

# Guía para el paciente y la familia



Toni Knox-Smith, 52 años  
Sobreviviente de cáncer  
de mama

*Atención médica compasiva y de calidad*

# Bienvenido

## Nuestra misión

Long Beach Medical Center se dedica a brindar atención médica compasivo y de calidad al área metropolitana de Long Beach, mientras lidera en la atención médica especializada de primer nivel mediante sus centros de excelencia reconocidos.

## Nuestra visión

Gente excepcional. Atención extraordinaria. Siempre.

## Atención médica centrada en el paciente y la familia

La filosofía de Long Beach Medical Center es procurar los mejores resultados médicos, mejorar la participación de los pacientes y el personal y brindar cuidado médico de alta calidad mientras colaboramos con nuestros pacientes y sus familias. Estamos comprometidos a brindar atención médica excelente, centrada en el paciente y la familia. Nuestro cuidado médico se guía por cuatro principios: dignidad y respeto, compartir información, participación y colaboración. Involúcrese en su propia atención médica y díganos cómo usted y su persona de apoyo quisieran participar.

## SIEMPRE puede esperar de nosotros lo siguiente:

- Comunicación respetuosa con sus enfermeros y médicos
- Comunicación acerca de sus medicamentos
- Una buena capacidad de respuesta de todo el personal hospitalario
- Un ambiente silencioso y limpio para ayudarle a sanar
- Control del dolor efectivo
- Información útil para su salud después de irse del hospital



## Simplemente mejor



### Saludamos y nos conectamos

- Recibimos a todos con una sonrisa cordial, con la mirada y con un saludo.



### Somos anfitriones extraordinarios

- Cuidamos de nuestro lugar de trabajo como si fuera nuestro propio hogar.



### Somos guías

- Llevamos a las personas a su destino y las ayudamos a entender su atención médica.



### Expresamos agradecimiento

- Demostramos agradecimiento y gratitud a nuestros pacientes, sus familias y a nues-



### Siempre mejoramos

- Fortalecemos lo que funciona bien y nos enfocamos en lo que puede ser mejorado.

# Información sobre el estacionamiento

Long Beach Medical Center y Miller Children's y Women's comparten el recinto y es bastante grande. Para hallar su camino de forma conveniente, tenemos varias opciones de estacionamiento alrededor del recinto médico.

Podría ser beneficioso ver el mapa (en la próxima página) para determinar cuál estructura de estacionamiento está más cerca del edificio que visitará. Para mantener nuestro recinto seguro, es necesario cobrar el estacionamiento.

El garaje y zona de estacionamiento para visitantes están ubicados en Memorial Medical Center Dr. y están abiertos las 24 horas del día, 7 días de la semana, abarcando días festivos. Todas las zonas de estacionamiento son de paga. Hay estacionamiento limitado disponible en la calle.

## Contactos de consulta rápida

- Oficina de estacionamiento: 562.933.0121
- Seguridad pública: 562.933.0010
- Servicio para personas de la tercera edad: 562.933.1650

## Tarifas de estacionamiento

Cada boleto de estacionamiento cuesta \$6, los primeros 30 minutos son gratis. Long Beach Medical Center no se hace responsable de boletos de estacionamiento perdidos o mal usados. Perder un boleto cuesta \$10. Cada boleto de estacionamiento es válido solamente para un vehículo. Puede pagar el estacionamiento en uno de los varios kioscos de autopago situados alrededor del recinto, incluso hay uno junto al servicio de valet en frente del vestíbulo principal de Long Beach Medical Center.

## Estacionamiento con servicio de valet

El servicio de valet está disponible de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. y está ubicado en el círculo de valet a la entrada del vestíbulo principal de Long Beach Medical Center. El servicio de valet es gratis, sin embargo, el dueño del carro tendrá que pagar el estacionamiento en la estación de pago (véase las tarifas mencionadas anteriormente). Un valet estacionará el carro del visitante y le dará un comprobante para recoger el carro. Por favor, mantenga el recibo consigo en todo momento.

## Estacionamiento de plazo prolongado

Para las personas que podrían visitar con frecuencia, se recomienda comprar un boleto de estacionamiento mensual o de plazo prolongado. Los visitantes pueden comprar boletos en la oficina de estacionamiento de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. Para más información, llame al personal de la oficina de estacionamiento al **562.933.0121**.

