

The logo for Boston Medical Center, featuring the words "BOSTON MEDICAL" in a serif font, with "CENTER" in a smaller font above "MEDICAL", all enclosed within a circular border.

BOSTON
MEDICAL
CENTER

A white flag with the words "BOSTON MEDICAL" printed in blue, flying on a tall silver pole. The flag is positioned in front of a modern building with large glass windows and a metal frame. The background shows a clear blue sky and some green foliage.

BOSTON
MEDICAL

Patient Guide

*This book includes English, Spanish
and Haitian Creole versions.*



ENGLISH VERSION..... Page 2
SPANISH VERSION..... Page 20
HAITIAN CREOLE VERSION..... Page 40

Welcome

Dear BMC Patient,

On behalf of everyone at Boston Medical Center, thank you for choosing our hospital for your health care. Our caregivers and everyone on our team are here to provide you with exceptional care - your health is our highest priority.

We offer a full range of inpatient and outpatient services and programs to help you with your diagnosis and treatment. This guide provides important information on our services to help you and your loved ones while you are hospitalized. Please ask a member of your care team if there is any other information that would be helpful.

It's our privilege to care for you. Please let us know if there is anything more we can do during your stay to support you in your care and recovery.

Sincerely,



Kate Walsh
President and CEO
Boston Medical Center



In This Guide

- About BMC
- Your Role in Your Care
- Your Care Team
- Health Care Proxy and MOLST
- Patient Survey Process
- Post-Discharge Process
- Privacy Statement/HIPAA
- Visitor Information
- Hotels
- Getting to Boston Medical Center
- Resources to Assist You
- For Your Safety
- Important Phone Numbers
- Words to Know
- Disclaimer
- Notes



ABOUT BMC

Boston Medical Center (BMC) provides the best possible care in every medical area. Our doctors are leaders in their fields with the most advanced medical knowledge at their fingertips and a highly-skilled nursing and professional staff working side-by-side. No matter whom you meet at BMC from the X-ray personnel to the critical care nurse, the admissions staff to the chief of surgery, they are all committed to providing top-notch care to every patient and family member with respect, warmth, and compassion.

Located in Boston's historic South End neighborhood, BMC is a private, not-for-profit, 496-bed, academic medical center and the primary teaching partner for Boston University School of Medicine. Attending physicians are also members of the faculty of Boston University School of Medicine.

MISSION STATEMENT

We will provide consistently excellent and accessible health services to all in need of care regardless of status or ability to pay – exceptional care, without exception.

Your Role in Your Care

PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

• Patient's Bill of Rights

YOUR CARE AND TREATMENT

As a Boston Medical Center (BMC) patient you have the right to:

- Polite, respectful treatment. BMC does not discriminate based on age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disabilities, socioeconomic status, sex, sexual orientation and gender identity and/or expression.
- Prompt, life-saving treatment in the event of an emergency without regard to your ability to pay or to your economic status.
- Adequate, prompt response to reasonable requests and your need for treatment, whenever possible.
- Have your pain evaluated and managed.
- Request the services of a pastor, chaplain, or a clergy member of your religious preference and respect toward your religious, spiritual, and cultural beliefs.
- Services of a medical interpreter at no cost to you.
- Reasonable privacy during medical treatments, medical care, and conversations.
- Confidentiality of your medical history and treatment records to the extent provided by the law.
- Have your doctor or other provider explain the facts about your illness; your treatment options, benefits and risks of each option; and possible outcomes of each choice.
- Accept or refuse treatment once you have learned about the benefit and risk of each option.
- Work with your providers to develop and carry out a plan for your care.
- Ask and receive names and specialties of any providers taking care of you.
- Refuse to be observed, examined, or treated by medical students or other staff members without risking your access to care and treatment.
- Specify those to be allowed to visit you. BMC will limit visits by anyone deemed to pose a safety or health risk to you, other patients, or staff.
- Notification of your admission to BMC made to a family member or chosen representative and to your primary care physician.
- The presence of your chosen support person unless it infringes on the rights of others or poses a safety or health risk to you, other patients or staff.
- Complete an advance directive form (such as a Health Care Proxy or medical power of attorney), instructing BMC and your providers about your treatment choices and naming your designated "health care agent." If you have not named a health care agent and cannot speak for yourself, BMC will accept the assertion of your spouse or domestic partner, parent, or other family member who claims to be your representative. BMC will request supporting documentation from each in order to make its determination.
- Choose to enroll in a research study if invited. You also have the right not to enroll without affecting your medical care.

YOUR MEDICAL RECORDS

As a BMC patient you have the right to:

- Request an inspection of your medical record or for a reasonable fee, to receive a copy of your record after you are discharged from the hospital.
- Receive a copy of your medical record at no cost if the request supports a legal claim or appeal under the Social Security Act in any federal or state financial needs-based benefit program.
- Have portions of your medical record sent to a physician at another institution at no charge to you, provided you complete the required request form.
- Request in writing that an amendment or correction be made to your record if you believe it to be inaccurate. You will receive a response within 30 days.

FINANCIAL ISSUES

As a BMC patient you have the right to request and receive:

- Information about financial assistance and free health care.
- Copies of itemized bills and other statements of charges submitted to third-party payers (insurance companies).

Rights, information and mediation you have the right to:

- Receive information about BMC's policies, rules and regulations about your rights and responsibilities as a patient.
- Request and receive information about the relationship of BMC and your providers with any other health care faculty or educational institution as it relates to your care.
- Contact the BMC Patient Advocacy office at 617.414.4970 to report concerns, problems or complaints about your care or service. If your concerns cannot be resolved by first talking with your providers, you may file a formal complaint or grievance.

