



**4021 Ave B
Scottsbluff, NE 69361
308.635.3711**

Mission/Vision/Values Statement

Our Mission

We are committed to advancing the health and wellness of the individuals and communities we are honored to serve.

Our Vision

Our vision is that patients, physicians, and staff are valued and are the receivers and givers of health care that is safe, efficient and of the highest quality both now and in the ever-changing future.

Our Values

We ask always: What is in the best interest of the patient?

Misión / Visión / Declaración de Valores

Nuestra Misión

Estamos comprometidos con el avance de la salud y el bienestar de las personas y las comunidades a quienes tenemos el honor de servir.

Nuestra Visión

Nuestra visión es que los pacientes, los médicos y el personal sean valorados y reciban y brinden atención médica que sea segura, eficiente y de la más alta calidad, tanto ahora como en un futuro en constante cambio.

Nuestros Valores

Siempre preguntamos: ¿Cuál es el mejor interés del paciente?

Important Numbers/Números Importantes

If you are calling from outside the hospital, dial “630” before each extension listed below. If you are trying to call a room number, dial “630-1” followed by the room number. If you are in the Critical Care Unit, please ask your nurse for explanation as to how to call. If you are on 2E please dial “630-2” followed by the room number.

Si llama desde fuera del hospital, marque “630” antes de cada una de las extensiones que se indican a continuación. Si quiere llamar al teléfono de una habitación, marque “630-1” antes del número de la habitación. Si se encuentra en la Unidad de Cuidados Intensivos, pida a la enfermera que le explique cómo realizar una llamada. Si se encuentra en 2E, marque “630-2” antes del número de la habitación.

Chaplain (<i>Capellán</i>)	1480 or press (o marque) “0” and have the operator page the chaplain (y pida a la operadora que localice al capellán)
Community Pharmacy (<i>Farmacia comunitaria</i>)	1900
Condition Help (<i>Ayuda de condicion</i>)	1333
Emporium Express (<i>Carrito de café</i>)	1100
Environmental Services (<i>Servicios ambientales</i>)	2020
Foundation (<i>Fundacion</i>)	2244
Gift Shop (<i>Tienda de regalos</i>)	1455
Guest Relations (<i>Relaciones con el paciente</i>)	1442
Hearing Impaired TDD/TTY (TDD/TTY para personas con deficiencia auditiva)	308.631.7498

Local Hotels/Restaurants
(Hoteles y restaurantes locales) 308.632.2133
Or log on to (ingrese a) www.scottsbluffgering.net

Local Calls (*Llamadas locales*) 9+local number
Long Distance (*Larga distancia*) Dial “0” and the hospital switchboard will dial an outside operator. (Marque “0” y el conmutador marcara a una operadora externa.)

Notary (*Notario*) Dial “0” for the house supervisor
(Marque “0” para comunicarse con la enfermera supervisora del hospital.)

Patient Financial Services
(Servicios financieros para pacientes) 2700 Option 3

Road Conditions (*Condiciones de los caminos*)
1.800.906.9069

Room Service (<i>servicio de habitacion</i>)	2255
RV Parking (<i>Estacionamiento para vehiculos recreativos</i>)	1222
Security (<i>Seguridad</i>)	1449
Social Services (<i>Servicios Sociales</i>)	1329
Or press (o marque) “0” and have the operator page a social worker (para que la operadora localice a un trabajador social)	

Telecommunication Device (Aparato de telecomunicaciones)
Dial “0” and ask for the nursing supervisor
Marque “0” y pida hablar con el supervisor de enfermería

Joint Commission
At www.jointcommission.org, using the “Report a Patient Safety Event” link in the “Action Center” on the home page of the website.

Office of Quality and Patient Safety The Joint Commission One Renaissance Boulevard Oakbrook Terrace, IL 60181 Fax: 630-792-5636 Toll Free: 1-800-994-6610 Callers will receive automated instructions on how to file a report or concern.	Medicare 1.800.633.4227 medicare.gov 7500 Security Blvd Baltimore, MD 21244
--	---

Welcome

Regional West Medical Center welcomes you as our patient and guest. Your care and well-being are very important to us. Our primary goal is to provide excellent patient care services that are compassionate and responsive to your needs. During your stay with us, we will do our best to meet your needs for care, comfort and information. In the event that our services should fail to meet your expectations, please immediately contact one of our staff members or call me at Ext. 1600. This guide has been prepared to help answer questions you might have about the Medical Center and the services provided here. We wish you the best of health while at Regional West Medical Center.

John A Mentgen FACHE

President and CEO

Dé vuelta la página para la versión en español



Welcome

Bienvenido

Regional West Medical Center le da la bienvenida como nuestro paciente y huésped. Su cuidado y bienestar son muy importantes para nosotros. Nuestro objetivo principal es proporcionar servicios de atención excelente al paciente, compasivo y sensible a sus necesidades. Durante su estancia con nosotros, haremos nuestro mayor esfuerzo para satisfacer sus necesidades de atención, comodidad e información. En caso de que nuestros servicios fallen en satisfacer sus expectativas, por favor inmediatamente póngase en contacto con uno de nuestros miembros del personal o me llame a la ext. 1600. Esta guía ha sido preparada para ayudar a responder preguntas que pueda tener sobre el centro médico y los servicios prestados aquí. Le deseamos lo mejor de la salud mientras este en Regional West medica Center.

John Mentgen FACHE

Presidente y Director Ejecutivo



Bienvenido

Cellular Phones

Regional West Medical Center allows the use of cell phones and other wireless personal communication devices within the medical center. However, we prefer patients and visitors remain in public areas while using their wireless devices.

Chaplain Services

Regional West Medical Center's chaplain is available Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m. for patients and their families in need of spiritual support. Please call the chaplain by dialing Ext. 1480 from any hospital phone or page the chaplain at 136 or 134. The chaplain or a volunteer chaplain is available after hours and on the weekends by contacting the house supervisor by dialing "0" from any hospital phone. The hospital's chapel and the chaplain's office are located on the first floor at the opposite end of the hallway from the main elevators.

Food and Nutrition

The Park Bench Cafe is located on the main floor of the hospital. The Park Bench Cafe is open 6:30 a.m. – 7:00 p.m. weekdays and 6:30 a.m. – 2:00 p.m. on weekends.

Room service is available for our patients anytime between 6:45 a.m. and 7:15 p.m. To place an order, dial Ext. 2255 (CALL) from your room phone. A meal will be delivered within 45 minutes of the order placement. Orders can be placed from outside the hospital by calling 308.630.2255.

Your guests may also order from our room service menu for a nominal fee. The call center can process your credit card over the phone or the meal can be paid by cash in the Park Bench Cafe.

Room service for the Behavioral Health Unit and the Acute Rehab Unit is tailored for those areas. Please visit with your nurse for more details.



Teléfonos celulares

Regional West Medical Center permite el uso de teléfonos celulares y otros aparatos de comunicación personal inalámbricos dentro del centro médico. No obstante, preferimos que los pacientes y visitas permanezcan en las áreas públicas mientras utilizan los aparatos inalámbricos.

Servicios de capellán

El capellán de Regional West Medical Center se encuentra disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para los pacientes y sus familias que necesitan apoyo espiritual. Comuníquese con el capellán a la extensión 1480 desde cualquier teléfono del hospital o por medio del buscapersonas marcando el 136 134. El capellán o un capellán voluntario se encuentran disponibles después del horario de atención y los fines de semana; solo comuníquese con la enfermera supervisora del hospital marcando "0" desde cualquier teléfono del hospital. La capilla del hospital y la oficina del capellán se ubican en el primer piso, al final del pasillo, frente a los ascensores principales.

Alimentos y nutrición La cafetería Park Bench se ubica en el piso principal del hospital. Park Bench está abierta de 6:30 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes y de 6:30 a.m. a 2:00 p.m., los fines de semana. Se sirven comidas calientes para las visitas y empleados en los siguientes horarios: Desayuno de 6:00 a 10:00 a.m., almuerzo de 11:00 a.m. a 1:30 p.m. y cena de 4:30 a 6:45 p.m. de lunes a viernes y hasta las 2:00 p.m. los fines de semana.

El servicio a la habitación está disponible para nuestros pacientes a cualquier hora entre las 6:45 a.m. y las 7:15 p.m. Para hacer un pedido, marque la extensión 2255 (CALL) desde el teléfono de su habitación. La comida se entregará en su habitación en 45 minutos. Puede hacer pedidos desde fuera del hospital llamando al número 630.2255.

Por una tarifa mínima, las visitas también pueden realizar pedidos de nuestro menú de servicio a la habitación. El centro de atención de llamadas puede tramitar el pago con su tarjeta de crédito por teléfono o usted puede pagar la comida en efectivo en la cafetería Park Bench.

El servicio a la habitación para la Unidad de Salud Conductual y la Unidad de Rehabilitación para Enfermedades Agudas está adaptado para esas áreas. Consulte con la enfermera para mayores detalles.



Lodging: Inn Touch

Inn Touch offers accommodations for out-of-town patients who are being treated on an outpatient basis or visitors who have friends or family members being treated at Regional West Medical Center. For a reasonable price, you can enjoy lodging and transportation to and from the hospital when needed, as well as other conveniences. For reservations or for more information, call 308.630.1222.

