrición toman los pedidos diarios de las comidas y luego le llevan la comida a la habitación.

## Servicio de rehabilitación

Los fisioterapeutas y los terapeutas ocupacionales del hospital son miembros fundamentales del equipo de atención de la salud, ya que proporcionan evaluación y tratamiento para mejorar las habilidades físicas, psicosociales, comunicativas y cognitivas de los pacientes después de una cirugía, enfermedad o lesión.

Los **fisioterapeutas (physical therapists, PT)** se enfocan en las habilidades funcionales, y la ayudan a recuperar la fuerza y restaurar la movilidad.

Los **terapeutas ocupacionales (Occupational Therapist, OT)** ayudan a los pacientes a recuperar las habilidades físicas, cognitivas y psicosociales, que incluyen realizar las actividades de la vida cotidiana, como vestirse, bañarse y arreglarse.



## Terapeutas respiratorios

Los terapeutas respiratorios tratan a los pacientes con problemas de atención de la salud que afectan el corazón o los pulmones, como el asma, el enfisema y la neumonía.

## Trabajadores de servicios ambientales

Los trabajadores de servicios ambientales son responsables de proporcionar un ambiente limpio, seguro y cómodo para los pacientes y el personal, incluidas la limpieza y la desinfección de las áreas adecuadas.

## Transportadores de pacientes

Son miembros del personal encargados de trasladar a los pacientes cuando se tienen que realizar estudios y procedimientos en el hospital. Se encargan de llevarla a destino y traerla de regreso de manera segura.

## Capellanes

Los capellanes que brindan asistencia religiosa mult credo del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización.

## Voluntarios

Los voluntarios brindan atención compasiva a nuestros pacientes y sus seres queridos y crean un entorno de apoyo para los profesionales de la salud. Ellos brindan servicios en todo el hospital y ayudan en una gran variedad de actividades. Si siente que un voluntario podría ayudarla de algún modo, infórmese a su enfermera.

## Acurrucadores

Los acurrucadores son voluntarios en la NICU especialmente capacitados por enfermeras y especialistas en atención emocional pediátrica para brindar bienestar a los bebés cuando los padres no pueden estar con ellos. Con el permiso de los padres, los acurrucadores pasan tiempo con los bebés, sosteniéndolos en brazos y brindándoles más oportunidades de experimentar los beneficios asociados con el contacto reconfortante. Si desea que su bebé participe de este programa especial, hable con la enfermera o con un miembro del equipo médico de su bebé.

## Teléfonos móviles para comunicación asistencial

En NewYork-Presbyterian, el personal usa la última tecnología de telefonía móvil para promover la colaboración asistencial y mejorar la atención al paciente. Estos teléfonos, que están identificados como dispositivos de atención al paciente, le permiten al personal acceder rápidamente a la información actualizada del paciente y comunicarse con otros miembros del equipo de atención en cualquier parte del hospital.

## Sus comidas

Se le dará una opción de comidas del menú del hospital con atención específica a las restricciones alimenticias que se relacionen con su cuadro o su tratamiento. También podemos incorporar pedidos especiales para comidas vegetarianas, kosher u otras preferencias alimenticias.

**Desayuno:** de 8 a. m. a 9 a. m.

**Almuerzo:** de 11.45 a. m. a 1.30 p. m.

**Cena:** de 5 p. m. a 6.30 p. m.

Si es necesario, ofrecemos bandejas de comidas más tarde. Hay bocadillos, como jugos, galletas saladas, cereales y leche, disponibles en la unidad de cuidados de cada paciente.

## Sus medicamentos

Mientras permanezca en el hospital, pregunte sobre todos los medicamentos que recibe y los motivos por los que los toma. Los medicamentos que tomaba antes de ingresar al hospital pueden cambiar como consecuencia de su admisión.

NewYork-Presbyterian tiene una lista de medicamentos que se utilizan en el hospital. Por esta razón, es posible que determinados medicamentos que le hayan indicado en el hospital no sean exactamente los mismos que toma en su casa; de todos modos, serán similares. Durante su preparación para el alta, la ayudaremos a retomar la administración de los medicamentos que toma en su casa cuando sea apropiado según su cuadro. Todas las recetas necesarias se enviarán de forma electrónica a su farmacia o le serán entregadas antes de que regrese a su casa. También recibirá una lista de los medicamentos que deberá tomar en casa.

Una enfermera repasará los medicamentos con usted antes del alta. Recuerde llevarse a casa las instrucciones escritas para la medicación.

## Alergias

Infórmeles al médico o a la enfermera si tiene alergias, especialmente a medicamentos, alimentos u otras sustancias.

## Rondas de cuidados

Un miembro de su equipo de atención vendrá a verla a la habitación a lo largo del día para verificar sus necesidades de atención y comodidad. Si está despierta, el miembro del equipo de atención puede preguntarle sobre su nivel de dolor, brindarle asistencia para usar el baño, asegurarse de que la habitación esté ordenada y sin obstáculos, y responder todas las preguntas que usted o sus seres queridos pudieran tener.

## Horario de descanso

Muchas unidades de pacientes internados del hospital observan horarios de descanso diarios designados para brindarle un ambiente tranquilo. Durante ese tiempo, se les pide a todas las personas de la unidad que mantengan los niveles de ruido al mínimo.

## Manejo de la sangre del paciente

NewYork-Presbyterian tiene un programa sólido de manejo de la sangre, destinado a evitar transfusiones innecesarias y a realizar de manera segura las que sean necesarias. Aun así, existen riesgos asociados con las transfusiones. Durante su internación, se implementan diversas iniciativas de manejo de la sangre para ayudar a conservar su sangre, prevenir la anemia y reducir la probabilidad de que se requiera una transfusión. No dude en hablar con su médico sobre las indicaciones de transfusión o las alternativas a este procedimiento. Si la transfusión de sangre no es una opción para usted por razones religiosas o de otro tipo, avíseles a su médico o enfermera y anótelos en su formulario de consentimiento.

# Para su atención

## Información importante sobre la seguridad de los pacientes

En NewYork-Presbyterian, queremos trabajar con usted para que su atención sea segura. Si usted participa activamente en su atención, haciendo preguntas y expresando sus ideas, nos ayudará a obtener resultados óptimos.

### Participe activamente en su atención

El equipo de atención de la salud la mantendrá informada sobre su atención. Escuchará sus preocupaciones, responderá sus preguntas y le explicará su plan de tratamiento. Si el inglés no es su idioma materno, podemos proporcionarle un intérprete de forma gratuita. En el momento del alta, recibirá instrucciones escritas sobre cómo cuidarse en el hogar.

### Haga preguntas y exprese sus ideas

- Participe activamente en las decisiones sobre su tratamiento.
- Haga preguntas sobre su atención y su tratamiento.
- Haga preguntas sobre las instrucciones para el alta.
- Díganos si no entiende lo que le decimos.
- Solicite un intérprete si prefiere comunicarse en un idioma distinto al inglés.

### Mantenga informado a su equipo de atención de la salud

- Comparta su historia clínica, incluidos los medicamentos que toma, con su equipo de atención de la salud.
- Cuéntenos acerca de sus problemas médicos y cirugías previas.
- Díganos si tiene alergias.
- Díganos quién es su persona de apoyo.

### Los miembros del equipo de atención de la salud deben revisar varias veces su banda de identificación

Use la banda de identificación (ID) del hospital en todo momento durante su estadía. Nuestro personal revisará la información de su pulsera de identificación del hospital antes de administrarle cualquier medicamento; antes de los estudios, los procedimientos y las radiografías; y cuando se le entregue su bandeja de comida. Si su banda se sale o no se puede leer, pídanos que la reemplacemos.



### Conozca sus medicamentos

Mientras se encuentre en el hospital, pregunte sobre todos los medicamentos que recibe y los motivos por los que se los recetaron. Una enfermera repasará sus medicamentos con usted. Recuerde llevarse a casa las instrucciones escritas para la medicación.

### Use el botón de llamada

En el control remoto, hay un botón rojo que puede utilizarse para pedir ayuda cada vez que sea necesario. También hay botones de llamada en todos los baños.

### Prevención de caídas

Su seguridad y la de su recién nacido son nuestra principal prioridad.

### Ayude a prevenir caídas

Nos esforzamos para prevenir las caídas durante su estadía en el hospital. Esto incluye colocar un botón de llamada a su alcance, ayudarla a levantarse de la cama y acompañarla a caminar en la unidad. Si corre el riesgo de sufrir caídas, tomaremos precauciones adicionales. Recibirá instrucciones adicionales sobre la prevención de caídas y es importante que las siga.

Su riesgo de sufrir caídas es mayor en el hospital debido al entorno nuevo y desconocido y a los medicamentos nuevos

que podrían recetarle. Muchas de las caídas de los pacientes se producen cuando intentan caminar hacia el baño sin ayuda. No intente caminar hacia el baño sola. Llame si necesita ayuda.

Además:

- Pida ayuda antes de salir de la cama o levantarse de una silla.
- Mantenga el botón de llamada cerca suyo. Avísenos si no puede alcanzarlo.
- Use los calcetines antideslizantes suministrados por el hospital o su calzado cuando camine.
- Antes de sentarse o pararse de una silla de ruedas, verifique que los frenos estén trabados.
- Si usa anteojos, asegúrese de tenerlos puestos antes de levantarse de la cama.
- Siga las indicaciones del personal para ayudar a prevenir caídas.

#### **Ayude a prevenir caídas del recién nacido**

- No deje al recién nacido sin supervisión en la cama del hospital.
- Evite dormir cuando el recién nacido esté en su cama.
- Coloque al recién nacido en la cuna cuando usted quiera dormir.
- Llame si necesita ayuda para dejar al recién nacido en la cuna y levantarlo de esta.

#### **Prevención de infecciones**

La prevención de infecciones es muy importante. Hay medidas que usted y su equipo de atención pueden tomar para prevenir infecciones durante su estadía en el hospital.

#### **Practique la higiene de manos**

Mantener las manos limpias es la mejor manera de prevenir infecciones en el hospital y en el hogar. Todos los miembros de su equipo de atención deben lavarse las manos antes y después de estar en contacto con usted y su bebé. El equipo de atención puede utilizar desinfectante de manos o agua y jabón. Si no está segura de si un miembro de su equipo de atención se ha lavado las manos, pregúntele. Les complacerá que se los recuerde.

#### **Siga las normas para visitantes**

Queremos que usted también ayude a prevenir la diseminación de infecciones. Los visitantes deben lavarse las manos cuando llegan al hospital y antes de irse. Pídale a los visitantes que se laven las manos antes de ingresar y después de salir de su habitación. Si sus familiares, seres queridos o amigos tienen gripe, tos, fiebre o una erupción en la piel, pídale que no la visiten hasta que se encuentren mejor.