PATIENT RESPONSIBILITIES

BMC requires that as a patient you accept the responsibility to:

- Arrive on time for scheduled appointments or telephone the provider's office when you are not available to keep you scheduled appointment.
- Provide accurate and complete information about your present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, advanced directives, and other matters concerning your health or care.
- Inform your providers if you do not understand instructions relating to your care or treatment or if you are unable to follow the instructions.
- Be considerate of other patients.
- Make sure your visitors at BMC are considerate of others with respect to noise, and that they adhere to posted visiting hours.
- Observe BMC's smoke-free campus rules.
- Provide BMC with information about your insurance or financial coverage for hospital charges.
- Accept responsibility for your actions if you refuse treatment or do not follow your provider's instructions.

Your Care Team

PHYSICIANS, NURSE PRACTITIONERS AND PHYSICIAN ASSISTANTS

As a teaching hospital, several doctors may visit you at one time. You can expect to encounter doctors in training supervised by attending physicians. Other members of your care team may include nurse practitioners and physician assistants.

NURSES, CNAs AND NURSE MANAGERS

Nurses and Certified Nurse Assistants are assigned to care for you every day. Nurses can answer questions you have about your care. Contact the unit's Nurse Manager if you have questions about your care team or you feel like any part of your care team is not meeting your care needs.

RN CARE MANAGERS

Care Managers are nurses who work with you, your family, your insurance company, and members of the care team to make sure that your care needs are met. They will help guide decisions regarding your recovery and continuing care.

SOCIAL WORKERS

Social Workers provide emotional support and advocacy while addressing the safety needs of patients. Social Workers also talk with families about health care decision-making, end of life issues, and coping strategies.

SPIRITUAL CARE

Chaplains are available to provide encouragement and support in a variety of faith traditions. If you would like to meet with a chaplain, please speak with your nurse.

PATIENT ADVOCATES

Patient Advocates can help you by answering questions about the quality of clinical care, quality of service, your rights and responsibilities, and hospital procedures.

INTERPRETER SERVICES

In addition to providing face-to-face interpreters in 21 spoken languages, American Sign Language and Certified Deaf Interpreting, the department utilizes the latest advances in technology. Telephonic and video interpreting give you access to more than 190 languages 24 hours per day, 365 days per year. For your safety, family members are NOT allowed to interpret clinical conversations between you and members of your care team.

DIETITIANS

Dietitians provide nutrition therapy and education. Depending on your nutrition needs, a dietitian may visit you during your stay.

UNIT COORDINATORS

The Unit Coordinator participates in the delivery of patient care by providing a variety of clerical, customer relations and support services to patients, families, visitors, and members of the health care team.

HOUSEKEEPING

The goal of the housekeeping staff is to keep your room clean, sanitized and comfortable. Your housekeeper will visit you daily to ensure your needs are met. For your comfort, our nursing staff will change your bed linens every other day or as needed. Please let us know if there is anything else we can do for you during your stay.

Advance Care Planning

Advance care planning is a process for thinking about your goals of care, based on your own beliefs, values, and wishes. What matters to you? What type of care would you want if you became too sick to communicate? It is also a way for you to decide whom you would want to make decisions for you. Discuss with your care team and your loved ones. Then consider using the following documents:

A **Health Care Proxy** is a simple legal document that allows you to name someone you trust to make health care decisions for you if, for any reason, you become unable to make or communicate those decisions. Everyone 18 and older can benefit from having a Health Care Proxy. For more information about completing one, please contact a member of your care team.

In certain circumstances, your doctor may discuss with you a **Massachusetts Medical Orders for Life-Sustaining Treatment (MOLST)** form. The MOLST form is based on your right to accept or refuse medical treatments, including treatments that might extend life. A valid MOLST form is signed by you and a clinician. The MOLST form stays with you to communicate your wishes for medical treatment to all members of your health care team, both at BMC and in the community.

Patient Survey Process

We are committed to getting feedback from all patients who receive care. After you are discharged you may receive a request to complete a survey about the care you received during your stay. Feedback about your experience enables us to better serve our patients and families. We strongly encourage taking a few minutes to complete the survey to help improve.

Post-Discharge Process

When you no longer need hospitalization you may still require some continued care, either in another facility or in your own home. Throughout your hospital stay, a Care Manager will work with you, your family, your doctor, and the health care team to identify your post-hospital needs. If necessary, he or she will arrange for a discharge plan and will act as your advocate and liaison with your insurance provider.

Privacy Statement/HIPAA

At BMC, we place the highest priority on ensuring the privacy and security of your health information. We are committed to providing you with exceptional care and forming a relationship that is built on trust. BMC strictly follows the requirements outlined by HIPAA, as well as other applicable federal and state laws.

Visitor Information

GUIDELINES FOR VISITORS

- Any visitor exposed to or having a communicable disease (tuberculosis, measles, mumps, rubella, pertussis, impetigo, chicken pox, the flu, or a cold) should not visit you.
- For their safety, toddlers and infants are discouraged from visiting the hospital.
- Visitors should look closely at signage because it will let visitors know if extra precautionary steps are necessary before entering a room.
- Kitchenettes on the units are not available for visitor use.
- For your safety and the safety of visitors, the bathrooms in your room should never be used by visitors.
- Visitors should wash their hands before and after patient contact.

NUMBER OF VISITORS

We encourage families to discuss scheduling their visits, in order to not overwhelm you by visiting all at one time. Since our rooms can quickly become crowded and noisy, we may need to ask you to limit the number of visitors to two at a time. While support from loved ones is important, we also ask that visitors respect your need for rest as well as your roommate's need for rest during your stay.

VISITING HOURS

Preferred visiting hours for all areas are from noon to 8 p.m., except in the Intensive Care Units and the Women and Infants Center. Family and friends can inquire about your condition by calling 617.638.6800 and the operator will provide your room number, location, and direct telephone number.

PROTECTED STATUS

There are times when the hospital must take additional precautions to protect your privacy. In those circumstances, you may be placed on protected status. As a protected patient, none of your information will be given to the public, including the media. During the time you are on protected status, you and your family can create a list of visitors, which can include no more than six people. Each person on the list will be required to show an acceptable photo ID to a BMC Public Safety Officer before he or she can visit you.