- Boleto de 5 días: \$30
- Boleto de 10 días: \$40
- Boleto de 30 días: \$60

## Boletos de estacionamiento para personas de la tercera edad

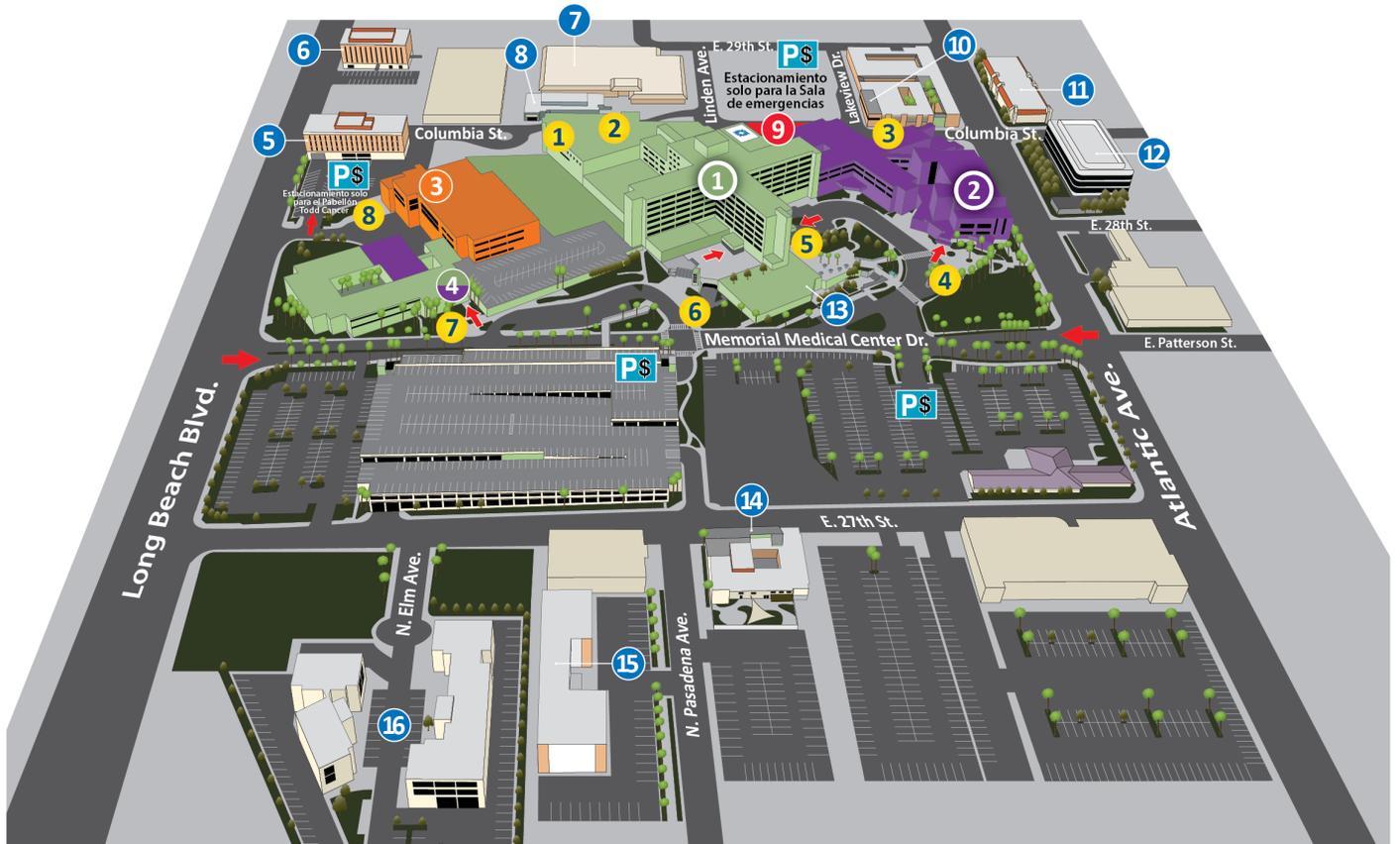
Se puede comprar boletos de estacionamiento para personas de la tercera edad en la oficina de estacionamiento, de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m. Para más información, llame al **562.933.2786**.

- Debe tener 55 años o más de edad
- \$50 al año, válido por 12 meses a partir de la fecha de compra

## Servicio de lanzadera

**Lunes a viernes, 6 a.m. a 6 p.m.**, excluyendo días festivos y fines de semana. Si tiene alguna pregunta sobre el servicio de lanzadera, estacionamiento con servicio de valet o su seguridad, comuníquese con la oficina de la seguridad pública al **562.933.0010**.

# Mapa del campus



## 1 MemorialCare Long Beach Medical Center

### Planta baja

Cafetería  
Centro de Educación para la Salud  
Farmer's & Merchants Bank  
Recursos Humanos  
Expedientes Médicos  
Seguridad Pública

### 1.º piso

Ingresos  
Capilla  
Centro para donación de sangre  
Departamento de emergencias  
Tienda de regalos  
Vestíbulo y registración para visitantes  
Café-Seaside  
Pabellón Quirúrgico  
Servicios de Voluntariado

### 2.º piso

Centro de Maternidad Chere Mari  
Laulhere  
Unidad de Cuidados Especiales  
Perinatales

### 3.º piso

Instituto Cardiovascular de  
MemorialCare

### 4.º piso

Centro de Reemplazo Articulares de  
MemorialCare  
Instituto de Neurociencia de  
MemorialCare

### 5.º piso

Programa de Diabetes  
Unidad Médico Quirúrgica

### 6.º piso

Oncología

### 7.º piso

Unidad de Cuidados Intensivos

## 2 MemorialCare Miller Children's & Women's Hospital Long Beach

### Planta baja

Centros de Especialidades para Pacientes  
Externos Infantiles  
Programa de Rehabilitación para Niños  
Centro Quirúrgico para Niños

### 1.º piso

Ingresos  
Centro de Imagenología para Niños  
Centro de Infusión para Niños  
Farmacia para Niños  
Sala de conferencia A1/A2/B/C  
Sala de meditación  
Tiempo para Hermanos

### 2.º piso

Vida Infantil  
Centro de Recursos para la Familia  
Pediatría General  
Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales

### 3.º piso

Instituto de Cáncer para Niños Jonathan Jaques  
(unidad de hematología/oncología para  
pacientes internos)  
Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos  
Chere Mari Laulhere

## 3 Todd Cancer Pavilion - 2810 Long Beach Blvd.

### 2.º piso

Investigación Clínica del Cáncer  
Prevención y Riesgo del Cáncer  
Centro de atención Mamaría de MemorialCare  
Centro de Especialidad para la Mujer

### 3.º piso

Centro de Infusión Ambulatorio  
Registro de Cáncer  
Farmacia de Infusión  
Programa de Medicina Integral para el Cáncer  
Programa de Medicina Multidisciplinario  
Jardín de la terraza  
Centro de Especialidad

## 4 Miller Children's & Women's West/ MemorialCare Rehabilitation Institute

### Planta baja

Instituto de Rehabilitación de MemorialCare

### 1.º piso

Rehabilitación Cardíaca  
Centro de Recursos para la Familia  
Instituto Pulmonar para Niños