Parking

Patients who drive to Regional West Medical Center may park free in any of the designated visitors' lots on campus. If you expect to be here for several days, ask a staff member to have a security officer check your car periodically. Parking for passenger unloading is available Main Entrance and the Emergency Department Entrance.

Patient Rooms

We will make every effort to honor your choice for a private or semi-private room unless your condition, doctor's orders, or bed availability requires a change.

Dé vuelta la página para la versión en español



Alojamiento: Inn Touch

Inn Touch ofrece alojamiento para los pacientes de otras ciudades que reciben un tratamiento ambulatorio o para las visitas que tienen amigos o familiares que reciben tratamiento en Regional West Medical Center. Por un precio razonable, usted puede disfrutar de alojamiento y transporte hacia y desde el hospital cuando sea necesario, así como de otras comodidades. Para reservar u obtener más información, llame al 308.630.1222.

Estacionamiento

Los pacientes que vienen en automóvil a Regional West Medical Center pueden estacionar de forma gratuita en cualquiera de los estacionamientos para visitas de los terrenos del hospital. Si va a permanecer aquí varios días, pida a un miembro del personal que un funcionario de seguridad revise su auto regularmente. Hay estacionamiento para quienes vienen a dejar pacientes en entrada de, en la entrada principal y en la entrada del Departamento de Urgencias.

Habitaciones de los pacientes

Haremos todo lo posible por satisfacer su elección de una habitación privada o semiprivada, a menos que su enfermedad, las indicaciones del médico o la disponibilidad de camas requieran un cambio.



Pain Management

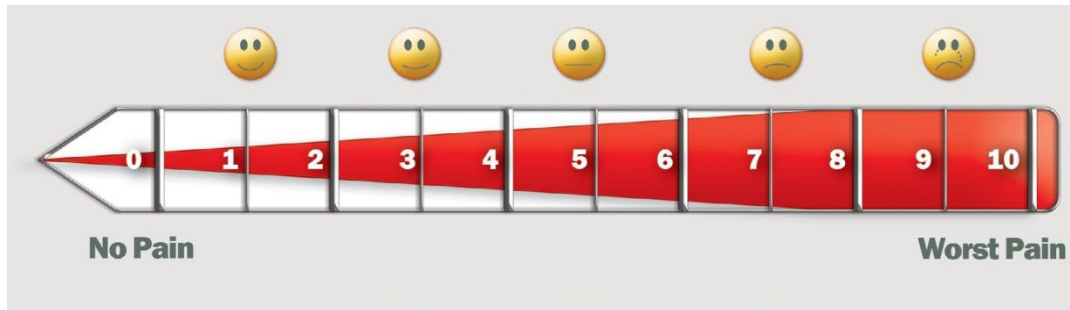
Our goal is to minimize any pain you may experience. It may not be realistic to be totally pain-free, but with your help we should be able to get your pain low enough so that you are able to participate in the activities that will help you recover, such as walking, coughing and deep breathing. Best results can be achieved if your pain is treated early.

Descriptions of pain Include:

Aching, sharp, cutting, spasms, throbbing, tightness, constant, comes and goes, at rest, dull, burning, cramping, crushing, pressure, radiating, sudden, with activity and with deep breath.

Rating your pain helps both you and your health care provider treat your pain and evaluate if treatment is working.

Rate your pain level by the overall feeling the pain gives you and how it affects your physical and mental activities.



Dé vuelta la página para la versión en español



Tratamiento del dolor

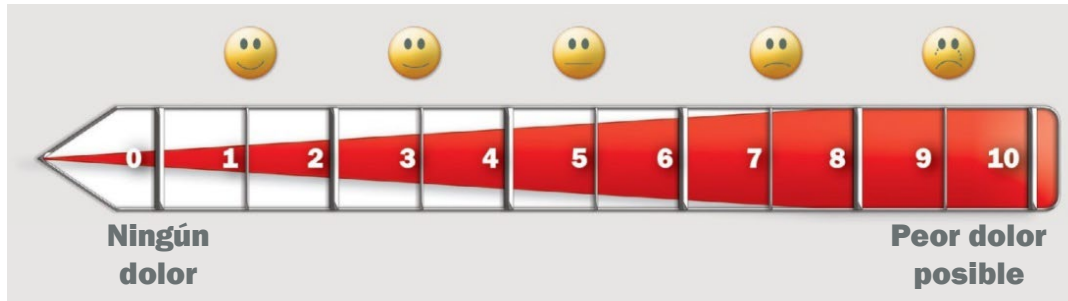
Nuestro objetivo es minimizar cualquier tipo de dolor que pueda sentir. No es realista esperar que el dolor se alivie por completo, pero con su colaboración podremos mantener el dolor en un nivel lo suficientemente bajo para que pueda participar en las actividades que ayudarán a su recuperación, como caminar, toser y respirar profundamente. Se obtienen mejores resultados si el dolor se trata de forma temprana.

Tipos de dolor

Fijo y continuo, agudo, cortante, espasmos, punzante, opresivo, constante, intermitente, en reposo, sordo, ardor, tipo cólicos, constrictivo, de presión, que irradia, repentino, con la actividad y al respirar profundamente.

Clasificar su dolor le permite a usted y al profesional de atención de la salud tratar su dolor y evaluar la eficacia del tratamiento.

Clasifique su nivel de dolor según la sensación general que le produce y cómo afecta sus actividades físicas y mentales.



Fire Drills

Fire Drills, performed periodically, help Regional West personnel maintain preparedness for fire emergencies. During drills, you may see flashing strobes. Personnel will close your room door to help prevent the spread of smoke.

ID Bracelet

You will receive an identification bracelet when you are admitted to the hospital. Because we must be sure of accurate patient information at all times, we ask you to wear your bracelet throughout your stay. Maternity patients and one other person, if designated by the mother, will both be given ID bracelets with the child's identification number on the band.

Lost and Found

To inquire about lost articles, call Ext. 1066 or 308.630.1066 (outside of the hospital) from 8:30 a.m. to 4:30 p.m., Monday through Friday.

Security

Regional West Medical Center security officers are on duty 24 hours a day to assist patients, visitors, and staff. 308.630.1449

Smoking

Regional West Medical Center is a smoke-free campus. Individuals may not smoke anywhere on hospital grounds or property. A one-day supply of a nicotine replacement product (gum and lozenges) is available free of charge for our patients' family members and friends.

Valuables

The hospital has a safe location for safekeeping of money and valuables on your behalf. The hospital is not liable for any loss or damage to any money, jewelry, glasses, dentures, hearing aids, documents, or other articles of unusual value, which you chose to keep in your possession.

Dé vuelta la página para la versión en español



Simulacros de incendio

Simulacros de incendios, realizadas periódicamente, ayudan al personal de Regional West a mantener la preparación para emergencias de incendio. Durante los ejercicios, se pueden ver luces estroboscópicas intermitentes. El personal cerrará la puerta de la habitación para ayudar a prevenir la propagación del humo. El edificio de Regional West Medical Center está diseñado para protegerlo a usted y le pedimos que las puertas permanecen cerradas durante un evento de fuego.

Brazalete de identificación

Cuando ingrese al hospital, recibirá un brazalete de identificación. Como debemos estar seguros de la precisión de la información del paciente en todo momento, le pedimos que traiga puesto el brazalete durante toda su hospitalización. Las pacientes de maternidad y una persona más, designada por la madre, recibirán brazaletes con el número de identificación del bebé en la pulsera.

Objetos perdidos

Para preguntar sobre objetos perdidos, llame a Relaciones con el Paciente a la extensión 1066 o al número 308.630.1066 (si llama desde fuera del hospital) de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Seguridad

Los funcionarios de seguridad de Regional West Medical Center están de turno las 24 horas de día para ayudar a los pacientes, a las visitas y al personal.

Fumar

Regional West Medical Center es un recinto libre de humo. Las personas no pueden fumar en ningún área de los terrenos o propiedad del hospital. Ofrecemos un suministro para un día de productos de reemplazo de la nicotina (gomas de mascar y pastillas), sin costo, para los familiares y amigos de nuestros pacientes.

Objetos de valor

Regional West lo insta a dejar en casa los objetos de valor, como joyas, grandes cantidades de dinero y tarjetas de crédito. No podemos hacernos responsables por la pérdida de dinero u otros objetos de valor que deje en la habitación. Si trae objetos de valor, puede guardarlos en la caja de seguridad de la Oficina de Seguridad del hospital al momento del ingreso.



Access

Regional West Medical Center and all of its programs and activities are accessible to and usable by disabled persons, including persons with impaired hearing and vision.

Access features include:

- Convenient off-street parking designated specifically for disabled persons.
- A full range of assistive and communication aids provided to persons with impaired hearing, vision, speech, or manual skills without additional charge for such aids. Regional West Medical Center can provide the following, free of charge;
 - Sign-language interpreters, 308.631.7498.
 - Telecommunication Device for the Deaf (TDD), 308.631.7498.

If you or your companion(s) require any of the aids listed above, please let registration staff or your nurse know.

Advance Directive

All patients are asked if they have or wish to make an Advance Directive. If you have an Advance Directive such as a Living Will, Health Care Proxy, or Durable Power of Attorney for Health Care, please bring a copy of this with you. Regional West Medical Center uses the “Five Wishes” booklet. If you wish to have a copy of the “Five Wishes” booklet, please ask a staff member for one or stop by the Volunteer Services Department, located by the Gift Shop.