SMOKE-FREE CAMPUS

For your health and safety, and the health and safety of visitors and staff, BMC is a smoke-free campus. This means that smoking is not allowed on all property owned or leased by BMC and Boston University Medical Campus.

FLOWERS & BALLOONS

To safeguard patients, certain units such as Intensive Care Units and Medical Oncology Units restrict flower deliveries. We encourage you to check in with the nursing staff before sending or bringing flowers. Latex balloons are not permitted in the hospital. Mylar balloons are appreciated.

HOTELS

When booking your reservation, you should mention “Boston Medical Center”. The hotel may give you a preferred rate.

Hospital discounts may be offered at:

- **Hampton Inn and Suites:**
811 Massachusetts Ave., 617-445-6400
- **Best Western Roundhouse:**
891 Massachusetts Ave., 617-989-1000
- **Ramada Inn Boston:**
800 Morrissey Blvd., 617-287-9100

Getting to Boston Medical Center

Boston Medical Center is conveniently located off of Interstate 93 in Boston’s Historic South End. The medical campus is situated across several city blocks between Harrison Avenue and Albany Street and Massachusetts Avenue and East Newton Street.

TAXI

If you would like to arrange for a taxi service, please use the taxi phones located at the information desks.

PARKING GARAGES

Parking garages are located at 710 Albany Street and 720 Harrison Avenue. Rates are as posted.

VALET PARKING

For your convenience, we offer valet parking at the main entrance of the Menino Building (840 Harrison Avenue), adjacent to the Moakley and Yawkey Buildings, as well as in front of the Doctors Office Building (720 Harrison Avenue). Rates are as posted.

Resources to Assist You

ACCESSIBILITY INFORMATION

BMC requires that all aspects of the Americans with Disabilities act are followed and ensures that its staff is trained and sensitive to the needs of people with physical, developmental, and cognitive disabilities. For additional support, call Patient Advocacy at 617.414.4970.

ADDITIONAL PROGRAMS & SUPPORT GROUPS

For more information about the programs and support groups, please contact the Main Switchboard at 617.638.8000 or refer to www.bmc.org.

ATM

ATMs are located throughout the hospital for your convenience.

Yawkey Building:

Santander Bank ATM (lobby)

Menino Building:

Citizens Bank ATM (first floor near the Albany Street Emergency Department Entrance)

Shapiro Building:

Citizens Bank ATM (lobby)

FOOD SERVICES

Yawkey Building Cafeteria (second floor)

Monday-Friday: 6:30am – 7:00pm.

Saturday- & Sunday: 7:00am – 7:00pm.

MG's Café (first floor of the Doctors Office Building)

Monday-Thursday: 6:30am – 5:00pm.

Friday: 6:30am – 3:00pm

Shapiro Building Café (second floor)

Monday-Friday: 6:30am – 5:30pm

Hot Entrée & Fresh Salads

11:00am – 5:30pm

Ottakes Gift Shop (Menino Lobby)

Monday-Friday: 6:30am – 9:00pm

Saturday & Sunday: 9:00am – 5:30pm

PATIENT EDUCATION MATERIALS

Educational materials are available to you in multiple languages. If you have questions about your diagnosis or treatment plan, please speak with your care team.

PATIENT FINANCIAL SERVICES

Always make sure the insurance information on your account is correct. If you want information on state sponsored insurance programs, or you wish to make payment arrangements, please contact Patient Financial Services. For more information, please call 616.414.5155 or visit the Patient Financial Services office located in the basement of the Yawkey Building.

PREVENTIVE FOOD PANTRY

Individuals who are food insecure are referred to the Preventive Food Pantry by BMC primary care providers. If you qualify and have a prescription from your doctor, you can visit the Food Pantry every two weeks (twice per month) and receive three to four days' worth of food for your household each time. The pantry is open Monday to Friday 10:00am to 4:00pm.

PHARMACY

Doctors Office Building (DOB)

720 Harrison Avenue
Phone: 617.638.8130
Hours: Monday-Friday: 8am – 6pm, Saturday and Sunday: Closed

Shapiro Building

725 Albany Street
Phone: 617.414.4880
Hours: Monday-Friday: 7am-7pm, Saturday: 9am-5pm, Sunday: 10am-3pm.

Moakley Building Specialty Pharmacy

830 Harrison Avenue (3rd Floor)
Phone: 617.638.6770
Hours: Monday-Friday: 9am- 5pm, Saturday and Sunday: Closed

Yawkey Building

850 Harrison Avenue
Phone: 617.414.4883
Hours: Monday-Friday: 9am-8pm, Saturday: 9am-4pm, Sunday: Closed

PHARMACY TELEPHONE SERVICES

Long distance calls may be placed with the carrier of your choice and will be billed to you directly by that carrier. Family and friends may dial your room phone directly.

TV SERVICES

You have free access to the television in your room. The CARE Channel features relaxing imagery and soothing sounds to support pain management, reduce stress, and improve your hospital experience.

NOURISHMENT REFRIGERATORS

Nourishment refrigerators are available for patient use during their stay. All food that is being stored must include the patient's name and the date it was put into the refrigerator. All food is to be consumed within 72 hours. If the food item remains in the refrigerator after the 72 hours, it will be thrown away.

VALUABLE AND PERSONAL ITEMS

We strongly recommend that you do not bring cash, jewelry, or other valuables with you. If you arrive with valuables, please give them to a family member, or friend to take home. Please be aware that the hospital is not responsible for lost or stolen items.

For Your Safety

PATIENT SAFETY

HAND WASHING

Remember to wash your hands and ask your caregivers to wash their hands.

MEDICATION SAFETY

- Be sure that all of your doctors know what medications you have been taking, including prescription drugs, over-the-counter medications, herbal and vitamin supplements, natural remedies and recreational drugs.
- Be sure that all of your doctors know of any allergies you may have to medications, anesthesia, foods, latex products, etc. and what happens when you have an allergic reaction (rash, itching, swelling, trouble breathing, etc.).
- When you are brought medications or IV fluids, ask the person to check to be sure you are the patient who is supposed to receive the medications.
- Always show that person your ID bracelet to double-check.
- Remember – you play an important role in protecting your medication safety.