## 5 Columbia Medical Building

Programa de Diabetes para Pacientes  
Externos Adultos  
Rehabilitación Pulmonar para Adultos  
Centro de Investigación Clínica

## 6 Hartley Medical Building

The Larry & Helen Hoag Foundation Clínica  
de Urología y Nefrología Pediátrico  
Centro para Tomografías por Emisión de  
Positrones y Tomografías Computarizadas  
(PET/CT, por sus siglas en inglés)  
Centro de Recuperación de Heridas

## 7 Buffum Medical Pavilion

Clínica de Salud Dental para Niños  
Medicina Familiar  
Farmacia Home Care  
Evaluaciones preoperatorias de la  
Clínica Quirúrgica  
La Clínica de Niños  
Centro de Vacunación

## 8 MemorialCare Imaging Center

## 9 Departamento de emergencias

## 10 Memorial Medical Building

Centro Pediátrico para la Familia Bickerstaff  
Programa de Salud Cardíaca  
Consultoras de lactancia  
Clínica de Multiespecialidades  
Clínica de Obstetricia

## 11 Hillside Medical Plaza

Centro Endócrino para Niños  
Instituto Cardíaco para Niños  
Centro de Neurología para Niños

## 12 Atlantic Medical Building

Centro de Coordinación Auditiva  
Instituto de Cáncer para Niños  
Jonathan Jaques

## 13 Houssels & Van Dyke Theatre

## 14 Long Beach Ronald McDonald House

## 15 Van Camp Building

Long Beach Medical Center and  
Miller Children's & Women's Foundation  
Educación de Enfermería  
Biblioteca Médica Parks

## 16 Elm Ave. Medical Plaza

Centro de Hematología y Oncología para  
Pacientes Externos  
Alianza de Long Beach para Niños con Asma  
Centro de Trastornos del Sueño  
- 2653 Elm Ave.  
Centro de Desarrollo para Niños  
Stramski Center - 2651 Elm Ave.

### Paradas de Servicios de Traslados

- 1 Centro de Maternidad
- 2 Departamento de emergencias
- 3 Lakeview/Columbia
- 4 Miller Children's & Women's
- 5 Long Beach Medical Center - Entrada Este
- 6 Long Beach Medical Center - Entrada Oeste
- 7 Miller Children's & Women's West/ Instituto de Rehabilitación
- 8 Todd Cancer Pavilion

# Su estadía hospitalaria

## Su habitación

Su afección médica determina la asignación de su habitación. A lado de su cama y en su baño hay un botón para pedir ayuda. Long Beach Medical Center ofrece habitaciones privadas y compartidas. Si está en una habitación compartida, por favor, tome en cuenta a su compañero.

## Horario de comidas

Un representante de los servicios de alimentos y nutrición vendrá todos los días para ayudarle a seleccionar sus alimentos. Hacemos lo mejor para atender sus preferencias dietéticas y proporcionarle alimentos que son nutritivos y apetecibles. Hay charolas para visitantes disponibles por un costo mínimo. Por favor, pregúntele a su enfermero o llame al **562.933.0500** si tiene alguna pregunta en cuanto a sus comidas.

El desayuno se sirve entre las 7 y 8:30 a.m. El almuerzo se sirve entre las 11:30 a.m. y la 1 p.m. La cena se sirve entre las 4:30 y 6 p.m. Hay refrigerios disponibles a petición suya y se sirven a las 10 a.m. y 3 p.m.

## Zona silenciosa — Ayúdenos a apoyar la sanación (H.U.S.H., siglas en inglés)

Long Beach Medical Center está comprometido a proporcionar un ambiente silencioso a nuestros pacientes y familias valiosas para que descansen y se sanen. Hable con su equipo de cuidado médico acerca de maneras en que se pueda crear un ambiente que sea cómodo para usted. Si prefiere, hay tapones para los oídos disponibles a petición suya.

## Recinto libre de humo

Debido a nuestro compromiso hacia la salud y seguridad, nuestro recinto hospitalario es una zona libre de humo oficial. Para proteger a los empleados, pacientes y visitantes de la exposición al humo de segunda mano, por favor, evite fumar en propiedad hospitalaria.

## Maneras en que siempre le brindamos atención médica

Las **rondas a cada hora** es una práctica para estar al pendiente de usted y su ser querido con frecuencia (cada hora o dos horas) para seguir atendiendo sus necesidades específicas, incluyendo su dolor, posición en la cama, uso del baño y que sus efectos personales estén dentro de su alcance.

Los **pizarrones de comunicación para los pacientes** son utilizados por todos los miembros del equipo de cuidado médico para involucrar a nuestros pacientes y sus familias en:

- metas de los cuidados diarios
- preguntas
- control del dolor
- medicamentos
- preparación para el alta
- puntuación de caídas — un método para la prevención de caídas que ayuda a evaluar la probabilidad de que un paciente se caiga de la cama
- pruebas o procedimientos programados

**Educación interactiva para el paciente GetWellNetwork®** - La televisión en su habitación presenta muchos beneficios. Queremos que explore todas las opciones educativas y de entretenimiento disponibles para usted. Por favor, tome un momento para descubrir los numerosos videos educativos, películas de entretenimiento, videos de relajación y canales de música y tele de su televisor. También, puede contestar algunas preguntas sencillas y proporcionarnos comentarios sobre su experiencia. Su equipo de atención médica puede ayudarle a aprender cómo usar el televisor. GetWellNetwork® es el proveedor líder de soluciones interactivas para el cuidado médico del paciente que sirve a los hospitales y las organizaciones de atención médica a través de los Estados Unidos.