#### **Conozca las infecciones que puede contraer en el hospital y cómo prevenirlas**

Estos son algunos de los tipos de infecciones que pueden producirse durante la estadía en el hospital:

- A veces, se producen infecciones del torrente sanguíneo asociadas a las vías centrales cuando tiene colocada una vía intravenosa especial para someterse a estudios médicos o para recibir determinados medicamentos. El equipo de atención debe retirar la vía central tan pronto como sea conveniente, según la recomendación médica, para contribuir a prevenir este tipo de infección.
- A veces, se producen infecciones urinarias asociadas con catéteres cuando tiene colocado un catéter urinario. El equipo de atención debe retirar el catéter tan pronto como sea conveniente, según la recomendación médica, para contribuir a prevenir este tipo de infección.
- Después de una cirugía, pueden producirse infecciones del lecho quirúrgico. La mayoría de los pacientes que se somete a una cirugía no contrae una infección. En caso de contraer una infección, generalmente esta puede tratarse con antibióticos. Su equipo quirúrgico tomará varias medidas para prevenir el desarrollo de este tipo de infección.
- La infección por organismos multiresistentes (Multi-drug Resistant Organism, MDRO) es un tipo de infección que puede afectar cualquier parte del organismo. La infección por MDRO es causada por bacterias que son difíciles de tratar con la mayoría de los antibióticos. A veces, las infecciones por MDRO se producen debido al tratamiento con antibióticos. Si tiene una infección por MDRO, es posible que la aislen en una habitación individual para prevenir la propagación de bacterias a otras personas.

# Para su atención

## Equipo de respuesta rápida

Un equipo de respuesta rápida es un equipo especial del hospital al que la enfermera puede llamar si su cuadro cambia rápidamente. El equipo de respuesta rápida está integrado por al menos dos de los siguientes profesionales de la salud: enfermera de cuidados intensivos, médico, asociado médico, enfermera profesional y terapeuta respiratorio. El equipo de respuesta rápida trabaja conjuntamente con su médico y su enfermera de atención primaria para brindarle atención. Se puede llamar al equipo en cualquier momento del día o la noche. Si tiene preguntas sobre el equipo de respuesta rápida, consulte a la enfermera o al médico.

## Administración de Servicios al Paciente

**(212) 305-5904**

La Administración de Servicios al Paciente brinda un lugar central para que los pacientes y sus seres queridos expresen sus opiniones, tanto positivas como negativas, sobre cualquier aspecto de los servicios o la atención del hospital. Nuestro equipo de Servicios al Paciente puede ayudarlos a usted y a sus seres queridos si tiene preguntas, solicitudes, quejas o reclamaciones. También puede explicarles la política y los procedimientos del hospital y tomar las medidas adecuadas para que se respeten sus derechos como paciente.

El personal de Servicios al Paciente está capacitado para administrar los problemas que puedan afectar la calidad de la experiencia del paciente. El personal de Servicios al Paciente también se encuentra disponible para informar a los pacientes y sus seres queridos sobre las instrucciones anticipadas y tratar cualquier inquietud ética que surja durante la estadía de un paciente.

## Consultas éticas

El hospital tiene un Comité de Ética y sus representantes están disponibles para brindarle ayuda a usted, a sus seres queridos y al personal del hospital cuando surgen cuestiones éticas relacionadas con la atención. El Comité de Ética puede ofrecer asesoramiento en temas como el uso del respirador, la sonda de alimentación y la diálisis. Hable con su enfermera, médico, trabajador social, capellán o un representante de Administración de Servicios al Paciente para obtener más información.



## Servicios pastorales

**(212) 305-5817**

**Horario de atención:** De lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m. Un capellán de guardia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los capellanes que brindan asistencia religiosa mult credo del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización. Si desea hablar con un capellán durante su estadía en el hospital, informe a un miembro del personal o llame directamente al departamento.

Hay dos capillas de diferentes religiones para rezar y meditar. La capilla Milstein está ubicada en el segundo piso, cerca del área de ascensores, y abre de 6 a. m. a 10 p. m. La capilla Pauline A. Hartford, ubicada en el primer piso del edificio de Presbyterian Hospital, está abierta las 24 horas del día. El Departamento de Servicios y Educación Pastorales ofrece cronogramas de culto actuales.

# Números de teléfono útiles

## Unidades de enfermería

10 Tower – Parto y parto	(212) 342-1760/1750
10 Central – Unidad de Cuidados Prenatales	(212) 305-8730
5 Central – Unidad Maternoinfantil	(646) 317-8181
5 Central – Neonatología	(646) 317-5031
6 Central – Unidad Maternoinfantil	(212) 305-7620
6 Central – Neonatología	(212) 305-7623
7 Tower – Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)	(212) 342-8600
9 North – Unidad de Cuidados Cardíacos Intensivos del Bebé	(646) 317-5238

## Servicios y recursos

Departamento de Admisión	(212) 342-1759
Consultas sobre facturación	(212) 632-7440
Cajero	(212) 305-2090
Información general	(212) 305-2500
Centro de Recursos para la Familia	(212) 305-7442
Tienda de regalos	(212) 342-8487
Servicios Internacionales	(212) 746-9100
Instalaciones para huéspedes (McKeen Pavilion, edificio de Milstein Hospital)	(212) 305-7189
Seguros	(866) 252-0101
Objetos perdidos	(646) NYP-9111
Expedientes médicos/Gestión de información de salud	(646) 697-4764
Servicios pastorales	(212) 305-5817
Información para pacientes	(212) 305-2500
Administración de Servicios al Paciente	(212) 305-5904
Seguridad	(646) NYP-9111
Área de recepción	(212) 342-1000

Para obtener más información, llame al número principal del hospital al **(212) 305-2500**.

# Preparto y parto

La Unidad de Preparto y Parto Carmen and John Thain ofrece un ambiente cómodo, privado y adecuado para familias con una suave luz natural.

## Unidad de Cuidados Prenatales

La mayoría de las mujeres tiene un embarazo sano y natural, y no necesita hospitalización antes del parto. Sin embargo, algunas pueden experimentar durante el embarazo una complicación que requiera una observación más minuciosa. Para estas futuras madres, la Unidad de Cuidados Prenatales del hospital brinda atención médica y de enfermería integral, en un ambiente reconfortante.

Nuestro equipo de atención de la salud prenatal está formado por especialistas en medicina materno-fetal, obstetras, enfermeras y enfermeras profesionales. En caso de ser necesario, se consulta a otros expertos médicos o quirúrgicos de NewYork-Presbyterian/Columbia.



## Unidad de Preparto y Parto Carmen and John Thain

Su comodidad y privacidad son nuestras principales prioridades. La Unidad de Preparto y Parto Carmen and John Thain ofrece un ambiente cómodo, privado y adecuado para familias con una suave luz natural. Nuestra tecnología de telefonía móvil para uso en todo el hospital contribuye a este entorno de calma y relajación. Puede comunicarse con las enfermeras que la atienden simplemente marcando su número directo, y sus necesidades serán atendidas de un modo rápido y privado.

La Unidad de Preparto y Parto Carmen and John Thain ofrece lo siguiente:

- Servicios obstétricos para embarazos de bajo y alto riesgo.
- Personal médico y de enfermería especialmente capacitado.
- Tecnología avanzada para asistir en el trabajo de parto y en el parto.
- Anestesiología obstétrica las 24 horas para el manejo del dolor.
- Proximidad a una NICU de nivel IV de vanguardia.
- Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales adicional en el área de neonatología.

## Área de observación para triaje

Si su visita al hospital se debe a un problema durante los primeros meses del embarazo, o si no está segura de haber entrado en trabajo de parto, el obstetra puede recomendar que se la evalúe en nuestra área de triaje. Una vez ahí, el médico determinará su nivel de actividad, si puede comer o beber, si se necesita realizar monitoreo fetal y si hay necesidad de administrarle líquidos o medicamentos por vía intravenosa.

### Salas de parto

Nuestras 10 salas de parto espaciosas y bien iluminadas combinan comodidad con tecnología avanzada. Todas las salas son privadas y están equipadas con camas de parto especiales con múltiples posiciones y con modernos equipos para el control y la llegada de su bebé. Su progreso se controlará durante todo el trabajo de parto y sus enfermeras la ayudarán a encontrar las mejores medidas de confort para usted. Las comodidades en la habitación incluyen un televisor, un teléfono y un baño completo con ducha, así como un sofá cama desplegable para su persona de apoyo.

### Quirófanos

Tres modernos quirófanos respaldan el amplio rango de procedimientos ginecobstétricos, incluidos los partos por cesárea. En el caso de la mayoría de los partos por cesárea, su persona de apoyo podrá acompañarla en el quirófano.

### Manejo del dolor

La intensidad de la molestia y el dolor durante el trabajo de parto y el parto varía de una persona a otra. Algunas mujeres pueden manejarlo con técnicas de relajación y respiración, mientras que otras pueden elegir recibir medicamentos para el alivio del dolor. En la mayoría de las mujeres, el alivio del dolor se brinda y se administra a través del equipo de anestesia obstétrica, un equipo de anesthesiólogos dedicados a atender exclusivamente a las mujeres que se encuentran en la Unidad de Preparto y Parto.

Los métodos más efectivos para el control del dolor durante el preparto y el parto son técnicas de anestesia local (también denominada analgesia neuroaxial), como la analgesia epidural, la raquídea o la raquídea-epidural combinada. Estas técnicas permiten administrar medicamentos cerca de los nervios que transmiten los impulsos dolorosos desde el útero y el cuello del útero. Al hacerlo, las sensaciones como el tacto y la presión se mantienen junto con la capacidad para mover las piernas y pujar cuando sea necesario, pero las sensaciones de dolor disminuyen durante el trabajo de parto y el parto, lo que le permite participar completamente del parto de su bebé. Las



ventajas principales de la analgesia neuroaxial con respecto a otras formas de alivio del dolor son que los medicamentos que usted recibe no se transfieren al bebé, y el catéter epidural puede usarse en caso de que necesite cualquier intervención obstétrica adicional (un parto por cesárea o una sutura) o manejo del dolor posparto prolongado después del parto.

La práctica actual consiste en administrar dosis bajas de medicamentos analgésicos (una combinación de anestésicos locales y analgésicos complementarios) a través de un catéter epidural. Se le dará un botón que le permite autoadministrarse dosis adicionales según sus necesidades usando una bomba controlada por computadora (analgesia epidural controlada por la paciente), que promueve la eficacia y la seguridad. Su anesthesiólogo le explicará qué sucederá con la epidural y le dirá cómo usar el botón.

Luego del parto, el manejo del dolor es importante y puede ayudarla a recuperarse. Hay varias opciones para manejar el dolor posparto, y su objetivo debería ser levantarse de la cama con una mínima molestia, y poder cuidar y amamantar a su bebé. Su equipo de atención de la salud hablará con usted sobre estas opciones. Si siente que el dolor no mejora, avise inmediatamente a la enfermera.

# Preparto y parto

## Preguntas frecuentes

### ¿Qué ocurre una vez que esté en la sala de parto?

En la sala de parto, la enfermera evalúa la presión arterial, el pulso y la temperatura, y le conecta un monitor fetal. La enfermera la controlará durante todo el trabajo de parto y la ayudará a encontrar las mejores medidas de comodidad para usted. Le colocarán una vía intravenosa para administrarle medicamentos y líquidos. También puede que le den trocitos de hielo para ayudarle a calmar la sed. No coma nada sin el permiso de su médico.