Bioethics Committee

Making decisions about patient care can be difficult. Often there are conflicts or other dilemmas that confront the patient, family and care providers. Regional West Medical Center recognizes the importance of having the patient, family, and/or significant others involved in resolving dilemmas about care decisions. The hospital has a multidisciplinary Bioethics Committee available to serve as an advisory body to medical staff, administration, patients, and their surrogates regarding ethical and moral decisions pertaining to care provided in this institution. This committee applies hospital policies and procedures to assist in conflict resolution. It does not render treatment decisions, but provides consultation and support while promoting the physician/patient relationship and that decision-making process.

The committee may be accessed not only by staff and physicians but also by patients, their families, and significant others. To access the committee, please contact the House Supervisor by dialing “0” from any in-house phone and ask to speak with the House Supervisor.

Dé vuelta la página para la versión en español



Acceso para discapacitados

Regional West Medical Center y todos sus programas y actividades son accesibles y pueden usarlos las personas discapacitadas, como las personas con deficiencia auditiva y vista defectuosa.

Entre las características de acceso para discapacitados, se encuentran las siguientes:

- Cómodo estacionamiento fuera de la vía pública, designado específicamente para las personas con discapacidades.
- Una amplia variedad de dispositivos de comunicación y de ayuda para personas con deficiencia auditiva, vista defectuosa, problemas del habla o de las destrezas manuales, sin cargo adicional. Por ejemplo, Regional West Medical Center puede proporcionar los siguientes servicios gratuitos.
- Intérpretes de lenguaje de señas 308.631.7498.
- Aparato de telecomunicaciones para sordos (TDD, por sus siglas en inglés) 308.631.7498.

Si usted o sus acompañantes necesitan alguno de los dispositivos descritos anteriormente, hágalo saber al personal de recepción o a la enfermera.

Instrucciones anticipadas

A todos los pacientes se les pregunta si tienen o desean redactar un documento de instrucciones anticipadas. Si cuenta con un documento de instrucciones anticipadas, como un testamento vital, un poder para la atención médica o un poder notarial duradero para la atención médica, sírvase traer una copia de tal documento con usted. Regional West Medical Center utiliza el folleto de "Cinco deseos". Si desea una copia de este folleto pídala a un miembro del personal o pase a recogerla al servicios voluntarios, que se ubica al lado de la tienda de regalos.

Comité de Bioética

Tomar decisiones relacionadas con la atención del paciente puede ser difícil. A menudo, se producen conflictos u otros dilemas que enfrentan al paciente, a la familia y a los profesionales de atención médica. Regional West Medical Center reconoce la importancia de que los pacientes, familias y parejas se involucren en la resolución de los dilemas relacionados con las decisiones de atención médica. El hospital cuenta con un Comité de Bioética multidisciplinario que cumple el papel de órgano asesor para el personal médico, la administración, los pacientes y sus apoderados, en relación con las decisiones éticas y morales sobre la atención que se brinda en esta institución. Este comité aplica las políticas y los procedimientos del hospital para facilitar la resolución de conflictos. No da decisiones sobre el tratamiento, pero sí asesoramiento y apoyo, al mismo tiempo que promueve la relación entre médico y paciente y el proceso de toma de decisiones.

No solo el personal y los médicos pueden acceder al comité, también los pacientes, sus familias y parejas. Para tener acceso al comité, comuníquese con uno de los copresidentes del comité:

El/La Supervisor(a) de la casa marcando el "0" de cualquier teléfono interno y pida hablar con el Supervisor de la casa

o llamar a los copresidentes del Comité:



Emmi Program

Emmi is a series of web-based programs that make complex medical information easy to understand. The programs help you understand what to expect before a specific procedure or surgery. Most Emmi programs take about 20 minutes to complete and you can view them as many times as you like. We encourage you to share them with friends and family. All you need is access to the Internet. If you are scheduled for an upcoming procedure or have a chronic condition, ask your doctor if there is an Emmi program that is right for you. Watch a sample program about the importance of getting a flu vaccination by visiting <http://ow.ly/k7Ksu>.

Guest Relations/Patient Advocate

Guest Relations provides professional, personalized service to patients, families and visitors. We serve as a link between you (the patient), your family and Regional West Medical Center. You may reach Guest Relations by calling 308.630.1442.

The patient and his or her family have the right to have complaints reviewed by the hospital. If you have a concern about your care, safety or physician while you are a patient, please ask for the unit director, charge nurse, or house supervisor or call Guest Relations and they will address your concern at that time.

If you would like to submit a concern in writing, please address it to Guest Relations, 4021 Ave. B, Scottsbluff, NE 69361. You may also contact the Nebraska Department of Health and Human Services, Division of Public Health, Licensure Unit, Health Facility Investigations, P. O. Box 94986, Lincoln, NE 68509-4986 (402.471.0316) or The Joint Commission Office of Quality Monitoring, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, complaint@jointcommision.org. (800.994.6610).

EMPLOYEE RECOGNITION

Regional West is proud to recognize our employees for providing outstanding care and customer service. To nominate an employee for *amazing service which exceeded your expectations*, please ask your nurse for a STARS or DAISY form or pick one up at the unit nurses' station.

The Foundation

Regional West Foundation raises, manages, and distributes funds to enhance the services, programs, and projects of Regional West Health Services. The Foundation supports projects to strengthen health care services that are essential to the quality and growth of our local medical community, including new technology, building improvements, and health education scholarships.

The Foundation has a well-established gift planning program to assist donors and welcomes corporate, organizational and individual gifts. For more information about the tax benefits of charitable giving, call the Foundation Director at 308.630.2244 or your personal financial planner.

Dé vuelta la página para la versión en español



Programa Emmi

Emmi es una serie de programas en internet para lograr que la información médica compleja sea fácil de comprender. Los programas lo ayudan a comprender lo que se espera de un procedimiento o cirugía específicos. La mayoría de los programas Emmi se completan en 20 minutos. Puede visualizarlos todas las veces que quiera. Lo instamos a que los comparta con familiares y amigos. Todo lo que necesita es acceso a internet. Si tiene programado un futuro procedimiento o sufre una enfermedad crónica, pregunte a su médico si existe algún programa Emmi que sea adecuado para usted. Vea un programa de muestra sobre la importancia de recibir la vacunación contra la gripe en <http://ow.ly/k7Ksu>.

Relaciones con el Paciente y defensor del paciente

El Departamento de Relaciones con el Paciente brinda un servicio profesional y personalizado a los pacientes, familias y visitas. Nuestra función es servir como vínculo entre el paciente, su familia y Regional West Medical Center. Puede comunicarse a Relaciones con el Paciente al número 308.630.1442.

El paciente y su familia tienen derecho a que el hospital revise sus quejas. Si tiene una inquietud relacionada con su atención, seguridad o sobre su médico mientras es un paciente, solicite hablar con el director de la unidad, la enfermera a cargo, la enfermera supervisora del hospital o llame a Relaciones con el Paciente y ellos atenderán su inquietud en ese momento.

Si desea enviar una queja por escrito, dirijala a Guest Relations, 4021 Avenue B, Scottsbluff, NE 69361. También puede hacerlo a Nebraska Department of Health & Human Services, Division of Public Health, Licensure Unit, Health Facility Investigations, P. O. Box 94986, Lincoln, NE 68509-4986 (1.402.471.0316) o a The Joint Commission Office of Quality Monitoring, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, complaint@jointcommision.org. (800.994.6610).

Reconocimiento del Empleado

Regional West se enorgullece en reconocer a nuestros empleados y médicos por brindar una atención y un servicio al cliente, excepcionales. Para nominar a un empleado por *un servicio extraordinario que superó sus expectativas*, pida un formulario de estrellas a la enfermera o tome uno en la estación de enfermería de su unidad.

La fundación

La fundación Regional West Foundation recauda, maneja y distribuye los fondos para mejorar los servicios, programas y proyectos de Regional West Health Services. La fundación apoya proyectos para reforzar los servicios de atención médica esenciales para la calidad y crecimientos de nuestra comunidad médica local, como nuevas tecnologías, mejoras al establecimiento y becas de educación médica.

La fundación cuenta con un programa de planificación de donaciones bien establecido para ayudar a los donantes y agradece obsequios de empresas, organizaciones e individuos. Para mayor información sobre los beneficios fiscales de las donaciones de beneficencia, llame al Director de la Fundación al número 308.630.2244 o con su planificador financiero personal.



Hospital Bills and Insurance

Your Regional West Medical Center bill includes charges for services rendered by the hospital. An itemized bill is available upon request for all eligible patients. Your attending physician, anesthesiologist, radiologist, pathologist and other physicians involved in your care will bill you separately for their services.

If you received an estimate for your services, please be advised that it is not a guarantee of final billed charges. Estimates are provided based on information supplied by you, your physician and your insurance company. In many cases, it is impossible to predict the final charges that will result as there are many variables involved in your actual care.

Regional West Medical Center accepts and bills most insurances. Your insurer is under contract with you and your employer. Accordingly, if your insurance carrier does not make payment, the bill may ultimately be your responsibility. It is your responsibility to understand the terms and conditions of your insurance coverage. Please make sure all of your policy's requirements have been satisfied prior to receiving services from Regional West. Your insurer may require written or telephone pre-certification or pre-authorization from you or your physician.