# Seguridad y calidad

## Mantener a los pacientes seguros es una prioridad

La seguridad de los pacientes de Long Beach Medical Center es nuestra prioridad principal. El equipo de cuidado médico de Long Beach Medical Center está comprometido a brindar a los amigos y las familias de los pacientes la tranquilidad de que estarán seguros bajo nuestro cuidado.

### Información importante para su visita

- Aplace su visita si tiene un resfriado, dolor de garganta u otra afección contagiosa, ya que esto puede afectar la recuperación de un paciente. Las normas de visitación están sujetas a cambios durante la temporada de gripe.
- Se recomienda que los niños que visitarán ya estén vacunados.
- Si tiene alguna preocupación acerca de la seguridad, hable con su enfermero o llame a la línea directa de seguridad al **562.933.2500**.
- Algunos pacientes podrían tener una alergia al látex (goma), así que por favor, no traiga globos de látex.
- No se permiten las flores en la Unidad de Cuidados Intensivos (ICU, por sus siglas en inglés) ni en la Unidad de Cuidados Cardíacos (CCU, por sus siglas en inglés).
- Si tiene seres queridos que no pueden visitar, podrían enviarle correo electrónico en **memorialcare.org/EmailAPatient**. El correo electrónico será impreso y entregado a los pacientes por voluntarios hospitalarios o representantes de pacientes.

### Para asegurar un ambiente seguro, tomamos medidas de seguridad especiales:

- Hay cámaras y personal de seguridad que está de turno las 24 horas del día.
- Se requiere que todos los miembros del personal hospitalario y médicos utilicen un gafete de empleado.
- Todos los pacientes usan una pulsera de identificación.
- Se puede comunicar con el personal de Seguridad pública (objetos perdidos y encontrados) al **562.933.0010**.

### Iniciativa del lavado de manos

A todos se les anima a utilizar los desinfectantes de manos que están por todo el hospital. Hay letreros sobre el lavado de manos que dicen “¡Está BIEN preguntar!” y están colocados en las habitaciones de los pacientes para recordarles a las familias y los pacientes de preguntar a su equipo de atención médica si se ha lavado las manos o usado desinfectante de manos.

### Equipo de respuesta rápida

El equipo de respuesta rápida de Long Beach Medical Center (StAR Team) consiste de miembros de equipo de cuidados críticos capacitados que pueden tomar acción rápida cuando empeora notablemente la salud de un paciente. Alentamos a los miembros de familia y seres queridos a avisarle a cualquier miembro de su equipo de cuidado médico y solicitarle que llame al equipo de respuesta rápida si ve que el paciente empeora notablemente.

### Prevención de caídas: “oprima el botón, evite un resbalón”

Podríamos darle nuevos medicamentos que causen somnolencia o mareo leve. Para evitar caídas, lo animamos a oprimir el botón para pedir ayuda y utilizar calzado antideslizante cuando se levante de la cama. Si determinamos que corre el riesgo de caerse, le haremos saber cuáles intervenciones practicaremos para evitar que se caiga. Su cama hospitalaria está equipada con una alarma y se utilizará si corre el riesgo de caerse. Esta alarma de cama ayuda al personal a mantenerlo seguro. También, les haremos saber a sus seres queridos lo que haremos para mantenerlo seguro.

# Información para visitantes y familias

Las visitas de la familia y los amigos son importantes para el proceso de sanación del paciente. Usamos un modelo de visitación y atención médica centrada en el paciente y la familia. Esto significa que los visitantes y la familia forman parte del tratamiento individualizado del paciente.

Nuestros equipos de cuidado médico y miembros del personal profesionales utilizan discreción y compasión al determinar si es necesario hacer excepciones al plan de visitación. El plan es dinámico y cambiará basándose en las necesidades fluctuantes del paciente, la familia y el equipo y departamento de atención médica.

## Persona de apoyo en su atención médica

Lo animamos a tener un socio en su atención médica — una persona de apoyo designada por el paciente que puede presentarse durante el transcurso de la estancia hospitalaria. Puede tomar decisiones acerca de la visitación en nombre del paciente si éste no puede hacerlo.

## Proceso de registración para visitantes:

1. Todos los visitantes deben registrarse en el vestíbulo para obtener un gafete de visitante.
2. Todos los visitantes (de 18 años o más de edad) deben presentar una credencial de identificación (ID, por su abreviación) válida con foto emitida por el gobierno al registrarse.
3. Se examina la identificación de los visitantes usando el registro de la Ley de Megan. Si coincide, un agente de seguridad pública será notificado.
4. Los gafetes de los visitantes deben ser visibles en todo momento.

## Visitantes menores de edad:

- Los niños menores de 14 años de edad son bienvenidos pero tendrán que permanecer con un adulto en todo momento.
- Para los niños menores de 14 años de edad que visitarán áreas de cuidados críticos, recomendamos que el equipo de atención médica hable con sus padres o tutores y les ofrezca una consulta con un trabajador social y especialista en vida infantil antes de que los niños visiten.
- Los niños que entrarán en la Unidad de Cuidados Intensivos (ICU) tendrán que presentar un comprobante de vacunación. El programa de vida infantil puede ofrecer apoyo y preparar a los niños para su primera visita a la ICU. Se puede comunicar con el personal del programa de vida infantil al **562.933.8060**.

## Atención al paciente

Los representantes de pacientes están disponibles para colaborar con nuestros pacientes, sus familias y visitantes durante su estadía hospitalaria. Nuestra meta es hacer que su experiencia hospitalaria sea positiva al contestarle sus preguntas y abordar cualquier preocupación. La oficina de atención al paciente está abierta de lunes a viernes, de 9 a.m. – 4 p.m.

Para hablar con un representante de pacientes, por favor, llame a la línea directa de atención al paciente. Se regresarán todas las llamadas hechas después de horas hábiles en el próximo día hábil.