FALL PREVENTION

You may be more at risk to fall because of your condition, treatment, and new environment. We want to minimize your risk. If you require assistance, please use your call light to notify staff. If you need a walker, wheelchair or cane, we can make arrangements for you.

Important Phone Numbers

TO MAKE AN OUTSIDE PHONE CALL: DIAL 9, THE AREA CODE AND THE NUMBER

BMC Connect.....	1.800.841.4325
For assistance with scheduling appointments, referrals for specialty services, selecting a doctor and health screenings.	
Belkin Breast Center	617.638.2778
Community Violence Response Team.....	617.414.8007
Domestic Violence and Safety Support Advocates	617.414.5457
Environmental Services.....	617.414.5183
Interpreter Services	617.414.5549
Main Switchboard/ Information	617.638.8000
Medical-Legal Partnership.....	617.414.7430
Medical Records & Birth Certificates	617.414.4213
Patient Advocacy.....	617.414.4970
Patient Financial Services	617.638.6157
Pharmacy	
Doctor's Office Building.....	617.638.8130
Moakley Building Specialty Pharmacy	617.638.6770
Shapiro Building	617.414.4880
Yawkey Building.....	617.414.4883
Pre-Procedure Clinic.....	617.638.6250
Public Safety.....	617.414.4444
Spiritual Care	
Menino Building	617.414.7560
TTY	1-800.439.2370
Violence Intervention Advocacy Program.....	617.414.4454

Words to Know

**THIS GLOSSARY INCLUDES SOME COMMON TERMS AND ACRONYMS.
IF YOU NEED FURTHER CLARIFICATION, PLEASE ASK A MEMBER OF YOUR CARE TEAM.**

Antibiotic – A medication used to treat infections.

Attending Physician – A doctor in a teaching hospital who has completed residency. Attendings often supervise fellows, residents, and medical students.

BP – Blood pressure.

Code – An overhead page that may communicate an urgent need to hospital staff.

CNA – Certified Nursing Assistant.

Consulting Physician – A doctor who consults with the attending physician about a specific disease, ailment, or treatment plan.

Cat Scan – A scan that generates an image of structures in a patient's body.

Electroencephalogram (EEG) – A device used to monitor electrical impulses in the brain. EEGs can help diagnose certain conditions in the brain.

Electrocardiogram (EKG) – A device used to monitor changes in the electrical activity of the heart.

Fellow – A doctor who completed residency and entered a training program in a medical specialty.

Hospitalist – A doctor who specializes in the care of hospitalized patients.

Intern – A first year resident.

Medical Student – A student who is studying to become a doctor.

Magnetic Resonance Imaging (MRI) – Produces images of body structures that do not show up well on X-rays.

Phlebotomist – Someone who draws blood.

Primary Care Physician (PCP) – A doctor who is chosen by an individual to provide continuous medical care and who is trained to treat a wide variety of health-related problems. PCPs are responsible for referrals to specialists.

Resident – A doctor in one of the postgraduate years of clinical training. The length of residency varies according to the doctor's chosen specialty.

RN – Registered nurse.

Telemetry Monitors – Devices that continually monitor a patient's heart rate.

Unit Coordinator – A staff member who manages the non-clinical tasks within a hospital unit and assists clinical staff.

Vital Signs – The rates or values indicating a patient's pulse, temperature, and respiratory rate.

Disclaimer

NON DISCRIMINATION NOTICE

Boston Medical Center complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Boston Medical Center does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

BOSTON MEDICAL CENTER:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact the Interpreter Services Department at 1-617-414-5549.

If you believe that Boston Medical Center has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with the Office of Patient Advocacy, Boston Medical Center, 771 Albany Street, Dowling G-406B, Boston, MA 02118-2393; Ph: 1-617-414-4970, Fax: 1-617-414-1779, Email: DG-Patient-Advocacy@bmc.org. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, the Interpreter Services Department is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 617-414-5549.

Arabic / العربية

داف، لغة، لاركدًا تدرجات تذك اذا: عظهولم 9455-414-716
مقرب لصرتا. ناحمالاب كل رفاوتت ةيوعلال ةدعلمال تامدخ

Cambodian / ខ្មែរ

ប្រយ័ត្ន: ប្រើសិទ្ធិអនុវត្តនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សរេងន្ទយជនកែភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំបុរិះអនុវត្ត ចុះ ទូរស័ព្ទ 617-414-5549

Chinese / 繁體中文

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 617-414-5549

French / Français

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 617-414-5549

Greek / Ελληνικά

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 617-414-5549

Gujarati / ગુજરાતી

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિશ્ચલક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 617-414-5549

Haitian Creole / Kreyòl Ayisyen

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 617-414-5549

Hindi / हिंदी

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 617-414-5549 पर कॉल करें।

Italian / Italiano

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 617-414-5549

Korean / 한국어

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 617-414-5549번으로 전화해 주십시오. 617-414-5549

Polish / Polski

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 617-414-5549

Portuguese / Português

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 617-414-5549

Russian / Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 617-414-5549.

Spanish / Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 617-414-5549.

Vietnamese / Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 617-414-5549.





One Boston Medical Center Place • Boston, MA 02118 • 617.638.8000 • BMC.org

BOSTON
MEDICAL
CENTER



Guía del paciente



BOSTON MEDICAL
CENTER

YAWKEY
AMBULATORY CARE CENTER

BOSTON
MEDICAL

Bienvenido

Estimado paciente de BMC:

En nombre de todos los que trabajamos en el Boston Medical Center, gracias por elegir nuestro hospital para su atención médica. Nuestros cuidadores y todos los miembros de nuestro equipo están aquí para brindarle una atención excepcional: su salud es nuestra máxima prioridad.