You will receive statements after your insurance processes. Regional West representatives will work with you to set up a payment plan or arrange for payment in full. If you experience difficulty in making payments for your health care services, financial liaisons can determine if you are eligible for outside assistance programs or if you qualify for financial assistance. Information you provide is private and confidential.

Community Pharmacy

The Community Pharmacy at Regional West is located in the lobby of the South Plaza, 3911 Ave. B, Ste. M-200, Scottsbluff, NE 69361.

The Community Pharmacy Hours are: Monday through Friday, 9 a.m.-6 p.m. Saturday, 9 a.m.-2 p.m. Sunday, 1:00 p.m.-5 p.m. Closed on holidays. They offer a drive-up window for your convenience and most third party insurance is accepted as well as Nebraska and Wyoming Medicaid.

Please call 308.630.1900 and remain on the line for the following options:

- Press "1" if you know your prescription number and are calling for a refill.
- Press "2" for doctors calling to authorize prescriptions.
- Press "3" for hours and locations.
- Press "0" to reach a Community Pharmacy staff member.

My Regional West

My Regional West is your new connection to your provider's office anywhere, anytime. It's the easiest way to manage your personal health information.

Using ***My Regional West***, you can:

- View a health summary of your recent visit
- Update your medication list and pharmacy, immunizations, allergies, and medical history
- Link family members
- Receive reminders for upcoming events, such as flu clinics
- Securely email your provider's office with questions or to request appointment times

(Note: information that you add to your My Regional West account will not be reviewed by your physician. Please discuss all changes in your health with your provider.)

My Regional West uses a secure database to protect the privacy and confidentiality of your personal health care information. Only you, or an authorized family member, can access your information and securely email your provider's office. Visit www.rwhs.org and click on My Regional West to sign up. Call: 308-225-3804 for assistance

Dé vuelta la página para la versión en español



Cuentas del hospital y seguros

La cuenta de Regional West Medical Center incluye cargos por servicios prestados por el hospital. Disponemos de cuentas detalladas, previa solicitud, para todos los pacientes elegibles. El médico, el anestesiólogo, el radiólogo, el patólogo y otros médicos que participen en su atención le cobrarán de forma separada por sus servicios.

Si recibió una estimación de los cargos por servicios, tenga presente que no es una garantía de los cargos que se facturen finalmente. Los estimados se proporcionan con base en la información que usted, el médico y la compañía de seguro hayan proporcionado. En muchos casos, es imposible predecir los cargos finales que resultarán, ya que existen muchas variables involucradas en su atención real.

RWMC acepta y factura a la mayoría de los seguros. Su compañía de seguros tiene un contrato con usted y su empleador. Por lo tanto, si la compañía de seguros no realiza el pago, la cuenta, en última instancia, será su responsabilidad. Es su responsabilidad comprender los términos y condiciones de la cobertura de su seguro. Asegúrese de que se haya cumplido con todos los requisitos de la póliza antes de recibir los servicios de RWMC. Es posible que su compañía de seguros exija una certificación o autorización previas, por escrito o por teléfono, de usted o su médico.

Recibirá los estados de cuenta después de que se procese su seguro. Los representantes de RWMC trabajarán con usted para establecer un plan de pagos o coordinar el pago completo. Si tiene problemas para realizar los pagos de los servicios de su atención médica, el departamento de coordinación financiera puede determinar si usted es elegible para programas de asistencia externos o si califica para recibir ayuda financiera. La información que nos brinde es privada y confidencial.

Farmacia comunitaria

La farmacia comunitaria en Regional West se ubica en el vestíbulo de la plaza sur, en 3911 Ave B, Ste. M-200

Scottsbluff, NE 69361. Los horarios de atención de la farmacia comunitaria son los siguientes: Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado, de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Domingo, de 11:00 a.m. a 3:00 p.m. Cerrado los días festivos. Para su comodidad, ofrecen una ventanilla de atención en su auto y se aceptan la mayoría de las coberturas de seguros de terceros, así como Medicaid de Nebraska y Wyoming.

Llame al número 308.630.1900 y permanezca en la línea para elegir una de las siguientes opciones:

- Marque “1” si conoce el número de su receta y llama para surtirla nuevamente.
- Marque “2” si es un médico que llama para autorizar la receta.
- Marque “3” para información de horarios y ubicaciones.
- Marque “0” para comunicarse con un miembro del personal de la farmacia comunitaria.

My Regional West

My Regional West es la herramienta en la red que le conecta con información sobre su salud y otros recursos en la comodidad y privacidad de su propia casa, día y noche.

Usando My Regional West, usted puede:

- Ver un resumen de la salud de su visita reciente
- Ver los resultados de laboratorio o prueba
- Solicitar recambios y renovaciones de recetas medicas
- Hacer peticiones del horario de sus citas o cambios en su próxima cita
- Actualizar su lista de medicamentos y farmacia
- Seguimiento de vacunas, alergias y historial médico
- Enlace miembros de la familia para hacer un seguimiento de sus expedientes.

Recibir recordatorios para eventos, tales como clínicas de la gripe.

My Regional West utiliza una base de datos segura para proteger la privacidad y confidencialidad de su información de salud personal. Sólo usted, o un familiar autorizado, puede acceder a su información y mandar un correo electrónico a la oficina de su proveedor con seguridad.

Visite www.rwhs.org para inscribirse.



Medications

While you are a patient in the hospital (status of inpatient) you will be receiving medications as a part of your therapy. These medications are covered by insurance plans and Medicare.

Many patients bring their medications or a list of their medications and dosages with them upon hospital admission so that the physician can verify the medications and doses. Following review of the medications we recommend that the medications be sent home with a family member or friend. If this is not possible, the hospital will store them safely until you are discharged from the hospital. This practice helps eliminate the possibility that you receive extra doses, receive medications which might interact with each other, or receive medications of which your physician is unaware.

If you are admitted under the status of observation or as an outpatient and are covered by Medicare, you will be financially responsible for all medications administered to you during your stay. Medicare does not cover medications for these admissions. It is Regional West Medical Center policy not to allow patients to administer their own medications brought from home.

If you wish to have your prescriptions filled upon discharge from the hospital, you may either have your nurse call your prescriptions in or you may bring them to Community Pharmacy at Regional West. The Community Pharmacy is the outpatient retail pharmacy located in Medical Plaza South and can be reached by calling 308.630.1900. Community Pharmacy hours are Monday through Friday 9 a.m. to 6 p.m., Saturday 9 a.m. to 2 p.m., and Sunday 11 a.m. to 3 p.m. A current copy of your prescription insurance card is required before prescriptions can be filled. Most third-party prescription plans are accepted. The Community Pharmacy also has a convenient drive-up window where you may pick up and/or drop off your prescriptions. Take-home prescriptions cannot be charged to your hospital bill and will require payment at the time they are picked up.

Upon dismissal from the hospital, you may be given a list of recommended medications to take at home. You should compare this list with what you have normally been taking at home to ensure that no duplicates are present. If you have ANY questions about the medications on the list or those you take at home, please ask while you are a patient or contact your care provider for clarification. Share this list with the provider(s) who will be providing your follow-up care. Remember to update this list with your care providers when you add or stop taking a medication.

NESIIS

Any vaccines received while you are in the hospital, can be sent to the Nebraska State Immunization Information System (NESIIS). NESIIS is a secure, web-based system that allows health care providers to keep track of immunizations. If you move within the state or change healthcare providers, your

immunizations can be easily accessed by your new health care provider. You can also access your immunization history on the NESIIS website. NESIIS uses data encryption for all data going to and from NESIIS and is compliant with Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA) standards.

Discharge Planning

The social work staff at Regional West Medical Center can help ease your transition to post-hospital care through careful planning and assessment. At any time, you (or your representative) can request a discharge planning evaluation and a member of our social work staff will be happy to meet with you. You can access our social work staff by voicing your request to your bedside nurse or calling Ext. 1329 from your hospital room telephone. If you are calling from outside the hospital, please call 308.630.1329.

Home Care/Hospice

Regional West Medical Center offers a choice of agencies for home health and hospice services to all qualifying persons. Home health agencies throughout the region offer the following services: skilled nursing/observation/ assessment and teaching; bath assistance; physical, occupational, and speech therapy; IV (infusion) therapy; wound care; maternal/child care; psychiatric nursing; and private duty services. Hospice care is for patients with a limited life expectancy of six months or less including those with terminal or advanced illnesses. Hospice services focus on providing comfort and support to patients and families at end of life. Home care or hospice services may be covered by your insurance, Medicare, or Medicaid. Talk with your discharge planner before leaving the hospital about how home health or hospice agencies can assist you. A social worker and/or a patient care representative will manage coordination for referrals to the home health agency or hospice selected by the patient or his/her legally authorized representative.

Patient Satisfaction Survey

After you return home, you may receive a paper survey or electronic survey from our patient satisfaction survey company. Please consider giving them five minutes to answer questions about your hospital stay or outpatient service at Regional West Medical Center. We strive to provide the best care and service possible and your input helps us to do so.

Dé vuelta la página para la versión en español



Medicamentos

Mientras es paciente en el hospital (estado de hospitalizado) recibirá todos los medicamentos que sean parte de su tratamiento. Estos medicamentos están cubiertos por los planes de seguro y Medicare.