- **Línea directa de atención al paciente: 562.933.9315**

# Apoyo y volver a casa

## Ayúdenos a mejorar : Encuesta de satisfacción para el paciente y la familia

La encuesta de satisfacción para el paciente será enviada por correo por nuestro vendedor, **Press Ganey**

A los pacientes y sus familias se les enviará una encuesta poco después de ser dados de alta. Le preguntarán sobre los servicios y el cuidado médico que recibió. Por favor, complete esta encuesta para que podamos ver si atendimos sus necesidades y para aprender cómo podemos mejorar la atención médica para las familias en el futuro. Si tiene alguna pregunta acerca de nuestra Encuesta de satisfacción para el paciente y la familia, por favor, llame al **562.933.1625**.

## Participación del paciente y la familia

¿Le interesa colaborar con nosotros para mejorar la experiencia hospitalaria del paciente para futuros pacientes y sus miembros de familia? Cuéntenos más sobre la experiencia que ha tenido en el hospital y maneras en que quisiera involucrarse. Por favor, llame al **562.933.8044**.

## Clases y eventos

Ofrecemos una variedad de clases, grupos de apoyo y eventos. Para obtener información acerca de las clases, visite [memorialcare.org/classes](http://memorialcare.org/classes).

## Volver a casa

Una variedad de miembros del equipo de cuidado médico le ayudará con la transición del hospital a su hogar. Su enfermero repasará sus instrucciones de alta escritas con usted y su familia antes de que lo den de alta y hablará sobre las preocupaciones médicas de las que deberá estar pendiente en casa.

- ¿Conoce los síntomas de los que deberá estar pendiente en el hogar?
- ¿Tendrá la ayuda que necesitará cuándo llegue el momento de regresar a casa?
- ¿Ha hecho arreglos para que un pariente o amigo le dé un aventón a su casa?
- ¿Seguirá un régimen alimenticio especial?
- ¿Cuáles limitaciones tiene respecto a sus actividades diarias y por cuánto tiempo tendrá esas limitaciones?
- ¿Hay algún medicamento que debe usar y entiende cómo debe administrárselo, abarcando algún efecto secundario que podría anticipar?
- ¿Tiene que hacer arreglos para obtener algún tipo de cuidado poshospitalario, como fisioterapia u otro tratamiento?



# Derechos del paciente

## Usted tiene derecho a...

1. Obtener atención médica considerada y respetuosa y que lo hagan sentir cómodo. Tiene derecho a que se le respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que se les avise con prontitud a un miembro de su familia (u otro representante de su elección) y su propio médico de su hospitalización.
3. Saber el nombre del profesional de la salud con licencia que actúa dentro del ámbito de su licencia profesional, y tiene la responsabilidad principal de coordinar su cuidado médico, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y las personas que no son médicos que lo atenderán.
4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, transcurso de tratamiento, sus posibilidades de recuperación y los resultados de su atención médica (incluyendo resultados inesperados) en términos que pueda entender. Tiene derecho a recibir comunicación efectiva y participar en el desarrollo y la implementación de su plan de cuidado médico. Tiene derecho a participar en el diálogo de cuestiones éticas que surjan durante el transcurso de su atención médica, abarcando asuntos de resolución de conflictos, negación de servicios de reanimación y renuncia o retiro de un tratamiento de soporte vital.
5. Tomar decisiones respecto a su cuidado médico y recibir toda la información necesaria acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para dar consentimiento informado o rechazar un transcurso de tratamiento. Salvo en una emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos de importancia médica implicados, transcurros alternos de tratamiento o la opción de no recibir tratamiento y los riesgos que cada uno conlleva y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o rechazar un tratamiento, en la medida en que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a irse del hospital, incluso en contra de los consejos de los miembros del personal médico, en la medida en que lo permita la ley.
7. Que se le avise si el hospital o profesional de la salud con licencia que actúa dentro del ámbito de su licencia profesional propone participar en o realizar un experimento con seres humanos que afectaría su atención médica o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
8. Obtener respuestas razonables a cualquier solicitud de servicio razonable.
9. Recibir una evaluación adecuada y control de su dolor, información sobre el dolor, medidas para el alivio del dolor y participar en las decisiones acerca del control del dolor. Podría solicitar o rechazar el uso de cualquiera o de todos los modos de aliviar el dolor, abarcando medicamentos opiáceos, si padece un dolor crónico severo que no es tratable. El médico podría negarse a recetarle el medicamento opiáceo, pero si lo hace, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular declaraciones de voluntades anticipadas. Esto abarca nombrar a una persona para que tome decisiones si usted no puede entender un tratamiento propuesto o no puede comunicar sus deseos en cuanto a su cuidado médico. El personal hospitalario y los médicos que brindan atención médica en el hospital deberán cumplir estas voluntades. Todos los derechos del paciente son pertinentes para la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones en su nombre en cuanto a su cuidado médico.
11. Que se le respete su privacidad. El diálogo sobre el caso, las consultas, los exámenes médicos y tratamientos son confidenciales y deberían realizarse con discreción. Tiene derecho a que se le informe acerca del motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que sus visitantes se retiren antes de un examen médico y cuando se hable sobre asuntos de un tratamiento. Se utilizarán cortinas para proporcionar privacidad en habitaciones semiprivadas.
12. Recibir trato confidencial de toda comunicación y todos los archivos relacionados con su atención médica y estadía en el hospital. Recibirá por separado una "Notificación de las prácticas de privacidad" que explica sus derechos de privacidad en detalle y cómo podríamos usar y divulgar su información médica protegida.