Ofrecemos una gama completa de servicios y programas para pacientes hospitalizados y ambulatorios para ayudarlo en su diagnóstico y tratamiento. En esta guía se proporciona información importante sobre nuestros servicios para ayudarlo a usted y a sus seres queridos mientras está hospitalizado. Pregunte a un miembro del equipo de atención si hay alguna otra información que pueda serle útil.

Es nuestro privilegio cuidarlo. Háganos saber si hay algo más que podamos hacer durante su estancia para ayudarlo en su atención y recuperación.

Atentamente,



Kate Walsh
Presidenta y CEO
Boston Medical Center



En esta guía

- Acerca de BMC
- Su rol en su atención
- El equipo de atención
- Apoderado de atención de la salud y MOLST
- Proceso de encuesta al paciente
- Proceso post-alta
- Declaración de privacidad/HIPAA
- Información para el visitante
- Hoteles
- Cómo llegar a Boston Medical Center
- Recursos para ayudarle
- Por su seguridad
- Números de teléfono importantes
- Palabras que debe conocer
- Renuncia
- Notas



ACERCA DE BMC

Boston Medical Center (BMC) brinda la mejor atención posible en cada área médica. Nuestros médicos son líderes en sus campos con el conocimiento médico más avanzado al alcance de sus manos, y un personal de enfermería y profesional altamente calificado que trabaja codo a codo. No importa con quién se reúna en BMC, desde el personal de radiografía hasta la enfermera de atención crítica, desde el personal de recepción hasta el jefe de cirugía, todos están comprometidos en brindar atención de primera calidad a cada paciente y miembro de la familia con respeto, calidez y compasión.

BMC, ubicado en el histórico vecindario South End de Boston, es un centro médico académico privado, sin fines de lucro, con 496 camas y es el principal asociado de enseñanza de la Facultad de Medicina de la Universidad de Boston. Los médicos tratantes también son miembros del personal docente de la Facultad de Medicina de la Universidad de Boston.

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN

Brindaremos servicios de salud consistentemente excelentes y accesibles a todos los que necesiten atención, independientemente del estado o de la capacidad de pago:

Su rol en su atención

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

• Carta de derechos del paciente

SU ATENCIÓN Y TRATAMIENTO

Como paciente del Boston Medical Center (BMC), tiene derecho a:

- Trato respetuoso y cordial BMC no discrimina por edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidades físicas o mentales, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.
- Tratamiento rápido y que salva vidas en caso de una emergencia sin importar su capacidad de pago o su estado económico.
- Respuesta adecuada y rápida a las solicitudes razonables y su necesidad de tratamiento, siempre que sea posible.
- Evaluación y manejo de su dolor.
- Posibilidad de solicitar los servicios de un pastor, capellán o miembro del clero de su preferencia religiosa y respeto hacia sus creencias religiosas, espirituales y culturales.
- Servicios de un intérprete médico sin costo para usted.
- Privacidad razonable durante los tratamientos médicos, la atención médica y las conversaciones.
- Confidencialidad de su historia clínica y sus registros de tratamiento en conformidad a lo previsto por la ley.
- Hacer que su médico u otro proveedor le den información sobre su enfermedad, sus opciones de tratamiento, los beneficios y los riesgos de cada opción, y los posibles resultados de cada elección.
- Aceptar o rechazar el tratamiento una vez que conozca los beneficios y los riesgos de cada opción.
- Trabajar con sus proveedores para desarrollar y llevar a cabo un plan para su atención.
- Preguntar y escuchar los nombres y las especialidades de los médicos que lo atienden.
- Negarse a ser observado, examinado o tratado por estudiantes de medicina u otros miembros del personal sin poner en riesgo su acceso a la atención y el tratamiento.
- Especificar quiénes podrán visitarlo. BMC limitará las visitas de cualquier persona que se considere que representa un riesgo para su seguridad o salud, la de otros pacientes o la del personal.
- Notificar de su admisión a BMC a un miembro de su familia o al representante elegido y a su médico de atención primaria.
- La presencia de su persona de apoyo elegida, a menos que infrinja los derechos de los demás o represente un riesgo para su seguridad o salud, la de otros pacientes o la del personal.
- Completar un formulario de directivas anticipadas (como un Poder de atención de la salud o un poder notarial médico), que informe a BMC y a sus proveedores sobre sus opciones de tratamiento y que nombre a su “agente de atención de la salud” designado. Si no ha nombrado a un agente de atención de la salud y usted no puede hablar, BMC aceptará la afirmación de su cónyuge o pareja doméstica, padre u otro miembro de la familia que afirme ser su representante. BMC solicitará la documentación de respaldo de cada uno para tomar una decisión.
- Elegir inscribirse en un estudio de investigación si lo invitan. También tiene derecho a no inscribirse sin afectar su atención médica.

SU HISTORIA CLÍNICA

Como paciente de BMC, tiene derecho a:

- Solicitar una inspección de su historia clínica, o, por una tarifa razonable, recibir una copia de su historia después de que le den el alta del hospital.
- Recibir una copia de su historia clínica sin costo alguno si la solicitud respalda un reclamo o apelación legal conforme a la Ley del Seguro Social en cualquier programa de beneficios federal o estatal basado en las necesidades financieras.
- Enviar partes de su historia clínica a un médico de otra institución sin cargo alguno, siempre que complete el formulario de solicitud requerido.
- Solicitar por escrito que se haga una enmienda o corrección a su historia clínica si considera que es inexacta. Recibirá una respuesta dentro de los 30 días.

PROBLEMAS FINANCIEROS

Como paciente de BMC, tiene derecho a solicitar y recibir:

- Información sobre asistencia financiera y atención de la salud gratuita.
- Copias de facturas desglosadas y otros estados de cargos presentados a terceros pagadores (compañías de seguros).