Muchos pacientes llevan sus propios medicamentos o una lista de sus medicamentos y dosis al ingresar al hospital de manera que el médico pueda verificar los medicamentos y dosis. Luego de que se revise los medicamentos, recomendamos que los envíe a casa con un familiar o amigo. Si esto no es posible, el hospital tiene un lugar para guardarlos con seguridad hasta que sea dado de alta. Esta práctica ayuda a eliminar la posibilidad de que reciba una dosis adicional, reciba medicamentos que podrían interactuar con otros, o que reciba medicamentos de los que su médico no tiene conocimiento.

Si ingresa bajo el estado de observación o como un paciente ambulatorio y tiene cobertura de Medicare, usted será financieramente responsable de todos los medicamentos que se le administren durante su estadía. Medicare no cubre medicamentos para estos ingresos. Es política de Regional West Medical Center no permitir que los pacientes se administren sus propios medicamentos traídos desde casa.

Si desea que se surtan sus recetas al momento del alta del hospital, puede hacer que su enfermera llame para que se surtan los medicamentos o usted puede traer las recetas a la farmacia comunitaria de Regional West. La farmacia comunitaria es la farmacia de venta al público para pacientes ambulatorios ubicada en Medical Plaza South y puede llamar al 308.630.1900. El horario de atención de la farmacia comunitaria es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m., sábado de 9:00 a.m. a 2:00 p.m., y domingo de 11:00 a.m. a 3:00 p.m. Es necesario presentar una copia vigente de la tarjeta para medicamentos del seguro antes de que se pueda surtir las recetas. Se acepta la mayoría de los planes de medicamentos de terceros. La farmacia comunitaria tiene una cómoda ventanilla de atención en su auto donde puede recoger sus medicamentos o dejar las recetas. Los medicamentos para llevarse a casa no se pueden cargar a la cuenta del hospital y deben pagarse al momento de recogerlos.

Es posible que cuando le den el alta le entreguen una lista de medicamentos recomendados para tomar en casa. Deberá comparar esta lista con los que toma habitualmente en casa a fin de asegurarse de que no haya medicamentos duplicados. Si tiene CUALQUIER pregunta sobre los medicamentos que se encuentran en la lista o los que toma en casa, pregunte mientras esté hospitalizado o comuníquese con su profesional de atención médica para aclarar dudas. Comparta esta lista con el o los médicos que harán la atención de seguimiento. Recuerde actualizar esta lista con sus profesionales de atención médica cuando agregue o deje de tomar un medicamento.

NESIIS

Cualquier vacuna que recibas mientras está en el hospital puede ser mandada al Sistema de Información Inmunológico del Estado de Nebraska (NESIIS). NESIIS es un sistema seguro basado en la red que permite a los médicos realizar un seguimiento de las inmunizaciones. Si se mueve dentro del estado o si cambia de

médico, sus inmunizaciones son accesibles por su nuevo médico. Usted también puede acceder su historia de inmunizaciones en la página de NESIIS. NESIIS usa encriptación de datos para todo la información que viene y va de NESIIS y cumple con el margen de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos del 1996 (HIPAA).

Planificación del alta

El personal de trabajo social de Regional West Medical Center puede ayudarlo con la transición a una atención posterior a la hospitalización mediante una planificación y evaluación cuidadosas. En cualquier momento, usted (o su representante) puede solicitar una evaluación de planificación del alta y, con gusto, un miembro de nuestro personal de trabajo social se reunirá con usted. Puede comunicarse con nuestro personal de trabajo social, externando su solicitud a la enfermera de cabecera o llamando a la extensión 1329 desde el teléfono de su habitación del hospital. Si llama desde fuera del hospital, marque el 308.630.1329.

Atención domiciliaria y cuidados paliativos

Regional West Medical Center ofrece varias agencias para servicios de atención domiciliaria y cuidados paliativos a las personas que califiquen para ellos. Las agencias de atención domiciliaria en toda la región ofrecen los siguientes servicios: Enfermería especializada, observación, evaluación e instrucción; ayuda para bañarse; terapia física, ocupacional y del habla; terapia por vía intravenosa (infusiones); cuidado de heridas; cuidado materno infantil; enfermería psiquiátrica; y servicios privados de ayuda a domicilio. El cuidado paliativo es para pacientes con una esperanza de vida limitada de seis meses o menos, e incluye aquellos con enfermedades terminales o avanzadas. Los servicios de cuidados paliativos se centran en brindar consuelo y apoyo a los pacientes y sus familias al final de la vida. Los servicios de atención domiciliaria o cuidados paliativos pueden estar cubiertos por su seguro, Medicare o Medicaid. Converse con su planificador del alta antes de irse del hospital sobre cómo se puede beneficiar de dichos servicios. Un trabajador social o un representante de atención al paciente gestionarán la coordinación de remisiones a la agencia de atención domiciliaria o de cuidados paliativos seleccionada por el paciente o su representante legalmente autorizado.

Encuesta de satisfacción del paciente

Después de irse a casa, es posible que reciba una llamada telefónica de nuestra empresa que realiza la encuesta de satisfacción del paciente. Considere dedicarles cinco minutos para responder a las preguntas sobre su hospitalización o servicios ambulatorios en Regional West Medical Center. Nos esforzamos por prestarle la mejor atención y servicio posibles y sus comentarios nos ayudan a hacerlo.

Patient Bill of Rights

As a patient at Regional West Medical Center, you have the right to:

- Nondiscriminatory access to care in a safe and secure environment within the hospital's capability, mission, and applicable laws and regulations. This environment supports the positive self-image of patients and preserves your human dignity.
- Storage space that will be provided for your personal clothing and other items and for displaying cards, flowers, etc., unless this infringes on other's rights or they are not allowed for medical or therapeutic reasons. You are responsible for any valuables you elect to have with you, so we encourage you to leave valuable items at home.
- Be an active, informed decision-maker regarding all aspects of your plan of care, and with your permission, have your family or someone who represents you participate in care decisions when appropriate. Decisions are based on your care, service and treatment needs in accordance with hospital policy and scope of services and not on your source of payment for this hospitalization.
- Consent to or refuse any care, treatment, or service (unless mandated by state law) and to be informed of the medical consequences of your decisions. You should be informed of the risks, benefits, side effects, alternatives, and likelihood of achieving your care and treatment goals. You should also be informed about the outcomes of care and treatments that have been provided, including unanticipated outcomes, so you can participate in current and future decisions about your care. If you are unable to make decisions about consenting to or refusing any care, treatment, or service, a surrogate decision-maker will be identified according to applicable laws, hospital policy, and existing Advance Directive (Living Will, Durable Power of Attorney for Health Care, or other document).
- Have access to visitors, mail, and telephone services appropriate to your care needs. Any communication restrictions will be fully explained to you and your family and these restrictions will be determined with your participation. The hospital may restrict your visitors, mail, telephone calls, or other forms of communication for therapeutic effectiveness or safety. Requests for access and space for private telephone conversations that are not immediately available to you in your care setting will be accommodated according to your care needs.
- Participate in decisions regarding transfer to another unit or facility. Your right to treatment or service is respected and supported.
- Be free from all forms of abuse and harassment.
- Have your own doctor and family member/ representative notified promptly of your admission to the hospital as requested.
- The patient has the right to access information contained in his/her clinical records within a reasonable time frame.
- All patients have the right to be free from mental or physical abuse and corporal punishment. All patients have the right to be free from restraint or seclusion, of any form, imposed as means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff. Restraint or seclusion may only be imposed to ensure the immediate physical safety of the patient, staff member, others and must be discontinued at the earliest possible time.
- The patient has the right to visitors: this includes consent to receive visitors he/she has designated either orally or in writing, including but not limited to, a spouse, a domestic partner (Including a same-sex domestic partner) another family member, or a friend. The patient also has the right to enjoy full and equal visitation privileges consistent with their preferences as long as the following are not in place: infection control issues, interference with the care of other patients, existence of court order restricting contact, need for rest or privacy of the patient's roommate, undergoing care interventions, and if there are visitors that engage in disruptive, threatening or violent behaviors. The patient has the right to decline visitation at any time per their wishes.
- Considerate and respectful care that recognizes your personal values, beliefs, and preferences.
- Know the professional status of the individuals prescribing and providing your care, including the name of the physician or other practitioner primarily responsible for your care and all other physicians/practitioners who will provide the care, treatment, or service. Request a consultation with a specialist or a second medical opinion at your expense.
- Formulate an Advance Directive to facilitate health care decisions and to have it honored within the limits of the law and this hospital's mission and philosophy. You also have the right to modify or revoke your Advance Directive at any time. The existence or lack of an Advance Directive does not determine your access to care, treatment, or services. At your request, you can receive assistance from the hospital to formulate an Advance Directive at your request.
- Be involved in ethical considerations or dilemmas that may arise during your care including conflict resolution, withholding resuscitative services, or foregoing or withdrawal of life-sustaining treatment. You or someone who represents you and your wishes may personally access the hospital's Bioethics Committee or Guest Relations Department for consultation and support when appropriate.
- Expect and receive consideration for privacy and confidentiality concerning medical care, communication, and information related to your health care. You have the right to know any limitations on the confidentiality of information learned from or about you. You have the right to access, request amendment to, and receive an accounting of disclosures of your health information as permitted under applicable laws.
- Be informed of the hospital policies, rules, and regulations that apply to your conduct as a patient.
- Agree or refuse to participate in clinical training programs, investigational programs, or research treatments, and to periodically review that decision. Refusal to participate or discontinuing participation will not compromise your access to care, treatment, or services.
- Present a recommendation, change, or complaint to the hospital or state authorities and receive a timely response without being subjected to coercion, discrimination, reprisal, or unreasonable interruption of care, treatment, or service.
- Receive information that you understand. You will be given the opportunity to preview written information, ask questions to your satisfaction, and indicate your understanding of the information. You may request audio, visual, and translation services or other aids to enhance communication