# Derechos del paciente (continuación)

## Usted tiene derecho a...

13. Recibir cuidado médico en un entorno seguro, sin abuso mental, físico, sexual o verbal, negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a servicios de protección y abogacía incluyendo notificar a agencias gubernamentales de negligencia o abuso.
14. Estar libre de restricciones y aislamiento de cualquier forma utilizados como medios de coacción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal.
15. Obtener continuidad de atención médica razonable y saber por adelantado la hora y ubicación de sus citas y también la identidad de las personas que brindan el cuidado médico.
16. Ser informado por el médico, o un delegado del médico, de los requisitos y las opciones para continuar su atención médica después de ser dado de alta. Tiene derecho a involucrarse en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. A petición suya, también se le podría proporcionar esta información a un amigo o miembro de su familia.
17. Saber cuáles reglas y políticas hospitalarias son pertinentes para su conducta mientras sea un paciente.
18. Nombrar a una persona de apoyo y también visitantes de su elección, si usted tiene la capacidad de tomar decisiones, sin importar que el visitante sea un pariente consanguíneo, político o su pareja doméstica registrada, a menos que:
  - No se permitan las visitas.
  - El hospital determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad de un paciente, miembro del personal del hospital u otro visitante del hospital, o que perturbaría considerablemente las operaciones del hospital.
  - Usted le haya dicho al personal del hospital que ya no quiere que alguna persona en particular lo visite.
  - Sin embargo, el hospital podría establecer restricciones razonables respecto a la visita, abarcando limitaciones en cuanto al horario de visita y número de visitantes. El hospital debe comunicarle a usted (o la persona que lo apoya, cuando sea apropiado) de sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitación clínica. Al hospital no se le permite restringir, limitar ni de cualquier otra manera negar los privilegios de visita por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
19. Que se le tomen en cuenta sus deseos, si carece de la capacidad de tomar decisiones, con el propósito de determinar quién puede visitarlo. El método para tomar en cuenta sus deseos cumplirá con las leyes federales y se divulgará en la política hospitalaria acerca de la visita. Como mínimo, el hospital deberá incluir a cualquier persona que viva en su hogar y cualquier persona de apoyo conforme a las leyes federales.
20. Revisar y recibir una explicación de la factura del hospital independientemente de la fuente de pago.
21. Ejercer estos derechos sin distinción de sexo, estado económico, antecedentes académicos, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, género, identidad de género, discapacidad, afección médica, estado civil, estado de pareja doméstica registrada o fuente de pago por el cuidado médico.
22. Presentar un reclamo. Si quiere presentar un reclamo ante este hospital, podría hacerlo por escrito o llamando a MemorialCare Long Beach Medical Center; 2801 Atlantic Ave. Long Beach, CA 90806; 562.933.9315. El comité de quejas revisará cada reclamo y le proporcionará una respuesta por escrito dentro de 7 a 21 días. La respuesta escrita abarcará el nombre de una persona en el hospital con quien puede comunicarse, los pasos que se tomaron para investigar el reclamo, resultados del proceso de reclamos y la fecha en la que se completó el proceso de reclamos. Las preocupaciones respecto a la calidad de la atención médica o un alta prematura también serán remitidas adecuadamente a la Organización de Revisión por Pares de la Utilización y Calidad (PRO, siglas en inglés).
23. Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California sin importar si usted usa el proceso de reclamos del hospital. El número telefónico y domicilio del Departamento de Salud Pública de California son 714.567.2906 681 South Parker St. Orange, CA 92868.

# Directorio telefónico

## Ingresos

Vestíbulo de Long Beach Medical Center  
**562.933.1335**

## Centro de donantes de sangre

Vestíbulo de Long Beach Medical Center  
**562.933.0808**

## Servicios de cirugía para pacientes ingresados

6° piso  
**562.933.6100**

## Unidad de cuidados intensivos (ICU, siglas en inglés)

7° piso  
**562.933.7100**

## Línea principal

**562.933.2000**

## Expedientes médicos

Planta baja  
**562.933.1141**

## Centro de atención mamaria de MemorialCare

Pabellón de Cáncer Todd, 2° piso  
**562.933.7880**

## Instituto cardiovascular de MemorialCare

3° piso  
**562.933.3001**

## Instituto de neurociencias de MemorialCare

- **Centro del sueño para adultos y niños de Long Beach**  
**562.933.8645**
- **Programa de atención de derrames cerebrales**  
4° piso  
**562.933.4006**

## Instituto de rehabilitación de MemorialCare

Sección Oeste de Memorial - planta baja  
**562.933.WAVE (9283)**

## Programa Plus para personas de la tercera edad de MemorialCare

**562.933.1650**

## Instituto de Cáncer Todd de MemorialCare

Para obtener apoyo como paciente de 9 a.m. a 5 p.m., llame al **562.933.0900**.

## Servicios de ortopedia

4° piso  
**562.933.4000**

## Oficina de servicios de finanzas para el Paciente

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros procedimientos de facturación o acerca de su factura hospitalaria, por favor, llame al personal de la Oficina de Servicios de Finanzas para el Paciente al **866.283.3686**, de lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m. Una copia de su factura será disponible a petición suya.

## Decisiones sobre la atención médica del

### **paciente: Declaraciones de voluntades anticipadas**

¿Cuáles son sus planes o deseos futuros respecto a su cuidado médico?

Si es un paciente mayor de 18 años de edad, considere hablar acerca de sus planes o deseos futuros en cuanto a su atención médica con su familia y complete un documento de voluntades anticipadas en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Este documento legal también proporciona instrucciones específicas sobre lo que quiere con respecto a su cuidado médico.

Para su conveniencia, hay formularios de voluntades anticipadas disponibles en el departamento de ingresos, la oficina de atención espiritual y el departamento de servicios sociales o con su médico. Si necesita ayuda para completar el formulario, comuníquese con el personal de servicios sociales al **562.933.0017** o un miembro del equipo de atención espiritual al **562.933.1450**.