### ¿Quién puede estar conmigo durante el trabajo de parto?

Puede estar acompañada en todo momento de dos personas, que sean mayores de 16 años.

### ¿Cuánto dura la estadía después de un parto vaginal típico?

#### ¿Y en el caso de una cesárea?

En general, le darán el alta entre 36 y 48 horas después de un parto vaginal y entre 72 y 96 horas después de una cesárea.

### Si me hacen una cesárea, ¿quién se puede quedar conmigo?

Si se le hace una cesárea, su persona de apoyo puede estar con usted en el quirófano mientras recibe anestesia epidural o raquídea. Si necesita anestesia general, se acompañará a la persona de apoyo a la sala de recuperación, donde los esperará a usted y a su bebé. Se la controlará en la sala de recuperación hasta que desaparezcan los efectos de la anestesia. Una vez que esté médicamente estable, se la trasladará a la unidad maternoinfantil.

### ¿Puede mi familia sacar fotos durante el parto?

Se permite tomar fotos después del parto. En las salas de preparto y parto, si el parto es vaginal, o en el quirófano, si es cesárea, solo se permite tomar fotos. Se permiten las fotos desde atrás de la pantalla de anestesia y en el quirófano a criterio del obstetra.



Ni en la sala de parto ni en el quirófano se permite la grabación de videos, independientemente del tipo de parto. En la habitación de la madre, en la unidad maternoinfantil, se permiten la grabación de videos y las fotografías de la madre y el bebé. Las grabaciones de videos o las fotografías del personal solo se pueden hacer con la autorización del miembro del personal.

### ¿Me darán algo para el alivio del dolor cuando pase a la unidad maternoinfantil?

Luego del parto, su enfermera le preguntará regularmente sobre su nivel de dolor con el objetivo de mantenerla lo más cómoda posible. Hay muchas opciones para aliviar el dolor, las cuales serán revisadas por el médico o la enfermera junto a usted.

# Atención de la madre y el bebé

NewYork-Presbyterian apoya firmemente la participación activa de la familia en la atención del recién nacido. Le recomendamos que mantenga al bebé junto a su cama durante todo el día y la noche.

## Atención centrada en la familia

Luego del parto, usted y su bebé serán trasladados a la unidad maternoinfantil. Allí la recibirá su enfermera y la familiarizará con la unidad. NewYork-Presbyterian apoya firmemente la participación activa de la familia en la atención del recién nacido. Le recomendamos que mantenga al bebé junto a su cama durante todo el día y la noche. Nos comprometemos a informarle y enseñarle aspectos relacionados con la atención y las necesidades de su bebé, y le ofreceremos muchos recursos y grupos de apoyo para familias.

## Cohabitación

Nuestro enfoque de atención centrada en la familia recomienda que su bebé permanezca con usted, al lado de su cama. Esto se conoce como cohabitación o atención conjunta de la madre y el bebé, y le brinda una oportunidad de generar un vínculo con su bebé. La cohabitación le permite conocer el comportamiento de su bebé y la ayuda a satisfacer sus necesidades de alimentación.



## Salas de neonatología

Nuestras salas de neonatología pueden usarse si existe una indicación médica para tratar al recién nacido.

## Pediatra

Los recién nacidos serán examinados por un pediatra dentro de las 24 horas del nacimiento, y ese pediatra les realizará un seguimiento durante toda la estadía en el hospital.

## Atención de la madre y del recién nacido

Durante su estadía, nuestras enfermeras cuidarán de usted y de su bebé en su cuarto. Nuestras enfermeras han recibido una intensa formación y tienen gran experiencia en la atención obstétrica y de posparto, y están disponibles para ayudarla a aprender a cuidarse y a cuidar a su bebé. Siempre tratamos de respetar sus preferencias, por lo que, por ejemplo, se bañará al bebé cuando usted lo solicite.

Nuestras enfermeras brindan instrucciones sobre su propio cuidado después de un parto vaginal natural o de una cesárea. Antes de irse a su casa con su recién nacido, estas enfermeras también le brindarán información sobre la atención básica de su bebé, incluidos los siguientes aspectos:

- Alimentación
- Cuidado de la circuncisión
- Cuidado del cordón
- Síndrome del bebé sacudido
- Baño
- Seguridad
- Cambios de pañal

El Departamento de Salud del Estado de Nueva York le exige ver un video sobre el síndrome del bebé sacudido, que explica cómo lidiar con el llanto de un bebé.

# Atención de la madre y el bebé

## Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales

Nuestra Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU) de 58 camas ofrece una gran variedad de servicios neonatales para recién nacidos extremadamente prematuros y recién nacidos que requieren intervenciones médicas o quirúrgicas. Nuestra NICU de nivel IV atiende a bebés gravemente enfermos, incluidos los que tienen bajo peso al nacer, los bebés prematuros y los bebés con distrés respiratorio y anomalías congénitas. Este moderno establecimiento incorpora un enfoque centrado en la familia en el que se considera a los familiares como una parte importante del equipo de atención y se los alienta a participar en decisiones importantes.

## Rondas en las habitaciones

Muchos cuidadores participan en la atención de cada paciente. Es importante que todos estos cuidadores compartan información entre ellos y con los padres para funcionar eficazmente como un equipo. Este intercambio ocurre durante las rondas en las habitaciones. En ellas, el equipo de neonatología:

- Analiza el estado del recién nacido.
- Le realiza un examen físico al su recién nacido.
- Escucha sus preocupaciones.
- Responde sus preguntas y le brinda orientación.
- La involucra en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la atención del recién nacido.



## Lactancia

NewYork-Presbyterian reconoce y apoya totalmente la Declaración de los Derechos de las Madres que Amamantan del Departamento de Salud del Estado de Nueva York. Alentamos a las madres a usar exclusivamente la lactancia materna. Sin embargo, respetamos la decisión de una madre sobre el método de alimentación del bebé. Todas nuestras enfermeras están bien capacitadas para brindar apoyo a la lactancia, y nuestras Consultoras de Lactancia Internacionales Certificadas están disponibles para proporcionar orientación adicional.

## Evaluación y tratamiento del recién nacido

### Índice de Apgar

Este sencillo sistema de puntuación se usa para evaluar el estado físico de los recién nacidos. Después de colocar la pinza en el cordón umbilical y cortar el cordón (si lo desea, puede hacerlo su persona de apoyo), se seca al bebé y se inicia el contacto piel a piel del bebé sobre el pecho de su mamá.

El índice de Apgar se obtiene en la sala de parto al minuto y a los cinco minutos del nacimiento para evaluar el color, el pulso, el tono muscular, el estado respiratorio y los reflejos del bebé.

### Tratamientos

En el estado de Nueva York, todos los bebés deben recibir vitamina K y pomada ocular de eritromicina. Además, se debe colocar la primera dosis de la vacuna contra la hepatitis B a los recién nacidos cuyas madres han dado positivo en una prueba de hepatitis B. Esta vacuna también está disponible para todos los recién nacidos con la autorización de los padres.

### Pruebas de sangre

El recién nacido será sometido a pruebas de sangre para detectar diversos cuadros y enfermedades que no pueden verse pero que pueden causar problemas de salud. La detección y el tratamiento precoces con frecuencia pueden prevenir problemas graves. En el estado de Nueva York, se debe realizar a todos los bebés pruebas para detectar más de 40 trastornos metabólicos y genéticos, incluso si el bebé parece sano y no tiene síntomas ni problemas de salud.



Se extrae una mínima cantidad de sangre del talón del bebé, que se coloca sobre un papel especial y se envía al Departamento de Salud del Estado de Nueva York para análisis. El talón del bebé puede quedar enrojecido en el sitio de la punción y puede haber un hematoma que suele desaparecer en algunos días. La mayoría de las pruebas de detección no se pueden realizar hasta que el bebé tenga al menos 24 horas de nacido. Pero, algunas veces, las muestras se deben tomar antes de las 24 horas, y luego se debe tomar una segunda muestra del bebé cuatro o cinco días más tarde. A todos los bebés se les debe tomar la muestra para detección antes de que abandonen el hospital.

#### **Pruebas de detección de defectos cardíacos congénitos graves**

En el estado de Nueva York, todos los centros de parto deben realizar pruebas de detección a los recién nacidos para detectar defectos cardíacos congénitos graves (Critical Congenital Heart Defects, CCHD), el tipo de defecto congénito más común en los niños. Para detectar esta afección en los recién nacidos, se utiliza la oximetría de pulso, que puede reducir la cantidad de bebés sin un diagnóstico. Esta prueba simple e indolora se realiza en la cama, con un oxímetro de pulso. Se colocan sensores en la piel del bebé para determinar la cantidad de oxígeno en sangre y la frecuencia del pulso. Los bajos niveles de oxígeno pueden ser un signo de CCHD.

#### **Evaluación auditiva**

En el estado de Nueva York, se debe realizar a todos los bebés una prueba de audición antes de que se vayan a su casa. El propósito de esta evaluación es controlar la capacidad de audición del recién nacido y ayudar a identificar a los bebés que pueden requerir más pruebas. Dado que una buena audición es tan esencial para el desarrollo de las habilidades del habla y del lenguaje, es importante que la identificación y el tratamiento de un trastorno auditivo se hagan lo antes posible. Las evaluaciones auditivas no son invasivas, no causan dolor y solo demoraran unos pocos minutos. Se pueden realizar mientras el bebé está descansando. El personal capacitado mide la audición del bebé mientras se le reproducen sonidos suaves.

#### **Certificado de nacimiento**

Después del parto, recibirá un formulario que debe completar para que se emita el certificado de nacimiento y el número de Seguro Social de su bebé. Si incluye a ambos padres en el certificado de nacimiento, deben estar presentes para completar el formulario de Reconocimiento de paternidad para madres solteras. Debe recibir el certificado de nacimiento y la tarjeta del Seguro Social de su bebé aproximadamente de cuatro a seis semanas después del parto.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

Conforme a la misión de NewYork-Presbyterian, “los pacientes están en primer lugar”, el hospital está comprometido a garantizar a nuestros pacientes y a sus seres queridos sus derechos y responsabilidades.

## Sus derechos como paciente del hospital

Usted tiene determinados derechos y protecciones como paciente que están garantizados por leyes estatales y federales. Estas leyes están diseñadas para ayudar a promover la calidad y la seguridad de la atención hospitalaria. El hospital no discrimina a las personas por raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión sexual, fuente de pago ni por cualquier otra característica protegida por la ley, al momento de la admisión, el tratamiento o la participación en sus programas, servicios y actividades.