Dé vuelta la página para la versión en español



Declaración de derechos del paciente

Como paciente de Regional West Medical Center, tiene derecho a:

- Tener acceso no discriminatorio a la atención en un entorno protegido y seguro dentro de las capacidades y la misión del hospital, y de las leyes y regulaciones pertinentes. Este entorno respalda la autoimagen positiva de los pacientes y conserva la dignidad humana.
- Contar con un espacio de almacenamiento que se le proporcionará para su ropa y otros artículos personales y para tener tarjetas, flores, etc., a menos que esto infrinja los derechos de otras personas o que no se permitan por razones médicas o terapéuticas. Usted es responsable de cualquier objeto de valor que decida tener con usted, por lo que lo instamos a dejar sus objetos de valor en casa.
- Ser una persona que toma decisiones informadas y de manera activa sobre todos los aspectos de su plan de atención y con su autorización, que su familia o alguien que lo represente participe en dichas decisiones cuando corresponda. Las decisiones se basan en su atención, servicio y tratamiento necesarios en conformidad con la política del hospital y el alcance de los servicios y no en las fuentes de pago de esta hospitalización.
- Autorizar o rechazar cualquier atención, tratamiento o servicio (salvo que sea obligatorio según las leyes estatales) y ser informado de las consecuencias médicas de sus decisiones. Se le deberá informar de todos los riesgos, beneficios, efectos secundarios, alternativas y probabilidades de alcanzar los objetivos de su tratamiento y atención. Se le deberá informar acerca de los resultados de la atención y los tratamientos que hayan sido prestados, así como de los resultados inesperados, a fin de que pueda participar en las decisiones actuales y futuras sobre su atención. Si no puede tomar decisiones sobre autorizar o rechazar cualquier atención, tratamiento o servicio, se determinará a un sucedáneo para la toma de decisiones según las leyes pertinentes, política del hospital y cualquier documento de instrucciones anticipadas (testamento vital, poder notarial duradero para la atención médica u otro documento) existente.
- Tener acceso a recibir visitas, correspondencia y servicios telefónicos según sus necesidades de atención médica. Cualquier restricción en las comunicaciones se le explicará cabalmente al paciente y a su familia y se determinarán con su participación. El hospital puede restringir sus visitas, correspondencia, llamadas telefónicas u otra forma de comunicación por razones de eficacia terapéutica o seguridad. Las solicitudes para acceso y espacio para conversaciones telefónicas privadas que no estén disponibles de manera inmediata en su entorno de atención, se facilitarán de acuerdo con sus necesidades de atención médica.
- Participar en decisiones sobre el traslado a otra unidad o instalación. Se respeta y apoya su derecho a tratamiento o servicio.
- Está libre de toda clase de maltrato y acoso
- Haga que se notifique de inmediato a su médico y a un miembro de su familia o representante de su ingreso al hospital, como se solicitó.
- El paciente tiene derecho a acceder a la información que se encuentra en su registro médico dentro de un período de tiempo razonable.
- Todos los pacientes tienen derecho a no ser sometidos a abuso físico o mental, ni a castigos físicos. Todos los pacientes tienen derecho a no ser sometidos a limitaciones ni reclusiones de ningún tipo que sean impuestas como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia de parte del personal. Las limitaciones o reclusiones solo pueden imponerse para asegurar la seguridad física inmediata del paciente, un miembro del personal, u otras personas, y debe suspenderse lo antes posible.
- El paciente tiene derecho a recibir visitantes. Esto incluye el consentimiento a recibir a los visitantes que el paciente haya designado, ya sea verbalmente o por escrito, que incluye sin limitación: cónyuge, pareja (incluida pareja del mismo sexo), otro miembro familiar o amigo. El paciente también tiene derecho a disfrutar de los privilegios de visitas completos y equitativos de acuerdo con sus preferencias siempre que no ocurra lo siguiente: Problemas de control de infecciones, interferencia con el cuidado de otros pacientes, existencia de orden judicial que restrinja el contacto, necesidad de descanso o privacidad del compañero de cuarto del paciente que haya sido sometido a una intervención médica, y si existen visitantes que participen en conductas perturbadoras, amenazantes o violentas. El paciente tiene derecho a rechazar las visitas en cualquier momento según su voluntad.
- Recibir atención considerada y respetuosa que reconozca sus valores, creencias y preferencias personales.
- Conocer la situación profesional de las personas que ordenan y proporcionan su atención, incluido el nombre del médico o cualquier otro profesional principalmente responsable de su atención y de todos los médicos que le proporcionarán atención, tratamiento o servicios. Asimismo, tiene derecho a solicitar una consulta con un especialista o una segunda opinión médica a expensas suyas.
- Redactar un documento de Instrucciones anticipadas a fin de facilitar las decisiones de atención médica y que estas se cumplan dentro de los límites de la ley y la misión y la filosofía del hospital. Usted también tiene derecho a modificar o revocar el documento de sus Instrucciones anticipadas en cualquier momento. La existencia o falta de un documento de instrucciones anticipadas no determina su acceso a la atención, el tratamiento o los servicios. Puede recibir asistencia del hospital para redactar un documento de instrucciones anticipadas cuando lo solicite.
- Participar en consideraciones o dilemas éticos que puedan surgir durante su atención, como la resolución de conflictos, la no administración de servicios de reanimación o el desistimiento o retiro del tratamiento para prolongar la vida. Usted o alguien que lo represente a usted y sus deseos puede tener acceso personalmente al Comité de Bioética o al Departamento de Relaciones con el Paciente del hospital para consultas y apoyo cuando corresponda.
- Esperar y recibir consideración por la privacidad y confidencialidad respecto a toda su atención médica, comunicación e información relacionada con su atención de salud. Usted tiene derecho a conocer cualquier restricción a la confidencialidad de su información. Tiene derecho a tener acceso, solicitar enmiendas y recibir un informe de las divulgaciones de su información médica según lo permitan las leyes pertinentes.
- Ser informado sobre las políticas, reglas y regulaciones del hospital que rijan su conducta como paciente.
- Aceptar o rechazar participar en programas de capacitación clínica, programas de investigación o tratamientos de investigación, además de revisar periódicamente dicha decisión. Negarse a participar o dejar de participar no comprometerá su acceso a atención, tratamiento o servicios.
- Presentar una recomendación, cambio o queja al hospital o autoridades estatales y recibir una respuesta de manera oportuna sin estar sujeto a coerción, discriminación, represalias o interrupción no razonable de la atención, el tratamiento o servicio.
- Recibir información que usted comprenda. Se le dará la oportunidad de revisar antes la información por escrito, hacer preguntas y recibir respuestas a su entera satisfacción e indicar que comprende la información. Puede solicitar servicios audiovisuales y de traducción u otras ayudas para mejorar la comunicación.

Patient Bill of Rights Continued

- Education about your health status, pain control, health care options, and consequences of selected options to assist in your decision-making, involvement in continued care, and promotion of a healthy lifestyle.
- Receive pain management in the safest way possible, including initial assessments and education.
- Express spiritual beliefs and cultural practices that do not harm others or interfere with the planned course of medical therapy. For many patients, pastoral care and other spiritual services are an integral part of health care and daily life. Regional West provides pastoral care and other spiritual services for patients who request them.
- Receive continuity of care and information on options for care when the hospital is no longer appropriate.
- Participate or decline in the donation of organs and other tissues.
- To request information about the hospital's billing practices and to request an itemized bill for services provided during your hospital stay.
- Access protective services as needed (guardianship and advocacy services, conservatorship, or child or adult protective services).
- Involve family or someone who represents you and your wishes (surrogate decision-maker) in every aspect of care at the end of life as appropriate and within applicable laws and regulations. The hospital uses a formal process to support this involvement through Guest Relations and/or the Bioethics Committee. Policies and procedures guide clinicians in the appropriate format for medical record entries.
- Be involved in the decision and consent for recording and filming of care, treatment, and services for internal organizational and external purposes, which include the circumstances of the use of the recording or film. You have the right to rescind consent or use, up until a reasonable time before use, or the right to request filming or recording be stopped.
- Notify management if you have a concern about your care. Please see the Condition Help booklet and fact sheet located in the Patient Information Guide.

Patient Responsibilities

The safety of health care delivery is enhanced when patients are partners in the health care process. Hospitals are entitled to reasonable and responsible behavior on the part of the patients. As a patient at Regional West Medical Center and our partner in the safe delivery of care, you are responsible for:

- Participating actively in your health care and asking questions of physicians and hospital staff when any aspect of your care is not clear to you.
- Giving the health care provider accurate and complete information about medical history and other matters related to your health (present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and any risks you perceive in your care).