## Maneras de donar

Hay varias maneras de dar un regalo filantrópico, a través de MemorialCare Long Beach Medical Center Foundation, para apoyar las medidas adicionales de atención médica de Long Beach Medical Center. Su regalo podría brindar apoyo a programas de cuidado médico para pacientes, equipo médico, investigaciones clínicas, educación médica o programas comunitarias.

Para hablar con uno de nuestros agentes del desarrollo, por favor, llame al **562.933.GIVE (4483)**.

# Recursos, servicios y apoyo

## Servicios

### Tienda para madres y bebés Essentials

Hay artículos para la lactancia materna y maternidad disponibles.

Está ubicada en el Centro de Maternidad del 2° piso  
Por favor, llame al **562.933.2744** o visite  
**memorialcare.org/Essentials**.

- Abierta los martes y jueves, 8 a.m. - 4 p.m.  
*Cerrada los fines de semana y la mayoría de los días festivos. También hay citas disponibles.*

### Wi-Fi gratis

Manténgase conectado durante su estadía en nuestro hospital. Seleccione la red "Hotspot."

### Tienda de regalos

Hay regalos, artículos de aseo personal, flores y refrigerios disponibles.

Está situada en el vestíbulo de Long Beach Medical Center.

**562.933.2309**

- Lunes - viernes, 9:30 a.m. - 6 p.m.
- Sábado, 1 - 4 p.m.

### Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos están disponibles en la planta baja y el vestíbulo de Long Beach Medical Center

## Opciones de comida

Nuestro hospital ofrece una variedad de opciones para las familias que quieren conseguir algo para comer. A continuación aparece un esquema de opciones disponibles:

### Cafetería del hospital

La cafetería de Long Beach Medical Center está ubicada en la planta baja. Se acepta efectivo y tarjetas de débito. Para conocer el menú actualizado, llame al **562.933.3079**.

Abierta todos los días:

- 6 - 9:30 a.m.
- 10 a.m. - 8:30 p.m.
- 10:30 p.m. - 3:30 a.m.

### Café Seaside (comedor con asientos)

Está situado en el vestíbulo del 1° piso de Long Beach Medical Center. Para conocer el menú actualizado, llame al **562.933.2038**.

- Lunes - viernes, 7 a.m. - 3 p.m.  
*Cerrado los días festivos.*

## Farmacia

Las recetas médicas pueden surtirse en una farmacia de su elección. Para su conveniencia, tenemos dos farmacias disponibles en el recinto hospitalario.

### Farmacia de Long Beach Medical Center

Lunes - viernes, 8 a.m. - 9:30 p.m.

Sábado y domingo, 9:30 a.m. - 6 p.m.

(Cerrada para la hora del almuerzo de 1 a 1:30 p.m.) Está ubicada en el vestíbulo de Long Beach Medical Center.

**562.933.7948**

### Farmacia HomeCare

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

Está situada en el Pabellón Médico Buffum en

450 E. Spring St., Suite #11, Long Beach, CA 90806

**562.933.2273**

## Voluntarios hospitalarios

Como un sistema de atención médica sin fines de lucro, Long Beach Medical Center depende de los voluntarios comunitarios para fortalecer nuestra capacidad de brindar servicios compasivos. Aprenda acerca de cómo puede involucrarse y hacer una diferencia en su comunidad como un voluntario hospitalario en **memorialcare.org/LBVolunteer**.

## Atención espiritual

### Capilla interreligiosa y sala de meditación

Lunes - viernes, 8 a.m. - 4:30 p.m.

La capilla interreligiosa siempre está abierta y está ubicada en el 1° piso. Hay literatura disponible de muchas religiones. También se puede solicitar una visita mediante el personal de enfermería.

La sala de meditación está abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana y está situada en el vestíbulo del 1° piso del Pabellón de Miller Children's & Women's.

Hay recursos interreligiosos disponibles a petición suya. Para más información, llame al personal de Atención Espiritual al **562.933.1450**.

Hay un capellán de turno disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llame al **562.933.2000**.

# Recursos, servicios y apoyo (continuación)

## **Servicios para la protección de adultos**

Ofrece servicios de protección para personas de edad avanzada y adultos dependientes que podrían haber sido víctimas de abuso o negligencia.

**800.992.1660**

## **Consejo americano de especialidades médicas**

Verifica la acreditación de los médicos por el consejo médico.

**312.436.2600**

## **Departamento de servicios de salud de California**

Otorga licencias hospitalarias y aborda las quejas de los pacientes sobre los hospitales.

**800.228.1019**

## **Centro de ayuda de las organizaciones para el mantenimiento de la salud (HMOs, siglas en inglés) de California**

Acepta quejas de los consumidores en cuanto a las HMOs.

**800.400.0815**

## **California Medical Review, Inc.**

Aborda las quejas de los pacientes con Medicare acerca de los hospitales y la atención médica domiciliaria. Evalúa las apelaciones de los pacientes para la revisión de los avisos de falta de cobertura emitidos por hospitales que podrían ser proporcionados a los pacientes con Medicare en el hospital.

**800.841.1602**

## **Organización Californiana para mejorar la calidad**

Aborda las quejas de los pacientes, las revisiones de la calidad de cuidado médico, la Ley del Tratamiento Médico Urgente y Trabajo de Parto y otro tipo de revisiones de casos para los beneficiarios de Medicare.

**877.588.1123**

## **Línea de información para consumidores**

Otorga licencias y regula médicos, cirujanos y algunos profesionales auxiliares de la salud.

**916.263.2382**

## **Comité conjunto para la acreditación de organizaciones de atención médica**

Aborda las quejas de los pacientes sobre los hospitales.

**630.792.5800 ext. 5642**

## **Información sobre los beneficios del seguro social**

**800.772.1213 (TTY) - 800.325.0778**

## **Unidad central de quejas del consejo médico de California**

Aborda las quejas de los pacientes respecto a los médicos, cirujanos y algunos profesionales auxiliares de la salud.