Conforme a la misión del hospital, “los pacientes están en primer lugar”, el hospital está comprometido a garantizar a nuestros pacientes y a sus seres queridos sus derechos y responsabilidades. Revise el folleto Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York, preparado por el Departamento de Salud del Estado de Nueva York, y Derechos y responsabilidades de los pacientes, que encontrará en la solapa de esta guía. Comparta este material con sus seres queridos y amigos que participan en su atención. Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o no comprende algo, hable con la enfermera, el médico, el trabajador social o un representante de Servicios al Paciente. Las preguntas e inquietudes sobre sus derechos y responsabilidades pueden dirigirse a Servicios al Paciente a la siguiente dirección:

**NewYork-Presbyterian/  
Columbia University Irving Medical Center**  
Administración de Servicios al Paciente  
Edificio de Milstein Hospital, primer piso  
177 Fort Washington Avenue  
New York, NY 10032  
(212) 305-5904

También puede llamar a las siguientes agencias y organización acreditadora si tiene preguntas o inquietudes:

### **New York State Department of Health**

Mailstop: CA/DCS  
Empire State Plaza  
Albany, NY 12237  
1 (800) 804-5447

### **Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS**

Livanta Beneficiary and Family Centered Care  
Quality Improvement Organization, BFCC-QIO  
1 (866) 815-5440  
TTY: 1 (866) 868-2289

### **The Joint Commission**

Office of Quality and Patient Safety  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Fax: (630) 792-5636  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

En la sección “Action Center” (Centro de acciones) de la página principal del sitio web, haga clic en el enlace “Report a Patient Safety Event” (Informar un evento de seguridad del paciente).

### **U.S. Department of Health and Human Services**

200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1 (800) 368-1019/TDD: 1 (800) 537-7697

## Interpreter Services and Services for the Hearing and Visually Impaired

NewYork-Presbyterian will provide communication assistance free of charge to patients and their loved ones with limited English proficiency (LEP), speech or visual impairment, or who are deaf or hard of hearing. Please advise a staff member if you require communication assistance.

## Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad visual o del habla

NewYork-Presbyterian proveerá asistencia de comunicación gratuita a pacientes y familiares con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), con discapacidad visual o del habla, que sean sordos o tengan problemas auditivos. Si necesita asistencia para comunicarse, informe a un miembro del personal de NewYork-Presbyterian.

## 口譯服務及視障和聽障人士服務

對於英文熟練程度 (Limited English Proficiency, LEP) 有限、存在言語或視覺殘疾、耳聾或聽覺困難的任何 NewYork-Presbyterian 患者及其家人，醫院將免費提供溝通協助。如需溝通協助，請告知 NewYork-Presbyterian 員工。

## توفر خدمات الترجمة الفورية والخدمات لذوي الإعاقة السمعية والبصرية

يطيب لنا أن نعلم أي مريض لدى مستشفى (NewYork-Presbyterian, NYP)

وعائلته ممن يجيدون اللغة الإنجليزية بشكل محدود (Limited English Proficiency, LEP) أو يعانون من إعاقة في التحدث أو الرؤية أو كانوا أصمًا أو يعانون من صعوبات في السمع، أن المستشفى سيوفر لكم مساعدة للتواصل دون أي مقابل. يرجى إخبار أحد أفراد فريق عمل مستشفى NYP إذا كنت تحتاج إلى مساعدة للتواصل.

## Услуги переводчика и услуги для лиц с нарушениями слуха и зрения

Для всех пациентов NewYork-Presbyterian и членов их семей с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP), нарушениями речи или ослабленным зрением, а также для глухих и слабослышащих лиц больница будет бесплатно предоставлять помощь для общения. Если вам требуется помощь для общения, обращайтесь к персоналу NewYork-Presbyterian.

## Service d'interprétariat et services pour le malentendants et les malvoyants

NewYork-Presbyterian propose à tous ses patients et aux membres de leur famille qui ont des compétences limitées en anglais (Limited English Proficiency, LEP), qui présentent des troubles de la parole ou qui sont malvoyants, sourds ou malentendants, un service d'interprétariat gratuit. Veuillez-vous adresser à un membre du personnel de NewYork-Presbyterian si vous avez besoin de faire appel à ce service.

## 통역 서비스 및 청각과 시각 장애인을 위한 서비스

모든 NewYork-Presbyterian 환자 및 가족 중 영어 능력이 제한되거나 (Limited English Proficiency, LEP), 언어 또는 시각 장애가 있거나, 난청 또는 청각 장애가 있으신 분은 병원에서 제공하는 의사소통 지원 서비스를 무료로 받으실 수 있습니다. 의사소통 지원이 필요하신 경우 NewYork-Presbyterian 직원에게 문의하시기 바랍니다.

## Servizi di Interpretariato e Servizi per i non-udenti e non-vedenti

A tutti i pazienti del NewYork-Presbyterian e alle loro famiglie con conoscenza limitata dell'inglese (Limited English Proficiency, LEP), disturbi visivi o verbali o che sono sordi o affetti da ipoacusia, l'Ospedale fornirà assistenza gratuita per comunicare. Informate per favore il personale del NewYork-Presbyterian se avete bisogno di assistenza per comunicare con noi.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

## Serviços de interpretação e serviços para deficientes auditivos e visuais

Para todos os pacientes do NewYork-Presbyterian e respectivas famílias com conhecimentos limitados da língua inglesa (Limited English Proficiency, LEP), comprometimento de fala ou visual, ou que apresentem surdez ou deficiência auditiva, o Hospital disponibiliza assistência gratuita para comunicação. Avise um membro da equipe do NewYork-Presbyterian caso necessite de assistência para comunicação.

## दुभाषिये की सेवाएं और सुनने में कठिनाई वाले और नेत्रहीन लोगों के लिए सेवाएं

अंग्रेज़ी भाषा का सीमित ज्ञान (Limited English Proficiency, LEP) रखने वाले बोलने या सुनने में असमर्थ या फिर बहरे अथवा कम सुनने वाले न्यूयॉर्क प्रेस्बिटेरियन NewYork-Presbyterian के किसी भी रोगी और उसके परिवारों के लिए अस्पताल निःशुल्क संचार सहायता प्रदान करेगा। अगर आपको संचार में सहायता चाहिए, तो कृपया NewYork-Presbyterian स्टाफ़ के सदस्य से परामर्श करें।

## Υπηρεσίες διερμηνείας για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης

Για οποιονδήποτε ασθενή ή συγγενή ασθενούς του NewYork-Presbyterian με περιορισμένη ευχέρεια στη χρήση της αγγλικής γλώσσας (Limited English Proficiency, LEP), με λεκτική ή οφθαλμολογική διαταραχή ή με κώφωση ή δυσκολία στην ακοή, το Νοσοκομείο παρέχει δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Ενημερώστε κάποιο μέλος του προσωπικού του Νοσοκομείου NewYork-Presbyterian εάν χρειάζεστε βοήθεια με την επικοινωνία.

## Shërbime përkthimi dhe shërbime për personat me vështirësi në dëgjim dhe shikim

Për pacientët e NewYork-Presbyterian dhe familjet e tyre me njohuri të kufizuara të gjuhës angleze (Limited English Proficiency, LEP), me vështirësi në të folur apo shikim, ose të cilët nuk dëgjojnë apo kanë vështirësi në dëgjim, spitali ofron ndihmë komunikimi pa pagesë. Nëse kërkoni ndihmë komunikimi, ju lutemi lajmëroni një anëtar të stafit të NewYork-Presbyterian.

## 通訳サービスおよび視覚・聴覚障害者支援サービス

NewYork-Presbyterian 病院は、英語力に限界がある (Limited English Proficiency, LEP) 患者、言語障害や視覚障害、または聾者を含む聴覚障害がある患者様とご家族のため、コミュニケーション支援を無料でご提供しております。コミュニケーション支援をご希望される場合は、NewYork-Presbyterian スタッフまでお申し出ください。

## Dolmetscherdienste und Services für hör- und sehbehinderte Personen

Für jeden Patienten des NewYork-Presbyterian und dessen Familienangehörige mit begrenzten Englischkenntnissen (Limited English Proficiency, LEP) oder Beeinträchtigungen im Sprechen, Hören oder Sehen stellt das Krankenhaus kostenlose Unterstützung für die Kommunikation bereit. Bitte wenden Sie sich an einen NewYork-Presbyterian-Mitarbeiter, wenn Sie Hilfe bei der Kommunikation benötigen.

## Usługi tłumacza ustnego oraz dla osób niesłyszących i niewidzących

Dla wszystkich pacjentów NewYork-Presbyterian o ograniczonej znajomości języka angielskiego (Limited English Proficiency, LEP), cierpiących na zaburzenia mowy lub wzroku, głuchych lub niedosłyszących oraz ich rodzin, szpital zapewni bezpłatną pomoc tłumacza. Prosimy o poinformowanie członka personelu NewYork-Presbyterian w przypadku konieczności skorzystania z pomocy tłumacza.

## Instrucciones anticipadas

Los adultos en el estado de Nueva York tienen el derecho legal de contar con instrucciones anticipadas. Las instrucciones anticipadas son un tipo de instrucciones escritas u orales relacionadas con la prestación de atención de la salud cuando un adulto queda incapacitado. Es posible que desee planificar anticipadamente de modo que se cumplan sus deseos sobre el tratamiento o la atención en caso de que usted no pueda decidir por sí misma, por un período breve o prolongado. Esto significa que puede solicitar o aceptar atención médica, rechazar un tratamiento y suspender un tratamiento después de iniciado.

Es política del hospital seguir todas las instrucciones anticipadas, como un poder para atención de la salud, un testamento en vida u órdenes médicas para el tratamiento de soporte vital (medical orders for life-sustaining treatment, MOLST), que cumplan con las leyes del estado de Nueva York, siempre y cuando usted le entregue una copia firmada de estas instrucciones anticipadas al hospital en el momento de su visita o admisión. En el caso de una emergencia médica, se seguirán los procedimientos de emergencia médica de rutina, a menos que existan instrucciones anticipadas válidas que estén a disposición y que indiquen una orientación diferente.

Si desea obtener más información sobre cómo elaborar las instrucciones anticipadas, comuníquese con su médico, trabajador social o con Servicios al Paciente, o bien solicite una copia del folleto *Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York*, un recurso desarrollado por el Departamento de Salud del Estado de Nueva York. A continuación, se ofrece información sobre cuatro tipos de instrucciones anticipadas: poder para atención de la salud, testamento en vida, órdenes médicas para el tratamiento para mantener la vida (MOLST) y orden de no reanimar (Do Not Resuscitate, DNR).

### Poder para atención de la salud

En el estado de Nueva York, las personas tienen el derecho a designar a alguien de su confianza para que decida sobre su tratamiento de atención de la salud, en caso de no poder hacerlo ellas mismas. Esta persona se denomina Representante para la atención de la salud. La mejor manera de autorizar a otra

persona para que proteja sus deseos de tratamiento y se ocupe de sus inquietudes es completar el Formulario de poder para atención de la salud. Esto le permite designar a un representante para la atención de la salud, a quien pueda expresarle sus deseos con anticipación. Este formulario se incluye en el folleto *Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York*, que se encuentra en la solapa de esta guía.

### Testamento en vida

Si no tiene a alguien para designar como representante para la atención de la salud o no desea designar a nadie, puede dar con anticipación instrucciones escritas sobre sus elecciones específicas de tratamiento. Estas instrucciones escritas se denominan testamento en vida.