- Following instructions about the care, treatment, and service plan developed. Please express any concerns you might have about your ability to follow the proposed plan of care based on your specific needs or limitations. When possible, adaptations will be made in the plan of care to better meet your needs or limitations. You will be informed of the expected outcomes as well as the consequences of the care, treatment, and service alternatives.
- Accepting outcomes and consequences if you do not follow the care, treatment, and service plan.
- Communicating your wishes, expectations, and treatment goals to physicians and hospital staff formally through Advance Directives or informally through spoken communication.
- Discussing pain relief and management options and expectations with your doctor or nurse, being involved in developing a pain management plan, and requesting pain relief when pain first begins. You will be asked to assist the doctor or nurse in pain measurement and notify them if your pain is not relieved.
- Observing hospital rules and policies and the rights of other patients and hospital staff.
- Considering and respecting the hospital staff and property.
- Considering and respecting other patients and ensuring that your visitors are considerate; particularly with regard to noise, number of visitors, and observance of visiting hours. The use of telephone, television, radio, and lights must be in a manner that is not disturbing to roommates or other patients. You and your family are expected to be considerate of property belonging to both the hospital and that of other patients.
- Maintaining the treatment plans prescribed by the health care provider and keeping the physician notified of any changes in health status.
- Provide information needed for insurance processing, reviewing credit options when needed and asking questions about any part of your bill you do not understand.

SPEAK UP

- Speak up if you have questions or concerns, and if you don't understand, ask again. It's your body, and you have a right to know.
- Pay attention to the care you are receiving. Make sure you're getting the right treatments and medicines by the right health care professionals. Don't assume anything.
- Educate yourself about your diagnosis, tests and your treatment plan.
- Ask a trusted family member or friend to be your advocate.
- Know what medicines you take and why. Medication errors are the most common health care mistakes.
- Use a hospital, clinic, surgery center, or other type of health care organization that has been carefully inspected.
- Participate in all decisions about your treatment. You are the center of the health care team.

Dé vuelta la página para la versión en español



Declaración de derechos del paciente (continuación)

- Recibir instrucción sobre su estado de salud, control del dolor, opciones de atención médica y consecuencias de las opciones seleccionadas para ayudarlo en la toma de decisiones, participación en la atención continua y promoción de un estilo de vida saludable.
- Recibir tratamiento del dolor de la manera más segura posible, lo que incluye evaluación inicial e instrucción. Expresar creencias espirituales y prácticas culturales que no perjudiquen a otras personas ni interfieran con el curso previsto del tratamiento médico. Para muchos pacientes, la atención pastoral y otros servicios espirituales son una parte integral de su atención de salud y vida diaria. Regional West brinda dichos servicios y atención a los pacientes que los soliciten.
- Recibir continuidad de la atención e información sobre opciones de atención cuando estar en el hospital ya no sea conveniente.
- Participar de la donación de órganos y otros tejidos o rechazarla.
- Solicitar información sobre las prácticas de facturación del hospital y solicitar una cuenta detallada de los servicios prestados durante su hospitalización.
- Tener acceso a servicios de protección cuando sea necesario (servicios de tutoría y defensa, conservaduría o servicios de protección para adultos o niños).
- Involucrar a la familia o alguien que lo represente a usted y sus deseos (sucedáneo para la toma de decisiones) en cada aspecto de su atención al final de la vida según corresponda y dentro de las leyes y regulaciones pertinentes. El hospital emplea un trámite formal para apoyar esta participación a través del Departamento de Relaciones con el Paciente o el Comité de Bioética. Las políticas y los procedimientos guían a los médicos en el formato adecuado para las anotaciones en las historias clínicas.
- Participar en las decisiones y el consentimiento para las grabaciones y filmación de su atención, tratamiento y servicios para propósitos de organización interna y externa, que incluyen circunstancias de uso de la grabación o filmación. Usted tiene derecho a cancelar el consentimiento o uso hasta un tiempo razonable antes de su uso o el derecho a solicitar que se suspenda la grabación o filmación.
- Notificar a la administración si tiene alguna duda o preocupación sobre su atención. Consulte el folleto y hoja informativa sobre la línea de ayuda Condition HELP (equipo de respuesta rápida) que se encuentran en el paquete de ingreso.

Responsabilidades del paciente

La seguridad de la prestación de la atención médica mejora cuando los pacientes son socios en el proceso de la atención médica. Los hospitales tienen derecho a un comportamiento responsable y razonable por parte de los pacientes. Como paciente de Regional West Medical Center y socio nuestro en la prestación de una atención segura, usted es responsable de:

- Participar activamente en su atención médica y hacer preguntas a los médicos y al personal del hospital cuando no le quede claro cualquier aspecto de su atención.
- Proporcionar al profesional de atención de salud la información precisa y completa con respecto a sus antecedentes médicos y otros asuntos relacionados con su salud (dolencias actuales, enfermedades anteriores,

hospitalizaciones, medicamentos y cualquier riesgo que perciba en su atención).

- Seguir las instrucciones sobre su atención, tratamiento y plan de servicio desarrollado. Favor de expresar cualquier inquietud que pudiera tener sobre su capacidad para seguir el plan de atención propuesto basado en sus necesidades o limitaciones específicas. Cuando sea posible, se harán adaptaciones en el plan de atención para satisfacer de mejor manera sus necesidades y limitaciones. Se le informará sobre los resultados esperados, así como también las consecuencias de su atención, tratamiento y alternativas de servicio.
- Aceptar los resultados y consecuencias si no sigue la atención, el tratamiento y plan de servicio.
- Comunicar sus deseos, expectativas y objetivos de tratamiento a los médicos y al personal del hospital de manera formal mediante el documento de Instrucciones anticipadas o informalmente mediante la comunicación oral.
- Conversar con su médico o enfermera sobre las opciones de alivio y tratamiento del dolor y expectativas, participar en el desarrollo de un plan de tratamiento del dolor y solicitar medidas para aliviar el dolor tan pronto este empiece. Se le pedirá que ayude al médico o a la enfermera en la determinación del dolor y que les avise si este no se alivia.
- Observar las políticas y normas del hospital y respetar los derechos de otros pacientes y del personal del hospital.
- Considerar y respetar al personal y la propiedad del hospital.
- Considerar y respetar a otros pacientes y asegurarse de que sus visitas también lo hagan, principalmente respecto al ruido, número de visitas y observancia del horario de visitas. El uso del teléfono, la televisión, la radio y las luces debe ser de una manera que no moleste a los compañeros de habitación y demás pacientes. Se espera que usted y su familia sean considerados con los bienes tanto del hospital como de otros pacientes.
- Mantener los planes de tratamiento que el profesional de atención de salud ordene y mantener informado a su médico de cualquier cambio en su estado de salud.
- Proporcionar la información necesaria para el procesamiento del seguro, revisión de las opciones de crédito cuando sea necesario y hacer preguntas sobre cualquier parte de la cuenta que no comprenda.

HABLE

- Hable si tiene preguntas o inquietudes, y si no entiende, pregunte de nuevo. Es su cuerpo y tiene derecho a saber.
- Preste atención a los cuidados que está recibiendo. Asegúrese de que obtiene los tratamientos y medicamentos correctos administrados por el profesional de atención de salud indicado. No asuma nada.
- Infórmese sobre su diagnóstico, exámenes y plan de tratamiento.
- Pídale a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor.
- Conozca los medicamentos que toma y por qué los toma. Los errores con los medicamentos son los más comunes en la atención médica.
- Use un hospital, clínica, centro quirúrgico u otro tipo de organización de atención médica que haya sido inspeccionada minuciosamente.
- Participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el principal integrante del equipo de atención médica.



Condition Help

At Regional West Medical Center we want you to feel involved in your loved one's care. Condition Help is a tool to be taken seriously by families and loved ones. It was created for families to use in case of emergency, when unable to get the attention of a health care provider.

Condition Help is activated by a family member or loved one when...

- They have spoken to the nurse or physician and still feel their concerns have not been addressed.
- There is a noticeable, clinical change in the patient and the health care team is either not present or responding.
- There is a breakdown in how care is being managed or confusion about the plan of care.

To activate Condition Help in an emergency, please dial Ext. 1333 on any hospital phone. You will be asked for your name and your current room number.

Please do not use Condition Help for concerns about housekeeping, TV, food service or other services not directly related to the safety of the patient. Contact your attending nurse to address these concerns.

Falls Prevention

Your current medical condition may cause you, the patient, or your family member to be at risk for a fall. This fall risk may be present for a short period of time or even longer, after you go home following a medical procedure or hospitalization.

The following risk factors have been identified that place you at a higher risk than normal for falling:

- Confusion, dementia or delirium
- Special elimination needs (frequency, urgency, constipation)
- Dizziness or vertigo
- Central nervous system depressant medication
- Gait and mobility difficulty
- Depression or mood change

We suggest these precautions to avoid falling until your fall risk changes:

- "Call Don't Fall."
- Use your call light and remember many patients "feel fine" but then get weak and dizzy while getting up without assistance.
- Do not get up to go to the toilet without assistance

- Many medications can cause side effects such as dizziness, memory problems, and weakness. Rise slowly from the bed or chair to prevent sudden changes in blood pressure.
- Use a nightlight or overhead light to help you see a clear pathway in your room.
- Tell the nurse if you experience the sudden or unexpected need to get to the toilet quickly.
- Tell the nurse or doctor if you feel anxious, sad or if your mood changes.

Smoking Cessation

Smoking is not good for your health. Smoking affects more than your lungs. The Surgeon General now has evidence that there are serious consequences to the health of your entire body. As a result, Regional West Medical Center advises you not to smoke.

Smoking will affect you from head to toe...