**800.633.2322**

## **Quejas sobre Medicare y Medi-Cal**

Esta es la línea directa del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. para fraudes de Medicare y Medi-Cal.

**800.447.8477**

## **Línea telefónica directa de Medicare**

Ayuda con los problemas de Medicare, proporciona segundas opiniones e información acerca de las pólizas de seguro Medigap.

**800.638.4227**

## **Línea nacional contra la violencia doméstica**

Esta es un servicio federal de intervención de crisis.

**800.799.7233**

## **Oficina del tutor público**

Brinda información y ayuda en cuanto a la curaduría.

**213.974.0515**

## **Línea de crisis del mediador**

Ayuda con las quejas relacionadas con los centros de enfermería especializada y las casas de pensión y cuidado.

**800.334.9473**

## **Derechos de personas con discapacidad en California**

Ofrece servicios de abogacía para personas que tienen 5 años o más de edad con discapacidades del desarrollo, mentales o físicas.

**213.427.8747**

## **El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles**

Ayuda a presentar una reclamación relacionada con la discriminación.

**800.368.1019**

## **Apoyo para personas sin seguro médico**

Si actualmente no tiene seguro médico, un consejero de finanzas está disponible para ayudarle con sus necesidades financieras y podría comunicarse con él de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4 p.m. al **562.933.1385**.

# Recursos, servicios y apoyo (continuación)

## Tiendas y restaurantes del vecindario

A veces es agradable irse del ambiente del hospital, así que hemos incluido una lista de tiendas y restaurantes cercanos. Proporcionamos la lista para su conveniencia. No es la intención de Long Beach Medical Center recomendar ni promover ningún restaurante o alojamiento.

### Compras

- **Albertsons - 0.2 millas**  
101 E. Willow St.  
562.988.8785
- **CVS Pharmacy - 0.4 millas**  
233 E. Willow St.  
562.989.9868
- **Rite Aid Pharmacy - 0.4 millas**  
300 E. Willow St.  
562.595.8588
- **Target - 1 milla**  
950 E. 33<sup>rd</sup> St.  
5620.427.7751

### Restaurantes

- **Jersey Mike's Subs - 0.2 millas**  
141 E. Willow St.  
562.548.1888
- **Starbucks - 0.2 millas**  
281 E. Willow St.  
562.290.0711
- **Applebee's - 0.8 millas**  
899 E. Spring St.  
562.426.6723
- **Chipotle - 0.8 millas**  
959 E. Spring St.  
562.206.7199
- **In-N-Out Burger - 0.8 millas**  
799 E. Spring St.  
562.424.690

### Envío de pizza a domicilio

- **Papa John's Pizza - 0.2 millas**  
141 E. Willow St.  
562.424.6900
- **Buono's Authentic Pizzeria - 0.7 millas**  
401 W. Willow St.  
562.595.6138

- **Domino's Pizza - 0.8 millas**  
501 W. Willow St.  
562.427.6612

## Hospedaje hotelero

¿Es necesario que se aloje unas noches o hasta una semana o un mes cerca del hospital por la atención médica de su hijo? Vea el hospedaje de corto y largo plazo presentados a continuación. Los hoteles marcados con un asterisco (\*) proporcionan tarifas con descuento para las familias de los pacientes de Long Beach Medical Center.

- **Best Western de Long Beach - 1.5 millas**  
562.599.5555
- **Holiday Inn en el Centro de Long Beach\* - 2.1 millas**  
562.590.8858
- **Best Western Plus Hotel en el Centro de Convenciones - 3 millas**  
562.285.0281

## Transito público

### Vía autobús

#### Long Beach Transit

Hay paradas de autobús de Long Beach Transit alrededor de Long Beach Medical Center. Visite [LBTransit.com](http://LBTransit.com) o llame al 562.591.2301 para conocer los horarios y las tarifas.

### Vía tren

#### Autoridad del Transporte Metropolitano (Metro)

Se puede acceder a la línea azul de la estación del metro en frente del hospital en Long Beach Blvd. y Memorial Medical Center Dr. Visite [metro.net](http://metro.net) o llame al 323.GO.METRO (466.3876) para conocer los horarios y las tarifas.

### Alquiler de carro local

- **Avis Car Rental - 0.9 millas**  
562.599.6936
- **Budget Car Rental (Aeropuerto de Long Beach) - 4.0 millas**  
562.421.0143

### Taxi "Yellow Cab" de Long Beach

- 562.444.4444  
Textear: 469.222

# Valores de MemorialCare

Long Beach Medical Center está afiliado a su organización matriz, MemorialCare. MemorialCare aboga por el cuidado médico excelente y los valores centrales de la organización están integrados en todo lo que hacemos. Estamos comprometidos a:

**I**ntegridad: Siempre cumplimos con los estándares éticos y valores del nivel más alto. Hacemos lo correcto aunque nadie vea.

**R**esponsabilidad: Somos responsables de cumplir los compromisos que hemos hecho, abarcando la integridad ética y profesional, los objetivos estratégicos y de presupuesto y los requisitos legales y reguladores.

**M**ejores prácticas: Nos requiere tomar decisiones para maximizar la excelencia y para aprender de los recursos internos y externos acerca de maneras documentadas de aumentar la efectividad o eficacia.

**C**ompasión: Servimos a los demás mediante empatía, amabilidad, caridad y respeto.

**S**inergia: Combinamos nuestros esfuerzos para que juntos seamos más que la suma de nuestras partes.

## Manténgase conectado a Long Beach Medical Center



@lbmedicalcenter



@lbmedicalcenter



@lbmedicalcenter



youtube.com/  
longbeachmemorial

1.800.MEMORIAL

2801 Atlantic Ave.  
Long Beach, CA 90806