### Órdenes médicas para el tratamiento para mantener la vida (MOLST)

MOLST es un documento autorizado por el estado de Nueva York mediante el cual un médico inicia una orden, en la que se indica si su paciente desea ser reanimado o no (consulte la sección DNR a continuación). El formulario también le permite documentar sus preferencias con respecto a cualquier otro tratamiento para mantener la vida. MOLST se basa en la comunicación entre el paciente, su representante para la atención de la salud u otra persona designada para tomar decisiones, y los profesionales de la salud, a fin de promover la toma compartida de decisiones médicas informadas.

Puede descargar los formularios de MOLST e información adicional en el sitio web del Departamento de Salud del Estado de Nueva York en [www.health.ny.gov/professionals/patients/patient\\_rights/molst](http://www.health.ny.gov/professionals/patients/patient_rights/molst) o [www.compassionandsupport.org](http://www.compassionandsupport.org).

### No resucitar (DNR)

Un médico ingresa una orden de no resucitar (DNR) para indicar que la reanimación cardiopulmonar (RCP) no debe iniciarse según los deseos del paciente (o los representantes legales del paciente si el paciente ya no puede tomar decisiones relacionadas con la atención de su salud) en caso de un paro cardíaco o respiratorio.

# Información para visitantes

## Pautas para visitas

NewYork-Presbyterian está comprometido a garantizar a todos los pacientes privilegios de visitas completos e igualitarios conforme a sus preferencias, y no restringe, no limita ni niega de modo alguno los privilegios de visitas en función de raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago ni cualquier otra característica protegida por la ley. Los pacientes pueden designar a una persona de apoyo, un familiar o un amigo adulto, para que les brinden apoyo emocional durante su estadía en el hospital. Salvo que se indique lo contrario, la persona de apoyo tiene acceso al paciente las 24 horas del día.

Las siguientes pautas para visitas se aplican a las áreas de internación, con excepción de las unidades de salud conductual y de pediatría.

## Horario de visitas general

De 7. a. m. a 9. p. m.

## Horarios de visitas nocturnas/horas de descanso

De 9 p. m. a 7 a. m.

A las 9 p. m. comienzan las horas de descanso y recomendamos a los visitantes abandonar el hospital durante la noche. Sin embargo, a pedido de la paciente, se puede quedar una persona de apoyo que esta elija. En el caso de las pacientes que están en habitaciones compartidas, la persona de apoyo se puede quedar en la sala para visitantes de la unidad y visitar a la paciente de vez en cuando, siempre que no se moleste a la paciente de la otra cama. En el caso de las pacientes que están en habitaciones privadas, la persona de apoyo se puede quedar en la habitación durante la noche. Las situaciones especiales deben conversarse con el personal.

Durante las horas de descanso, se les pide a todas las personas en la unidad que hablen en voz baja y pongan los teléfonos celulares en vibrador.



## Edad de los visitantes

Se permite la visita de niños con la supervisión de un adulto. Es posible que algunas unidades cuenten con directrices adicionales para niños.

## Número de visitantes

A fin de promover el descanso, la recuperación y la privacidad, se les pide a los seres queridos y amigos que programen sus visitas. De 7. a. m. a 9. p. m, limitamos el número de visitantes en la habitación a dos a la vez. Muchas unidades tienen áreas o salas de espera para los visitantes. Los requerimientos especiales para visitas deben conversarse con la enfermera de la paciente.

## Pertenencias del visitante

Los visitantes son responsables de mantener teléfonos celulares, computadoras y otras pertenencias a la vista en todo momento. Por motivos de seguridad y control de infecciones, es posible que algunas unidades tengan consideraciones especiales respecto de lo que se puede llevar a la habitación de la paciente. Consulte con la enfermera.

## Mesa de información

**(212) 342-1000**

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

El Área de recepción, ubicada en el vestíbulo de NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital, brinda indicaciones e información a pacientes y visitantes.

## Tienda de regalos

**(212) 342-8487**

De lunes a viernes, de 8.30 a. m. a 9 p. m.  
Sábados y domingos, de 10 a. m. a 9 p. m.

La tienda de regalos se encuentra entre la entrada principal de NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital y el Área de recepción. Ofrece una amplia selección de artículos, como flores, artículos de tocador, periódicos, revistas, tarjetas, bocadillos, bebidas y regalos. Puede llamar a la tienda de regalos para que hagan envíos a su habitación.

Para la salud y seguridad de nuestros pacientes, no se permiten globos en el hospital y las flores (frescas, artificiales y arreglos de flores secas) están prohibidas en todas las unidades de cuidados intensivos, las salas de recuperación, los quirófanos, las salas de neonatología, la Unidad de Parto y Parto, y las unidades de trasplante y oncología.

## Instalaciones para huéspedes y hoteles

### McKeen Pavilion

Edificio de Milstein Hospital  
NewYork-Presbyterian/Columbia  
177 Fort Washington Avenue,  
entre las calles 165th Street y 168th Street  
New York, NY 10032  
Reservas: (212) 305-7189

Ubicado en el edificio de Milstein Hospital de NewYork-Presbyterian/Columbia University Irving Medical Center, McKeen Pavilion ofrece habitaciones de hotel para huéspedes y seres queridos. Las habitaciones para huéspedes

están disponibles para que amigos y familiares puedan quedarse cerca durante la hospitalización del paciente.

Para pedir información o hacer reservas, llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., y sábados y domingos, de 8 a. m. a 4 p. m. Fuera de esos horarios, pídale a una enfermera que contacte al administrador de guardia, quien verificará la disponibilidad de habitaciones para esa noche. McKeen Pavilion cuenta con un número limitado de habitaciones. Si es posible, trate de reservar con al menos dos semanas de anticipación.

Los hoteles que se encuentran cerca de NewYork-Presbyterian/Columbia son los siguientes:

### Edge Hotel

514 West 168th Street  
New York, NY 10032  
Reservas: (212) 543-0005

Este nuevo hotel boutique está convenientemente ubicado cerca del hospital. Al llamar, pregunte por la tarifa para NewYork-Presbyterian.

### Crowne Plaza Englewood

401 South Van Brunt Street  
Englewood, NJ 07631  
Reservas: (201) 871-2020

Crowne Plaza está ubicado apenas al norte de Route 4 y la Interstate 80. Al llamar, pregunte por la tarifa para NewYork-Presbyterian.

# Información para visitantes

El recinto hospitalario de NewYork-Presbyterian/Columbia está integrado por varios edificios, incluidos NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital, Milstein Hospital, Presbyterian Hospital y Harkness Pavilion.

## Lugares para comer

Hay varios lugares para comer o tomar un bocadillo en el recinto hospitalario de NewYork-Presbyterian/Columbia, en las siguientes ubicaciones:

### Lobby Café

(212) 342-8489

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7.30 p. m.  
Sábados y domingos, de 8 a. m. a 3.30 p. m.

Lobby Café está ubicado en el vestíbulo principal de NewYork-Presbyterian/Morgan Stanley Children's Hospital, en 3959 Broadway. La cafetería ofrece sándwiches gourmet, sopas y ensaladas, productos de panadería recién horneados, comidas kosher, bebidas especiales, cafés, café con leche y té para llevar.

### Heights Café

(212) 305-4527

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.  
Sábados y domingos, de 7 a. m. a 2 p. m.

Esta cafetería con estilo bufet está ubicada en el segundo piso del edificio de Milstein Hospital, en 177 Fort Washington Avenue, intersección con la calle 168th Street.



### Starbucks

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

Starbucks está ubicado en el vestíbulo principal del edificio de Milstein Hospital, 177 Fort Washington Avenue, intersección con la calle 168th Street.

### Farmer's Fridge Kiosks

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

Opciones saludables que incluyen ensaladas frescas y sándwiches, en las máquinas expendedoras ubicadas en el segundo piso del edificio de Milstein Hospital y Harkness Pavilion.

## Máquinas expendedoras

En el edificio de Milstein Hospital, hay máquinas expendedoras disponibles las 24 horas del día en los pisos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8, y en diversos lugares del recinto médico de NewYork-Presbyterian/Columbia.

## Baños públicos

Hay baños sin distinción de sexo ubicados en todo el hospital y en cada piso, generalmente cerca de los ascensores.

Con el propósito de controlar las infecciones, los baños de las habitaciones de las pacientes son para uso exclusivo de las pacientes.

## Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos se encuentran en los siguiente lugares:

Edificio de Presbyterian Hospital (vestíbulo)  
635 West 168th Street

Edificio de Milstein Hospital (segundo piso)  
177 Fort Washington Avenue

Harkness Pavilion (primer piso)  
180 Fort Washington Avenue

Harkness Pavilion (segundo piso)  
180 Fort Washington Avenue

# Para su comodidad y conveniencia

## Kit de bienvenida

Para brindarle una cálida recepción a nuestro hospital, recibirá un kit de bienvenida al momento de su admisión. Con productos de Gilchrist & Soames, el kit incluye una variedad de artículos de tocador y aseo personal, tapones para oídos, máscara para dormir y humectante labial. Este kit para pacientes le ayudará a cubrir sus necesidades personales hasta que reciba el alta, o pueda recibir de su casa los artículos para el aseo personal. Si no ha recibido el kit de bienvenida, solicite uno a un miembro del personal.

## Servicio telefónico

NewYork-Presbyterian se complace en ofrecer servicio telefónico de cortesía, que incluye servicio de larga distancia dentro de los Estados Unidos.

## Servicio de televisión

NewYork-Presbyterian se complace en ofrecer servicio de televisión de cortesía. La programación incluye redes y canales de televisión locales, así como también una variedad de canales deportivos, de moda y películas, todo sin cargo. Si tiene alguna pregunta, hable con un miembro de su equipo de atención.

Sea considerada con otros pacientes y reproduzca su televisor en volumen bajo o use la opción de subtítulos ocultos (Closed Captioning, CC) cuando esté disponible. Además, le recomendamos que apague el televisor a la hora de dormir. También puede solicitar tapones para los oídos en el puesto de enfermería. Si tiene alguna pregunta, consulte a un miembro de su equipo de atención.

## Programación televisiva informativa para los pacientes

El hospital ofrece, sin cargo, una extensa programación informativa para los pacientes a través del servicio de televisión. Su enfermera puede brindarle una lista de temas. Si después de mirar el programa tiene preguntas sobre la información presentada, hable con su enfermera o con su médico.



Para ver el programa:

**Paso 1:** Llame al (212) 305-6717. Escuchará varios comandos.

**Paso 2:** Elija un idioma:

- Pulse 1 para escuchar las instrucciones en inglés.
- Pulse 2 para escuchar las instrucciones en español.

**Paso 3:** Después de escuchar las instrucciones, pulse 2 para solicitar un video.

**Paso 4:** Ingrese los 3 dígitos del código del video sobre el tema que desea mirar. Se le pedirá que confirme su elección.

- Pulse 1 si es correcta.
- Pulse 2 si no es correcta.

**Paso 5:** Usted escuchará: “La reproducción del video seleccionado comenzará en breve en el canal \_\_\_”. Coloque el indicador de canales del televisor en el canal mencionado.