Derechos, información y mediación a los que usted tiene derecho:

- Recibir información sobre las políticas, las reglas y las regulaciones de BMC sobre sus derechos y responsabilidades como paciente.
- Solicitar y recibir información sobre la relación de BMC y sus proveedores con cualquier otro personal docente o institución educativa de atención de la salud relacionado con su atención.
- Comuníquese con la Oficina de Defensa del Paciente de BMC al 617.414.4970 para reportar inquietudes, problemas o quejas sobre su atención o servicio. Si no puede resolver sus inquietudes dialogando en primer lugar con sus proveedores, puede presentar una queja o reclamo formal.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

BMC exige que, como paciente, acepte la responsabilidad de:

- Llegar a tiempo a las citas programadas o llamar al consultorio del proveedor cuando no pueda cumplir con su cita programada.
- Proporcionar información precisa y completa sobre sus quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas anticipadas y otros asuntos relacionados con su salud o atención.
- Informar a sus proveedores si no comprende las instrucciones relacionadas con su atención o tratamiento o si no puede seguir las instrucciones.
- Ser considerado con otros pacientes.
- Asegurarse de que quienes lo visiten en BMC sean considerados con los demás con respecto al ruido y que respeten las horas de visita publicadas.
- Respetar las reglas de no fumar en el centro de BMC.
- Proporcionar a BMC información sobre su seguro o cobertura financieros para los cargos hospitalarios.
- Aceptar la responsabilidad de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones de su médico.

El equipo de atención

MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES MÉDICOS

Como hospital universitario, pueden visitarlo varios médicos a la vez. Lo atenderán médicos en formación supervisados por médicos tratantes. Otros miembros de su equipo de atención pueden incluir enfermeras practicantes y auxiliares médicos.

ENFERMERAS, ASISTENTES DE ENFERMERÍA CERTIFICADOS Y ADMINISTRADORES DE ENFERMERÍA

Las enfermeras y los asistentes de enfermería certificados son asignados a su atención todos los días. Las enfermeras pueden responder las preguntas que tenga sobre su atención. Comuníquese con el administrador de enfermería de la unidad si tiene preguntas sobre el equipo de atención o si cree que parte del equipo de atención no satisface sus necesidades de atención.

ADMINISTRADORES DE ATENCIÓN EM

Los administradores de atención son enfermeras que trabajan con usted, su familia, su compañía de seguros y los miembros del equipo de atención para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades de atención. Ellos ayudarán a tomar las decisiones relacionadas con su recuperación y atención continua.

TRABAJADORES SOCIALES

Los trabajadores sociales brindan apoyo emocional y asesoría, al tiempo que abordan las necesidades de seguridad de los pacientes. Los trabajadores sociales también hablan con las familias sobre la toma de decisiones de atención de la salud, cuestiones relacionadas con el final de la vida y estrategias de superación.

ATENCIÓN ESPIRITUAL

Contamos con capellanes que están disponibles para brindar ánimo y apoyo en diferentes tradiciones religiosas. Si desea reunirse con un capellán, hable con su enfermera.

DEFENSORES DE PACIENTES

Los defensores de pacientes pueden ayudarlo respondiendo preguntas sobre la calidad de la atención clínica, la calidad del servicio, sus derechos y responsabilidades, y los procedimientos del hospital.

SERVICIOS DE INTÉRPRETES

Además de brindar intérpretes en persona en 21 idiomas diferentes, lengua de señas estadounidense e intérpretes sordos certificados, el departamento utiliza los últimos avances en tecnología. La interpretación telefónica y de video le da acceso a más de 190 idiomas las 24 horas del día, los 365 días del año. Por su seguridad, a los familiares NO se les permite interpretar conversaciones clínicas entre usted y los miembros de su equipo de atención.

DIETISTAS

Los dietistas proporcionan terapia y educación nutricionales. Dependiendo de sus necesidades nutricionales, un dietista puede visitarlo durante su estancia.

COORDINADORES DE LA UNIDAD

El Coordinador de la Unidad participa en la prestación de atención al paciente al brindar una variedad de servicios de oficina, de atención al cliente y de apoyo a pacientes, familiares, visitantes y miembros del equipo de atención de la salud.

SERVICIO DE LIMPIEZA

El objetivo del personal del servicio de limpieza es mantener su habitación limpia, desinfectada y cómoda. Un miembro del servicio de limpieza lo visitará diariamente para asegurarse de que se satisfagan sus necesidades. Para su comodidad, el personal de enfermería cambiará la ropa de cama cada dos días o según sea necesario. Háganos saber si hay algo más que podamos hacer durante su estancia.

Planificación anticipada de la atención

La planificación anticipada de la atención es el proceso de pensar sobre sus objetivos de atención, según sus propias creencias, valores y deseos. ¿Qué le importa? ¿Qué tipo de atención desearía si se enfermara demasiado como para comunicarse? También es una manera de decidir quién le gustaría que tomara decisiones en su nombre. Hable con su equipo de atención y sus seres queridos. Después, tenga en cuenta los siguientes documentos:

Un **Poder de atención de la salud** es un simple documento legal que le permite nombrar a alguien de su confianza para que tome decisiones de atención médica si, por alguna razón, no puede tomar o comunicar esas decisiones. Cualquier persona mayor de 18 años puede beneficiarse de tener un Apoderado de atención de la salud. Para obtener más información sobre cómo completar uno, comuníquese con un miembro de su equipo de atención.

Bajo ciertas circunstancias, su médico puede hablar con usted sobre el formulario de **Órdenes médicas relacionadas con el tratamiento de prolongación de la vida de Massachusetts (MOLST)**. El formulario MOLST se basa en su derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos, incluidos los tratamientos que podrían prolongar su vida. Usted y un médico firman un formulario MOLST válido. El formulario MOLST permanece con usted para comunicar sus deseos de tratamiento médico a todos los miembros de su equipo de atención de la salud, tanto en BMC como en la comunidad.

Proceso de encuesta al paciente

Estamos comprometidos a obtener comentarios de todos los pacientes que reciben atención. Después de ser dado de alta puede recibir una solicitud para completar una encuesta acerca de la atención durante su estancia. Los comentarios sobre su experiencia nos permiten atender mejor a nuestros pacientes y sus familias. Le pedimos que se tome unos minutos para completar la encuesta para ayudarnos a mejorar.