- Smoking is a major cause of strokes. Strokes are the third leading cause of death in the United States. If they do not cause death, strokes can cause disability and a decrease in quality of life.
- Smokers are more likely to have periodontitis or gum disease, cancers of the throat, larynx and esophagus. Smoking also has a negative effect on your taste buds and causes bad breath.
- Smoking causes 80 to 90 percent of lung cancers, the leading cause of death from cancer. Smokers will more often experience coughing and wheezing, and have a higher risk of contracting pneumonia.
- Smoking damages the immune system, the body's defense from colds, flu and infection.

For quitting, you may ask your healthcare provider or call 1-800-QUIT-NOW for cessation support. If you still need more time and resources to help make the choice to quit, Regional West recommends the Phillip Morris book "The Quit Assist Guide."

Dé vuelta la página para la versión en español



Línea de ayuda Condition Help

En Regional West Medical Center queremos que se sienta involucrado en la atención de su ser querido. Condition Help es una herramienta que los familiares y seres queridos deben tomar en serio. Se creó para que las familias la usen en caso de emergencia, cuando no pueden obtener la atención de un profesional de atención de la salud.

Un familiar o ser querido debe activar la línea de ayuda Condition Help en los siguientes casos:

- Cuando hayan hablado con la enfermera o el médico y aún sientan que sus inquietudes no se han atendido.
- Cuando haya un cambio clínico notable en el paciente y el equipo de atención médica no se encuentre presente o no responda.
- Cuando haya un mal funcionamiento en cómo se maneja la atención o exista confusión sobre el plan de atención.

Para activar Condition Help en caso de emergencia, marque la extensión 1333 desde cualquier teléfono del hospital. Se le pedirá su nombre y el número de habitación actual.

Por favor, no utilice Condition Help para inquietudes relacionadas con los servicios de limpieza, de televisión, de comidas u otros servicios que no tengan una relación directa con la seguridad del paciente. Comuníquese con su enfermera tratante para abordar estas inquietudes.

Prevención de caídas

Su enfermedad actual puede provocar que usted, el paciente, o un miembro de su familia estén en riesgo de sufrir una caída. Este riesgo puede estar presente durante un período corto de tiempo o incluso más tiempo, luego de que se vaya a casa después de un procedimiento médico u hospitalización.

Se han señalado los siguientes factores de riesgo que lo colocan en un riesgo mayor del normal de sufrir una caída:

- Confusión, demencia o delirios.
- Necesidades especiales de excreción (frecuencia, urgencia, estreñimiento).
- Mareos o vértigo.
- Medicamentos depresores del sistema nervioso central.
- Dificultades de motricidad y movilidad.
- Depresión o cambios en el estado de ánimo.

¿Qué debo hacer para evitar las caídas durante mi hospitalización?

Le recomendamos tomar estas precauciones para evitar caídas hasta que su riesgo de caídas se modifique:

- No se levante para ir al baño sin ayuda: "Llame, no se caiga".
- Use la luz de llamada y recuerde, muchos pacientes se "sienten bien", pero luego se debilitan y marean cuando se levantan sin ayuda.
- Muchos medicamentos pueden provocar efectos secundarios como mareos, problemas de memoria y debilidad. Levántese lentamente de la cama o silla para evitar alteraciones repentinas en la presión arterial.
- Use una luz de noche o luz de techo para que pueda ver un camino despejado en su habitación.
- Informe a la enfermera si experimenta una necesidad repentina o inesperada de ir rápidamente al baño.
- Informe a la enfermera o al médico si se siente ansioso, triste o si experimenta cambios en el estado de ánimo.

Dejar de fumar

Ha escuchado que fumar no es bueno para la salud, pero ¿sabe que fumar afecta algo más que solo a los pulmones? La Dirección General de Salud Pública ahora tiene evidencias de que existen consecuencias graves para la salud de todo el organismo. Como resultado, Regional West Medical Center aconseja que no fume.

Fumar lo afectará de la cabeza a los pies.

- Fumar es una de las causas principales de accidentes cerebrovasculares. Fumar es la tercera causa principal de muerte en los Estados Unidos. Si no causa la muerte, puede provocar discapacidad y una disminución en la calidad de vida.
- Los fumadores tienen una mayor probabilidad de sufrir periodontitis o enfermedad de las encías y cáncer de garganta, laringe o esófago. Fumar también tiene un efecto negativo sobre las papilas gustativas y provoca mal aliento.
- Fumar es la causa del 80% a 90% de cáncer del pulmón, la causa principal de muerte por cáncer. Los fumadores experimentarán tos y respiración sibilante con mayor frecuencia y tienen un riesgo mayor de contraer neumonía.
- Fumar daña el sistema inmunitario, la defensa del organismo en contra de resfriados, gripes e infecciones.

Para dejar de fumar, puede preguntar a su proveedor de atención médica o llame al 1-800-QUIT-NOW para apoyo de cesación. Si usted todavía necesita más tiempo y recursos para ayudar a tomar la decisión para dejar de fumar, Regional West recomienda el libro de Phillip Morris " The Quit Assist Guide."



Risk Factors

Difficulty in moving your body or needing help doing so, dry skin-prone to tearing, majority of your time is spent sitting in a chair or lying in bed, struggling with bowel/bladder control, nutrition is poor, taking steroids.

Where/how pressure ulcers form:

- Found over a bony prominence.
- Are the result of the bone compressing the blood vessels.
- Decreased flow of blood causes ischemia to the surrounding tissue.
- Tissue death is the end result.

Most common areas – heels, tail bone, hip bone, ankles, elbows, along the spine, back of head/ears.

Prevention

The skin is the body's largest organ. It regulates temperature to help prevent infections and can often become fragile with prolonged illness. Urine and feces are very destructive to the skin, so it is very important you take steps to practice good hygiene and keep skin clean and dry but moisturized. If you struggle with mobility, dragging across a bed or chair can lead to skin tearing. So daily - moisturize your skin, eat a well-balanced diet, drink plenty of fluids, and be as active as possible.

If you are at risk, inspect your skin, change positions frequently (every one to two hours in bed, more often while up in a chair), use pillows to protect bony parts and float your heels off your bed or while you are up in a chair by placing a pillow under your calves.

While you are in the hospital your caregivers will be:

- Inspecting your skin for signs of ulcers or emerging ulcers.
- Keeping your skin clean, dry and moisturized.
- Reminding you routinely to reposition yourself and increase activity when possible.
- Helping you reposition in bed/chair as needed if you are unable to do so yourself.
- Padding, offloading bony areas and repositioning you with pillows.
- Floating (offloading) your heels off the bed with pillows, calf pads and heel relief boots using creams/ointments to protect your skin from urine and stool.
- Assisting you as needed from your bed/chair to the toilet.
- Providing you with a well-balanced diet and adequate fluids.
- Informing your provider if your skin begins to break down or shows signs of impending breakdown.

Factores de riesgo

Dificultad para mover el cuerpo o necesidad de ayuda para hacerlo, piel seca a desgarrarse, pasar la mayor parte del tiempo sentado en una silla o acostado en una cama, problemas para controlar la vejiga o los intestinos; alimentación deficiente o consumo de esteroides.

¿Cómo y dónde se forman las úlceras?

- Sobre una prominencia ósea.
- Como resultado de un hueso que comprime los vasos sanguíneos.
- Disminución del flujo sanguíneo causa isquemia en el tejido circundante.
- El resultado final es necrosis del tejido.

Las áreas más comunes en donde se forman son los talones, el cóccix, el hueso iliaco, los tobillos, los codos, a lo largo de la columna vertebral, en la parte posterior de la cabeza y orejas.

Prevención

La piel es el órgano más grande del cuerpo; regula la temperatura, ayuda a evitar infecciones y, a menudo, se vuelve frágil a causa de enfermedades prolongadas. La orina y las heces son muy destructivas para la piel; por lo tanto, es muy importante que tome medidas para practicar una buena higiene y mantener la piel limpia y seca, pero humectada. Si tiene problemas para moverse, el arrastrarse por una cama o silla puede causar desgarros en la piel. Así que diariamente humecte su piel, consuma una dieta balanceada, beba gran cantidad de líquido y sea lo más activo posible.

Si está en riesgo: inspeccione su piel, cambie de posición frecuentemente (cada 1 a 2 horas si está acostado y con mayor frecuencia si está sentado), utilice almohadas para proteger las zonas huesudas, mantenga los talones sin apoyar cuando esté acostado, colocando una almohada debajo de las pantorrillas.

Mientras se encuentre en el hospital, sus cuidadores harán lo siguiente:

- Inspeccionar su piel para detectar signos de úlceras incipientes.
- Mantener su piel limpia, seca y humectada.
- Recordarle regularmente que debe cambiar de posición y aumentar la actividad cuando sea posible.
- Ayudarlo a cambiar de posición en la cama o silla cuando sea necesario, si no puede hacerlo usted mismo.
- Colocar almohadillas, para aliviar la presión en las zonas huesudas y cambiarlo de posición con almohadas.
- Mantener sus talones sin apoyar en la cama, elevándolos (para aliviar la carga) con almohadas, almohadillas para pantorrillas o botas para descarga de los talones; usar cremas o ungüentos para proteger su piel de la orina y las heces.
- Ayudarlo a levantarse de la cama o silla para ir al baño, si lo necesita.
- Proporcionarle una dieta bien balanceada y abundantes líquidos.
- Informar a su médico si su piel comienza a agrietarse o si muestra signos de una lesión inminente.