**Paso 6:** Usted escuchará:

- Para repetir este mensaje, pulse 1.
- Para finalizar esta llamada y comenzar a reproducir el video, pulse 2.

## Acceso a Internet

Usted y sus seres queridos pueden usar una computadora portátil personal y la mayoría de los otros dispositivos inalámbricos móviles en el hospital. Para acceder a Internet:

- Abra las redes inalámbricas.
- Haga clic en la dirección inalámbrica “Guest-Net”.
- Acepte los términos y condiciones para acceder a Internet.

# Para su seguridad y protección

Medidas de protección especiales en las áreas de maternidad y pediatría ofrecen mayor seguridad a los recién nacidos y a los niños.

## Distintivos de identificación del personal

Cada uno de los miembros del personal y voluntarios debe utilizar un distintivo de identificación del hospital con su fotografía, su nombre y su función en el hospital. No dude en pedirles a los empleados o a los visitantes que se identifiquen. Si le preocupa la identidad de alguna persona que ingresa en su habitación, comuníquese inmediatamente con un miembro del personal de enfermería. Informe de inmediato cualquier comportamiento sospechoso al Departamento de Seguridad. Para comunicarse con el Departamento de Seguridad de NewYork-Presbyterian desde un teléfono interno del hospital, marque 911 o (646) NYP-9111 desde un teléfono externo o un teléfono celular.



## Seguridad

**Marque el 911 desde un teléfono interno del hospital o (646) NYP-9111 desde un teléfono externo o un teléfono celular.**

El Departamento de Seguridad supervisa las instalaciones del hospital las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, el hospital cuenta con un proceso de identificación de seguridad en las entradas de los visitantes, y cualquier persona que ingrese en el hospital debe mostrar una identificación. Medidas de protección especiales en las áreas de maternidad y pediatría ofrecen mayor seguridad a los recién nacidos y a los niños durante su estadía en el hospital.

**Objetos de valor** El hospital no se hace responsable por la pérdida o el daño de ningún objeto personal, incluidos audífonos, anteojos o prótesis dentales, que guarde en su habitación. Para su seguridad, envíe a su casa sus objetos de valor con un amigo o un ser querido. Si esto no es posible, comuníquese con el director de Atención al Paciente o con Seguridad para que se guarden en un lugar seguro.

**Objetos perdidos** Si pierde algo, informe a su enfermera de inmediato, y haremos todo lo posible por encontrarlo. Los artículos no reclamados se entregan al Departamento de Seguridad del hospital.



### Protección del bebé

Para proteger la seguridad del recién nacido, tenemos un programa integral de protección infantil. Inmediatamente después del nacimiento, los bebés y sus padres reciben pulseras de identificación iguales, con un código de barras. Es política del hospital escanear y verificar estas bandas cada vez que un miembro del personal interactúa con el recién nacido, ya sea en su habitación o en la sala de neonatología. También se toma una fotografía al bebé y huellas de los pies claras y de alta calidad.

Otra característica importante de seguridad es nuestro moderno sistema de monitoreo electrónico. Se sujeta un sensor liviano al tobillo del recién nacido. Cualquier intento de sacar a un bebé del área monitoreada hacia una salida o un ascensor activa el sistema de seguridad, inicia automáticamente una alarma y cierra todos los puntos de salida de las unidades maternoinfantiles. Además, cualquier intento no autorizado de retirar el sensor activa esta alarma.

### Globos/flores

Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, todos los globos están prohibidos en el hospital. Se prefieren las flores de seda a las reales, ya que las reales implican un riesgo de alergia para algunos pacientes. Las flores (frescas, artificiales y arreglos de flores secas) están prohibidas en todas las unidades de cuidados intensivos, las salas de recuperación, los quirófanos, las salas de neonatología, la Unidad de Parto y Parto, y las unidades de trasplante y oncología.



### Aparatos eléctricos

Para la seguridad de todos los pacientes y empleados, el uso de aparatos eléctricos no hospitalarios, como secadores de pelo, se limita solo a los dispositivos que funcionan a batería. Tenga en cuenta que estos dispositivos no se pueden recargar en el hospital. Si tiene preguntas, consulte a su enfermera.

### Política de No fumar

NewYork-Presbyterian es un ambiente totalmente libre de humo, tanto en su interior como en sus áreas abiertas. Fumar, incluido el uso de cigarrillos electrónicos u otros dispositivos similares que producen vapor, está prohibido en los edificios del hospital, las entradas, los espacios abiertos, los jardines, los patios y los estacionamientos. Para obtener información sobre programas que pueden ayudarla a dejar de fumar, consulte a su médico o visite el sitio web del hospital en <http://nyp.org/services/smoking-cessation.html>.

# Para su consideración

## Habitaciones privadas

Nuestras unidades maternoinfantiles ofrecen habitaciones privadas y compartidas. Las habitaciones privadas tienen un catre para que la persona de apoyo pase la noche con la madre y el bebé. Este servicio no está disponible para las pacientes que se encuentran en habitaciones compartidas. Si desea estar en una habitación privada, haremos lo posible por atender su pedido. Pero tenga en cuenta que las habitaciones privadas suelen ser limitadas y se adjudican según disponibilidad en el momento del parto. Por lo general, su compañía de seguro no le reembolsa el costo adicional de una habitación privada, y usted deberá pagar por este gasto adicional. Comuníquese con el Departamento de Admisión al (212) 342-1759, o informe a su médico si está interesado en una habitación privada. El Departamento de Admisión también puede brindarle los costos actuales de las habitaciones privadas.

## Servicios Internacionales (212) 746-9100

Si su residencia principal se encuentra en un país que no es Estados Unidos, comuníquese con Servicios Internacionales. El personal de Servicios Internacionales habla varios idiomas y se encuentra disponible para ayudar a los pacientes internacionales y a sus seres queridos con servicios médicos y no médicos, como programar citas con el médico, acompañar a los pacientes cuando se realizan procedimientos, solicitar segundas opiniones médicas y brindar información sobre pensiones. La oficina de Servicios Internacionales se encuentra en el noveno piso de edificio Milstein Hospital de NewYork-Presbyterian/Columbia.

## Centro de Recursos para la Familia (212) 305-7442

Está ubicado en el primer piso de NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital, frente a los ascensores centrales. De lunes a viernes, de 10 a. m. a 6 p. m.

El Centro de Recursos para la Familia es un lugar acogedor y cómodo, creado especialmente para las familias de los niños hospitalizados y las familias que visitan nuestros consultorios para pacientes ambulatorios. Los pacientes de la maternidad y sus familias también son bienvenidos a usar estos servicios.

El centro brinda un entorno tranquilo y acogedor para leer, relajarse y buscar información. Nuestro bibliotecario especializado en salud está disponible tres días a la semana para ayudar a las familias a buscar información sobre la salud. Cualquier persona que tenga dudas acerca de la salud infantil y de la mujer puede llamar al Centro de Recursos para la Familia o visitarlo. Los servicios son gratuitos, y nos complace ayudar en todo lo que podamos.

El Centro de Recursos para la Familia brinda los siguientes servicios:

- Un lugar para esperar entre una cita y otra.
- Un centro de negocios con servicios de envío de fax, fotocopias y escaneo de documentos.
- Wifi de cortesía y acceso a Internet desde nuestras computadoras o a través de sus dispositivos.
- Un programa de eventos diarios en el Wintergarden.
- Radio Lollipop, un programa de radio nocturno transmitido en vivo de lunes a viernes por un DJ, al que los pacientes pueden asistir en el Centro de Recursos para la Familia o escuchar desde sus habitaciones. También se realizan juegos y artesanías durante la transmisión.
- Ayuda con el acceso a Caring Bridge, un espacio en línea gratuito donde puede mantener a su familia y amigos actualizados y recibir apoyo a cambio.
- Grupos de apoyo especializados fuera del horario de atención
- Una biblioteca de libros médicos y sobre la salud del consumidor, que abarcan varios temas y se encuentran disponibles para su lectura en el Centro.
- Libros para niños de todas las edades y una biblioteca móvil patrocinada por Penguin Random House.
- Una variedad de revistas en inglés y español para adultos y niños.
- Información sobre otras comodidades y servicios del hospital.
- Una "Guía de los alrededores" con información sobre restaurantes, servicios, estacionamiento, transporte y hoteles cercanos.
- Café, té y agua fría filtrada en el lugar.

# Preparación para volver a casa

## Información para el alta

En general, le darán el alta entre 36 y 48 horas después de un parto vaginal y entre 72 y 96 horas después de una cesárea. Tanto su obstetra como su pediatra deben autorizar el alta para usted y su bebé. Usted recibirá información adicional para el alta mientras esté en el hospital.

Cuando el médico le avise que usted y su bebé están listos para irse a casa, las enfermeras hablarán con usted acerca de cómo continuar el cuidado. Si requiere alguna receta médica, se la enviarán de forma electrónica a una farmacia o se la entregarán antes de que vuelva a casa. También recibirá un plan de alta por escrito que describirá los arreglos para cualquier atención que su médico pueda pedir en el futuro después del alta y una lista de los medicamentos que deberá tomar en casa.

Es posible que usted y su bebé no reciban el alta hasta que no se garanticen los servicios requeridos en el plan del alta por escrito o hasta que el hospital determine que se encuentran razonablemente disponibles. También tiene derecho a apelar este plan del alta. En la solapa de esta guía, encontrará un sobre para la información del alta médica para que pueda realizar un seguimiento fácilmente de todo el material, incluidos los planes del alta, las recetas de medicamentos y cualquier otra información de seguimiento.



Cuando haga los arreglos para salir del hospital, recuerde que el horario de salida es entre las 10 a. m. y las 12 p. m.

## Su lista de verificación para el alta

Su equipo de atención quiere asegurarse de que todo esté en orden cuando usted y su bebé estén listos para dejar el hospital. Utilice esta lista de verificación para asegurarse de tener toda la información que necesita antes de regresar a casa.

- Tengo el número de teléfono de mi médico.
- Tengo el número de teléfono del pediatra de mi bebé.
- Tengo una lista actualizada de todos mis medicamentos.
- Tengo todos los equipos y suministros que necesito para regresar a casa.
- He revisado y comprendido todas las instrucciones del alta.
- Sé a quién debo llamar para programar las citas de seguimiento o ya he programado todas las citas de seguimiento.
- Tengo el nombre y el número de teléfono de la persona a quien debo llamar ante cualquier pregunta que surja durante la primera semana en casa.
- Tengo transporte para ir a mi casa desde el hospital.

Además, responder la siguiente lista de preguntas le ayudará a tener una transición tranquila al hogar.

- ¿Tengo ropa limpia y cómoda para usar?
- ¿Tengo ropa para mi bebé?
- ¿Tengo las llaves de mi casa?
- ¿Hay comida para mí en casa?
- ¿Es la comida adecuada para mi alimentación?
- ¿Necesito que alguien me ayude en casa?
- En caso de que así sea, ¿se han hecho los arreglos para esto?
- ¿Necesitaré servicios de atención en el hogar cuando salga del hospital?
- En caso de que así sea, ¿se han hecho los arreglos para los servicios de atención en el hogar?
- ¿Qué más debo preguntarle al médico o a la enfermera?