Proceso post-alta

Cuando ya no necesite estar hospitalizado, es posible que siga necesitando atención continua, ya sea en otro centro o en su propia casa. Durante su estancia en el hospital, un administrador de atención trabajará con usted, su familia, su médico y el equipo de atención de la salud para identificar sus necesidades al salir del hospital. Si es necesario, él o ella organizarán un plan de alta y actuará como su defensor y como enlace con su proveedor de seguros.

Declaración de privacidad/HIPAA

En BMC, le damos máxima prioridad a garantizar la privacidad y seguridad de su información de salud. Estamos comprometidos a proporcionarle una atención excepcional y a formar una relación basada en la confianza. BMC sigue estrictamente los requisitos descritos en la HIPAA, así como otras leyes federales y estatales aplicables.

Información para el visitante

PAUTAS PARA LOS VISITANTES

- No debe recibir visitantes que hayan estado expuestos o que tengan una enfermedad contagiosa (tuberculosis, sarampión, paperas, rubéola, tos ferina, impétigo, varicela, gripe o resfrío).
- Por su seguridad, se desaconseja que los niños pequeños y los bebés visiten el hospital.
- Los visitantes deben observar atentamente la señalización, ya que les informará si es necesario tomar medidas de precaución adicionales antes de ingresar a una habitación.
- Las cocinas de las unidades no están disponibles para uso de los visitantes.
- Para su seguridad y la seguridad de los visitantes, los baños de su habitación nunca deben ser utilizados por los visitantes.
- Los visitantes deben lavarse las manos antes y después del contacto con el paciente.

NÚMERO DE VISITANTES

Solicitamos a las familias que organicen los horarios de sus visitas, para no abrumarlo concurriendo todos juntos. Como las habitaciones pueden llenarse rápidamente y volverse ruidosas, es posible que tengamos que pedirle que limite la cantidad de visitantes a dos por vez. Si bien el apoyo de los seres queridos es importante, también pedimos que los visitantes respeten su necesidad de descanso, así como la necesidad de descanso de su compañero de habitación durante su estancia.

HORAS DE VISITA

Las horas de visita preferidas para todas las áreas son desde el mediodía hasta las 8:00 p. m., excepto en las Unidades de Cuidados Intensivos y en el Centro de Mujeres y Bebés. Los familiares y amigos pueden preguntar sobre su condición llamando al 617.638.6800 y el operador le proporcionará su número de habitación, la ubicación y el número de teléfono directo.

ESTADO PROTEGIDO

Hay ocasiones en que el hospital debe tomar precauciones adicionales para proteger su privacidad. En esas circunstancias, a usted le pueden asignar estado protegido. Como paciente protegido, no se brindará su información al público, incluidos los medios de comunicación. Durante el tiempo que está en estado protegido, usted y su familia pueden crear una lista de visitantes, que no debe incluir más de seis personas. Se requerirá que cada persona en la lista muestre una identificación con foto aceptable a un Oficial de Seguridad Pública de BMC antes de la visita.

CENTRO CON REGLAS DE NO FUMAR

Para su salud y seguridad, y la salud y seguridad de los visitantes y el personal, BMC es un centro donde no se permite fumar. Esto significa que no se permite fumar en todos los sitios propiedad o arrendados por BMC y Boston University Medical Campus.

FLORES Y GLOBOS

Para proteger a los pacientes, ciertas unidades como las Unidades de Cuidados Intensivos y las Unidades de Oncología Médica restringen los envíos de flores. Le recomendamos que consulte con el personal de enfermería antes de enviar o traer flores. No se permiten globos de látex en el hospital. Se aceptan los globos de mylar.

HOTELES

Al realizar su reserva, debe mencionar “Boston Medical Center”. El hotel puede darle una tarifa preferencial.

Se pueden ofrecer descuentos hospitalarios en:

- **Hampton Inn and Suites:**
811 Massachusetts Ave., 617-445-6400
- **Best Western Roundhouse:**
891 Massachusetts Ave., 617-989-1000
- **Ramada Inn Boston:**
800 Morrissey Blvd., 617-287-9100

Cómo llegar a Boston Medical Center

Boston Medical Center está convenientemente ubicado a la salida de la Interestatal 93 en el histórico South End de Boston. El centro médico está situado a lo largo de varias cuadras de la ciudad entre Harrison Avenue y Albany Street y Massachusetts Avenue y East Newton Street.

TAXI

Si desea solicitar un servicio de taxi, use los teléfonos para taxis que se encuentran en los mostradores de información.

ESTACIONAMIENTOS

Los estacionamientos están ubicados en 710 Albany Street y 720 Harrison Avenue. Las tarifas son las publicadas.

SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO

Para su comodidad, ofrecemos servicio de estacionamiento en la entrada principal del Edificio Menino (840 Harrison Avenue), adyacente a los Edificios Moakley y Yawkey, así como frente al Edificio del Consultorio del Médico (720 Harrison Avenue). Las tarifas son las publicadas.

Recursos para ayudarle

INFORMACIÓN DE ACCESIBILIDAD

BMC requiere que se cumplan todos los aspectos de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades y garantiza que su personal esté capacitado y que sea sensible a las necesidades de las personas con discapacidades físicas, de desarrollo y cognitivas. Para soporte adicional, llame a Defensa del Paciente al 617.414.4970.

PROGRAMAS ADICIONALES Y GRUPOS DE APOYO

Para obtener más información sobre los programas y grupos de apoyo, comuníquese con el Conmutador Principal al 617.638.8000 o consulte www.bmc.org.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Encontrará cajeros automáticos en distintos sectores del hospital para su comodidad.

Edificio Yawkey:

Cajero automático de Santander Bank (hall)

Edificio Menino:

Cajero automático de Citizens Bank (primer piso cerca de la entrada del Departamento de Emergencias de Albany Street)

Edificio Shapiro:

Cajero automático de Citizens Bank (hall)

SERVICIOS DE COMIDA

Cafetería del edificio Yawkey (segundo piso)

Lunes a viernes: de 6:30 a. m. a 7:00 p. m.