El estacionamiento es de cortesía el día del alta cuando muestra los documentos del alta.

# Preparación para volver a casa

## Asiento de bebé para automóviles

El estado de Nueva York exige que tenga un asiento de bebé debidamente instalado para regresar en automóvil a su casa con el recién nacido. Tenga en cuenta que nuestro equipo de atención no puede instalar los asientos de bebé para automóviles. Le brindaremos enlaces a material educativo sobre la seguridad del asiento de bebé para automóviles. Asegúrese de saber cómo sujetar al bebé correctamente. Los asientos de bebé para automóviles no son obligatorios en taxis ni en autobuses.

## Llamada telefónica del alta

Después del alta, usted recibirá una llamada telefónica del hospital. El propósito de esta llamada es ver cómo se siente, preguntarle sobre su experiencia durante la hospitalización y ayudar a que su transición a casa sea lo más fácil posible. Antes del alta, dígame a la enfermera el número de teléfono más conveniente al que deberíamos llamarla.

## Encuesta de satisfacción del paciente

Después del alta, es posible que reciba una encuesta de satisfacción del paciente. En la encuesta, se le harán preguntas sobre su estadía en el hospital. Dedique un momento a completar y entregar la encuesta, que es muy importante para nosotros. Su participación nos ayudará a tomar medidas para mejorar la experiencia de nuestros pacientes y sus seres queridos en el hospital.

## Cajero

**(212) 305-2090**

De lunes a viernes, de 7.30 a. m. a 5 p. m.

El cajero está ubicado en el primer piso del hospital principal, pasando el vestíbulo de la entrada principal. El pago de los cargos del hospital y otros servicios se puede hacer en efectivo, con cheque personal, cheques de viajero o con la mayoría de las principales tarjetas de crédito.

## Facturación

### Gastos hospitalarios

Usted recibirá dos facturas del hospital. Una es por su bebé y la otra es por usted. Estas facturas reflejarán todos los servicios recibidos durante su estadía.

Los gastos se dividen en dos categorías:

- Una tarifa diaria básica que incluye habitación, comidas, atención de enfermería y limpieza.
- Cargos por servicios o procedimientos especiales, tales como quirófano, sala de recuperación u otros estudios indicados por su médico o el de su bebé, como radiografías o análisis de laboratorio.

Además, los cargos médicos por los servicios brindados a través de la red NewYork-Presbyterian Ambulatory Care Network (ACN o clínica) se incluyen en la factura del hospital y no se facturan por separado.

Por ley, los hospitales deben publicar sus cargos regulares para los ítems y los servicios que proporcionan. Para obtener información sobre los cargos del hospital, visítenos en <http://nyp.org/payingforcare>.

### Facturación y servicios médicos

Debe consultar al médico que coordina sus servicios hospitalarios para determinar si su atención requerirá de los servicios de otros médicos que ejercen en el hospital, como anestesiólogos, radiólogos y bioquímicos clínicos. Su médico puede proporcionarle el nombre de la práctica, la dirección de correo postal y el número de teléfono de aquellos médicos cuyos servicios puedan ser necesarios según prevea su médico.

Es importante que sepa que, además de las dos facturas del hospital, también recibirá dos facturas por separado por los servicios de otros médicos que usted o su bebé reciban durante la estadía en el hospital. Además, esto incluye servicios de médicos que no los ven personalmente a usted o a su bebé, pero que prestan servicios profesionales relacionados con el diagnóstico y la interpretación de los resultados de estudios realizados mientras usted y su bebé son pacientes. Entre ellos, se incluyen bioquímicos clínicos, radiólogos y otros especialistas.

La información de contacto de estos grupos de médicos con quienes el hospital tiene contratos está disponible en línea. También puede visitar <http://nyp.org/payingforcare> y comunicarse directamente con estos grupos para averiguar si participan en su plan de salud. Si tiene alguna pregunta con respecto a sus facturas, llame al número impreso en el informe que reciba de ellos.

### Seguros e información relacionada

NewYork-Presbyterian es un proveedor participante de varias redes de planes de salud. Para acceder a una lista de los planes en los que participamos, visite <http://nyp.org/payingforcare>. Algunos planes de salud utilizan las redes más pequeñas para ciertos productos que ofrecen, por eso es importante verificar si participamos en el plan específico a través del cual usted recibe cobertura. Consulte nuestra lista para saber si no participamos en todos los productos de un plan de salud.

Todos los pacientes asegurados se deben familiarizar con los términos de su cobertura de salud, incluidos los planes de autoseguro, las compañías aseguradoras comerciales, las Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO), Medicare y Medicaid. Esto le ayudará a entender qué servicios del hospital están cubiertos y cuáles son sus responsabilidades de pago, de tenerlas. Además, debe traer al hospital copias de sus tarjetas de seguro. El hospital es responsable de enviar las facturas de los servicios hospitalarios a su compañía aseguradora, y le ayudará a agilizar su reclamación. Es posible que usted reciba una factura del hospital por deducibles, copagos, coseguros o servicios no cubiertos indicados en la explicación de beneficios que haya recibido de su compañía aseguradora. Si tiene preguntas sobre su cobertura de seguros, llame al (866) 252-0101 o al número indicado en su factura.

No se olvide de agregar a su bebé al seguro. Si usted o su bebé no están asegurados, tendrá que pagar las facturas del hospital, a menos que usted o su bebé sean elegibles para recibir cobertura proveniente de otras fuentes de pago. NewYork-Presbyterian ofrece asistencia a pacientes sin seguro o con seguro insuficiente para determinar si pueden existir otras fuentes de pago, como Medicaid, la compensación a

los trabajadores, seguro exento de sanción de culpabilidad, beneficios de la Ley Ómnibus Consolidada de Reconciliación Presupuestaria (Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act, COBRA) o atención caritativa disponibles para cubrir los servicios hospitalarios que se prestaron.

En relación con la atención caritativa, NewYork-Presbyterian cuenta desde hace mucho tiempo con una política para ayudar a los pacientes que reciben servicios de atención de la salud en nuestro hospital y que necesitan ayuda financiera, independientemente de su raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago o cualquier otra característica protegida por la ley. Si tiene una obligación financiera con NewYork-Presbyterian y considera que no puede pagarla, el hospital tiene una política de atención caritativa que puede brindar asistencia a los pacientes elegibles. Para obtener información sobre la elegibilidad para recibir atención caritativa y el proceso de solicitud, llame sin costo al Departamento de Admisión, al (866) 252-0101, o visite <http://nyp.org/payingforcare>.

Varios médicos y otros proveedores de servicios pueden brindar atención a los pacientes en una instalación del hospital. Los proveedores de la red de atención ambulatoria (ACN o clínica) NewYork-Presbyterian's Ambulatory Care Network están cubiertos por la política de atención caritativa del hospital, mientras que otros proveedores no lo están. Dichos proveedores se describen por categoría de servicio o departamento, y la ACN (clínica), en <http://nyp.org/payingforcare>, si corresponde. Para obtener información más específica sobre un proveedor en particular, puede preguntarle a ese proveedor.

### Información de contacto

Consultas sobre facturación:	(212) 632-7440
Consultas sobre atención caritativa:	(866) 252-0101
Sitio web:	<a href="http://www.nyp.org">www.nyp.org</a>

Para conocer los gastos hospitalarios y la participación de los médicos en los planes de seguro, visite <http://nyp.org/payingforcare>.

# Preparación para volver a casa



## **Expedientes médicos/ Gestión de información de salud (646) 697-4764**

### **Dirección de correo**

Medical Correspondence Unit  
NewYork-Presbyterian/  
Columbia University Irving Medical Center  
622 West 168th Street  
New York, NY 10032

### **Lugar de entregas**

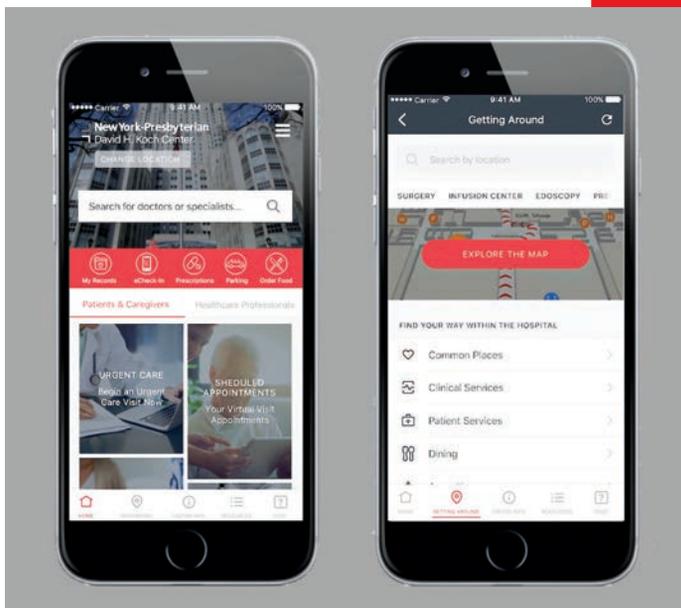
Medical Correspondence Unit  
(Unidad de Correspondencia Médica)  
Edificio de Milstein Hospital  
Vestíbulo principal, cerca del Departamento de Admisión

Para solicitar expedientes médicos del hospital, los pacientes deben completar el formulario de autorización para divulgar información de salud protegida/registros médicos. Este formulario está disponible en inglés, español y chino, a través del sitio web del hospital, en <http://nyp.org/him>, o puede retirarse en la Unidad de Correspondencia Médica en el vestíbulo principal del edificio de Milstein Hospital, cerca del Departamento de Admisión.

Lea cuidadosamente el formulario y marque los casilleros adecuados según la información que necesita. Los formularios completados se deben colocar en el buzón ubicado junto a la Unidad de Correspondencia Médica o se deben enviar por correo a la dirección que se indica a la izquierda.

Si necesita ayuda para completar el formulario, llame al (646) 697-4764 de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

# Recursos en línea



## Aplicación móvil de NewYork-Presbyterian

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian es una guía móvil gratuita para la atención del paciente. La aplicación centraliza recursos de todo NewYork-Presbyterian y hace que sea fácil encontrarlos.

Descargue la aplicación NYP desde App Store o Google Play, envíe un mensaje de texto con la palabra “NYP” al 69697 o visite [nyp.org/app](https://www.nyp.org/app).

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian ofrece lo siguiente:

### Búsqueda de lugares

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian brinda información sobre restaurantes, hoteles y farmacias cercanos, así como transporte y estacionamiento.

### Guía para pacientes

La guía para pacientes y visitantes del hospital *Durante su estadía en el hospital se puede encontrar también en la aplicación NYP.*

## NYP OnDemand

NewYork-Presbyterian OnDemand es un paquete de servicios de salud digitales confidencial y segura para pacientes adultos y pediátricos y sus proveedores. A través de nuestros servicios de telesalud, usted se puede comunicar de manera rápida y fácil con los médicos de NewYork-Presbyterian desde su teléfono móvil, tableta, computadora o desde los puestos que se encuentran en ubicaciones seleccionadas de Duane Reade. Los servicios incluyen lo siguiente:

**Atención virtual de urgencia** Para ciertas enfermedades y lesiones que no ponen en riesgo la vida, realice videollamadas con alguno de nuestros médicos certificados en medicina de emergencias para obtener un diagnóstico y un plan de tratamiento. Si es necesario desde el punto de vista médico, es posible que los pacientes reciban una receta que se enviará a la farmacia que ellos elijan.

**Videoconsultas** Realice videollamadas a los médicos participantes de manera conveniente, sin tener que ir a los consultorios. Su médico puede informarle si participa.

Tenga en cuenta que las tarifas por estos servicios pueden o no estar cubiertas por el seguro. Consulte a su compañía de seguro. Para obtener más información, visite <https://www.nyp.org/ondemand>.

## Herramientas y servicios adicionales

- Vea sus registros de salud.
- Reponga o transfiera recetas a través de Duane Reade/Walgreens.
- Obtenga más información sobre los departamentos del hospital, incluida la información de contacto.
- Pague su factura en línea.
- Obtenga rápidamente información sobre médicos de cualquier especialidad en la ubicación de NewYork-Presbyterian que usted elija y guárdela en una lista unificada.

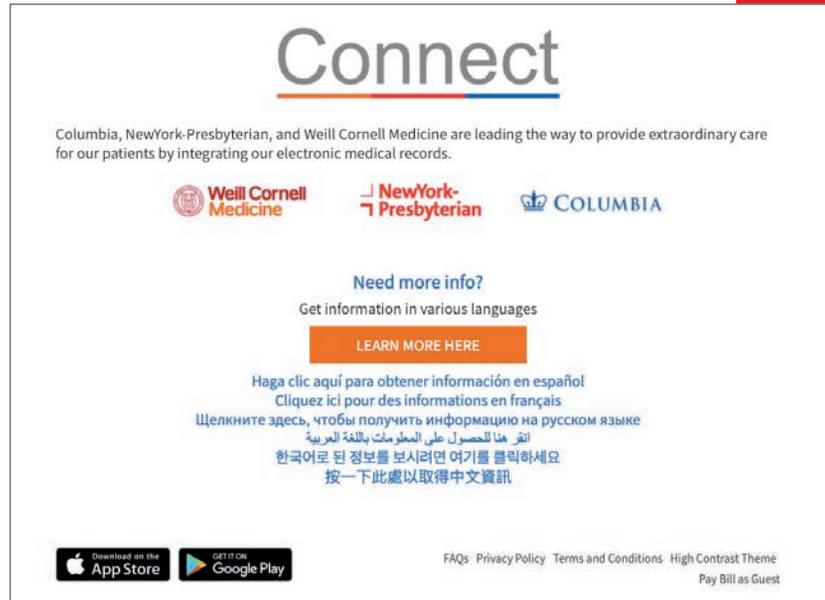
# Recursos en línea

## Expedientes personales de salud

NewYork-Presbyterian, Weill Cornell Medicine y Columbia usan el registro de salud Epic para proporcionarles a sus proveedores la información que necesitan para atenderlo. Lo alentamos a que use el nuevo portal del paciente Connect, que le permite lo siguiente:

- Ver resultados de estudios.
- Administrar sus citas.
- Pagar facturas.
- Comunicarse con el consultorio de su médico.
- Ver registros y resúmenes de sus consultas.
- Hacer una videoconsulta con su médico.

Regístrese en Connect en cualquier momento visitando [www.myconnectnyc.org](http://www.myconnectnyc.org).



## Agradezca a un empleado de NYP

Este programa en línea utilizado en todo el hospital permite a los pacientes y a sus seres queridos reconocer a los empleados y equipos de una forma fácil, a través de una tarjeta electrónica. Puede acceder a Agradezca a un empleado de NYP en <https://myapps.nyp.org/Ecard/>. Seleccione la ubicación y el departamento o la unidad donde recibió atención. Identifique a su empleado favorito, seleccione una tarjeta electrónica, agregue un comentario personal si lo desea, y envíela.

Para obtener más información sobre cómo agradecerle a sus empleados favoritos, también puede escanear este código con la cámara de su teléfono inteligente.



## Más información

Para obtener más información sobre NewYork-Presbyterian, visitenos en [www.nyp.org](http://www.nyp.org), y visite HealthMatters en [healthmatters.nyp.org](http://healthmatters.nyp.org). También nos encontrará en Facebook, Twitter y YouTube.



# Encuentre el camino

Los servicios de maternidad de NewYork-Presbyterian/Columbia se prestan dentro del hospital NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital. Se puede acceder al hospital en automóvil, autobús y tren. La entrada principal se encuentra del lado noroeste de Broadway y la calle 165th Street.

## **NewYork-Presbyterian** (212) 305-2500 **Morgan Stanley Children's Hospital**

3959 Broadway, intersección con la calle 165th Street  
New York, NY 10032

### **Indicaciones**

#### **En tren**

Tome el tren A o C hasta la estación de la calle 168th Street. Desde el centro de Manhattan, el tren A ofrece servicio expreso.

#### **En autobús**

Varios autobuses de la ciudad llegan hasta el hospital: M2, M3, M4, M5, M100, Bx36, Bx11 y Bx3.

Para obtener más información sobre autobuses y tren, llame a la Autoridad Metropolitana de Tránsito al (718) 330 1234 o visite [www.mta.info](http://www.mta.info).

#### **En automóvil**

##### **Desde Upstate New York y New Jersey**

Después de cruzar el George Washington Bridge, siga los carteles hasta la carretera Henry Hudson (también denominada autopista West Side). Tome la salida de Riverside Drive y siga hacia el sur hasta la calle 165th Street (la primera a la izquierda, al sur del puente). Tome la calle 165th Street y siga una cuadra hasta la avenida Fort Washington Avenue. Gire a la izquierda por la avenida Fort Washington Avenue hasta la calle 168th Street. En la calle 168th Street, gire a la derecha y siga hasta Broadway. Gire a la derecha en Broadway. El hospital estará a su derecha. El servicio de valet está disponible en la entrada por la calle 165th Street.

##### **Desde Riverdale y Westchester por Saw Mill River Parkway**

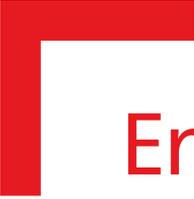
Salga de la carretera Henry Hudson en Riverside inmediatamente después del puente George Washington. Desde Riverside Drive, siga las indicaciones de arriba.

##### **Desde Westchester, Connecticut y el lado este de Manhattan por Major Deegan, Cross Bronx Expressway o Harlem River Drive**

Al acercarse al George Washington Bridge, tome la salida hacia la carretera Henry Hudson; al acercarse a la carretera Henry Hudson, permanezca a la izquierda y siga los carteles hasta Riverside Drive. Desde Riverside Drive, siga las indicaciones de arriba.

##### **Desde el lado oeste de Manhattan**

Tome la carretera Henry Hudson hasta la salida Exit 15, Riverside Drive South. Desde Riverside Drive, siga las indicaciones de arriba.



# Encuentre el camino

## Estacionamiento

Para dejar su automóvil, se recomienda usar el servicio de valet y el estacionamiento del hospital. Se aceptan las principales tarjetas de crédito. El estacionamiento público es sumamente limitado.

### NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital

3959 Broadway, en la esquina de la calle West 165th Street  
De lunes a viernes, de 5.45 a. m. hasta la medianoche.  
Fines de semana y feriados, de 7 a. m. hasta la medianoche.

Entre en la rotonda de NewYork-Presbyterian Morgan Stanley Children's Hospital en 3959 Broadway, entre las calles 165th y 166th Streets. Esa es la entrada principal del hospital.

En caso de emergencia, puede dejar su automóvil con el valet en la entrada principal. Si el servicio de valet está cerrado, deje su automóvil e informe al personal de seguridad que se encuentra en el Área de recepción, en el vestíbulo.

Si piensa que retirará su automóvil después de que el servicio de valet haya cerrado, estacione en el estacionamiento para visitantes del hospital.

## Estacionamiento para visitantes

115 Fort Washington Avenue,  
entre las calles 164th y 165th Streets  
Abierto las 24 horas del día.

Hay una tarifa de estacionamiento reducida para familiares de los pacientes que estarán hospitalizados durante un período prolongado. Se puede adquirir una tarjeta de débito prepagada en la oficina del coordinador del estacionamiento, ubicada en el nivel principal del estacionamiento para visitantes. Para ser elegible para una tarjeta de débito prepagada, debe comprar por lo menos cinco días de estacionamiento.

Para poder recibir tarifas con descuento, deberá tener una carta o un formulario de aprobación del consultorio del médico que muestre la fecha de admisión y el tiempo programado para su estadía. En el día del alta, no se pagará estacionamiento si tiene un formulario de alta validado.

Si tiene preguntas, llame a la oficina del estacionamiento al (212) 305-4903, de 8 a. m. a 5 p. m.







NewYork-Presbyterian es uno de los sistemas de atención de la salud académicos más completos e integrados del país, con 10 recintos hospitalarios en el área metropolitana de Nueva York, más de 200 clínicas y grupos médicos de atención primaria y especializada, y una variedad de servicios de telemedicina.

Como un líder en la educación médica, NewYork-Presbyterian Hospital es el único centro médico académico en el país afiliado a dos facultades de medicina reconocidas mundialmente, Weill Cornell Medicine y Columbia University Vagelos College of Physicians and Surgeons. Esta colaboración significa que los pacientes tienen acceso a los médicos líderes del país, a una gama completa de especialidades médicas, a las últimas innovaciones en atención y a investigación que crea tratamientos y salva vidas.

Clasificado como el 5.º hospital en el país y el 1.º en Nueva York en la encuesta de los “Mejores hospitales” de *U.S. News & World Report’s*, NewYork-Presbyterian Hospital también es reconocido como uno de los mejores a nivel nacional en todas las especialidades pediátricas evaluadas en la encuesta de los “Mejores hospitales infantiles” de *U.S. News*. Fundado hace casi 250 años, NewYork-Presbyterian Hospital tiene una larga trayectoria de innovaciones y avances médicos, desde la invención de la prueba de Papanicolaou y el primer trasplante cardíaco pediátrico exitoso, hasta ser pionero en el revolucionario procedimiento de reemplazo de válvula cardíaca llamado valvuloplastia aórtica con catéter (transcatheter aortic valve replacement, TAVR).

Los 47 000 empleados y médicos afiliados de NewYork-Presbyterian están dedicados a brindar la más alta calidad y la atención más compasiva a los neoyorquinos y a los pacientes de todo el país y el mundo. Los hospitales NewYork-Presbyterian no tienen fines de lucro y ofrecen más de 1000 millones de dólares al año en beneficios para la comunidad, incluidos servicios de atención de la salud, clínicas de salud en las escuelas y apoyo para más de 300 actividades y programas comunitarios.

Para obtener más información, visite [www.nyp.org](http://www.nyp.org). También nos encontrará en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.