Sábado y domingo: de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.

MG's Café (primer piso del Edificio del Consultorio del Médico)

Lunes a jueves: de 6:30 a. m. a 7:00 p. m.

Viernes: de 6:30 a. m. a 3:00 p. m.

Cafetería del edificio Shapiro (segundo piso)

Lunes a viernes: de 6:30 a. m. a 5:30 p. m.

Platos principales y ensaladas frescas de 11:00 a. m. a 5:30 p. m.

Outtakes Gift Shop (Hall de Menino)

Lunes a viernes: de 6:30 a. m. a 7:00 p. m.

Sábado y domingo: de 9:00 a. m. a 5:30 p. m.

MATERIALES EDUCATIVOS PARA PACIENTES

Están disponibles materiales educativos en varios idiomas. Si tiene preguntas sobre su diagnóstico o plan de tratamiento, hable con su equipo de atención.

SERVICIOS FINANCIEROS PARA PACIENTES

Asegúrese de que la información de seguro en su cuenta es correcta. Si desea información sobre programas de seguro patrocinados por el estado, o si desea hacer arreglos de pago, comuníquese con Servicios financieros para pacientes. Para obtener más información, llame al 616.414.5155 o visite la oficina de Servicios financieros para pacientes ubicada en el sótano del edificio Yawkey.

DESPENSA DE ALIMENTOS

Los médicos de atención primaria de BMC envían a las personas que padecen inseguridad alimentaria a la Despensa de alimentos. Si califica y tiene una receta de su médico, puede visitar la Despensa de alimentos cada dos semanas (dos veces por mes) y recibir alimentos para su grupo familiar para tres o cuatro días cada vez. La despensa está abierta de lunes a viernes de 10:00 a. m. a 4:00 p. m.

PHARMACY

Edificio del Consultorio del Médico (DOB)

720 Harrison Avenue

Teléfono: 617.638.8130

Horario: Lunes a viernes: De 8:00 a. m. a 6:00 p. m.,

Sábados y domingos: cerrado

Farmacia especializada del edificio Moakley

830 Harrison Avenue (3er piso)

Teléfono: 617.638.6770

Horario: Lunes a viernes: de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.,

Sábados y domingos: cerrado

Edificio Shapiro

725 Albany Street

Teléfono: 617.414.4880

Horario: Lunes a viernes: de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.,

Sábado: de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., Domingo de 10:00 a. m. a 3:00 p. m.

Edificio Yawkey

850 Harrison Avenue

Teléfono: 617.414.4883

Horario: Lunes a viernes: de 9:00 a. m. a 8:00 p. m.,

Sábado: de 9:00 a. m. a 4:00 p. m., Domingo cerrado

SERVICIOS TELEFÓNICOS

Puede realizar llamadas de larga distancia con el proveedor de su elección, y estas le serán facturadas directamente por ese proveedor. Los familiares y amigos pueden marcar el teléfono de su habitación directamente.

SERVICIOS DE TELEVISIÓN

Tiene acceso gratuito a la televisión en su habitación. CARE Channel presenta imágenes relajantes y sonidos reconfortantes para ayudarle en el manejo del dolor, a reducir el estrés y mejorar su experiencia en el hospital.

REFRIGERADORES PARA ALIMENTOS

Los refrigeradores para alimentos están disponibles para el uso de los pacientes durante su estancia. Todos los alimentos almacenados deben incluir el nombre del paciente y la fecha en que se guardó en el refrigerador. Todos los alimentos deben consumirse dentro de las 72 horas. Si los alimentos continúan en el refrigerador después de las 72 horas, se desecharán.

ARTÍCULOS VALIOSOS Y PERSONALES

We recomendamos que no traiga dinero en efectivo, joyas u otros objetos de valor. Si llega con objetos de valor, entréguelos a un familiar o amigo para que se los lleven a casa. Tenga en cuenta que el hospital no es responsable por artículos perdidos o robados.

Por su seguridad

SEGURIDAD DEL PACIENTE

LAVADO DE MANOS

Recuerde lavarse las manos y pídale a sus cuidadores que se laven las manos.

SEGURIDAD DE MEDICAMENTOS

- Asegúrese de que todos sus médicos sepan qué medicamentos ha estado tomando, incluidos los medicamentos recetados, los medicamentos de venta libre, los suplementos de hierbas y vitaminas, los remedios naturales y las drogas recreativas.
- Asegúrese de que todos sus médicos conozcan cualquier alergia que pueda tener a los medicamentos, la anestesia, los alimentos, productos de látex, etc. y lo que sucede cuando tiene una reacción alérgica (erupción, picazón, hinchazón, dificultad para respirar, etc.).
- Cuando le traigan medicamentos o líquidos por vía intravenosa, pídale a la persona que se asegure de que usted es el paciente que debe recibir los medicamentos.
- Muestre siempre su brazalete de identificación a esa persona para corroborar.
- Recuerde: Usted tiene un papel importante en la protección de la seguridad de sus medicamentos.

PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Puede correr mayor riesgo de caídas a causa de su afección, el tratamiento y el nuevo entorno. Queremos minimizar el riesgo. Si necesita ayuda, use la luz de llamada para notificar al personal. Si necesita un andador, una silla de ruedas o un bastón, podemos conseguirlos.

Números de teléfono importantes

PARA HACER UNA LLAMADA DE TELÉFONO EXTERNA: DISQUE 9, EL CÓDIGO DE ÁREA Y EL NÚMERO

BMC Connect.....	1.800.841.4325
Para obtener ayuda con la programación de citas, referencias para servicios especializados, elegir un médico y exámenes de salud.	
Belkin Breast Center	617.638.2778
Equipo de Respuesta a la Violencia Comunitaria	617.414.8007
Violencia Doméstica y Defensores de Apoyo de Seguridad	617.414.5457
Servicios Ambientales	617.414.5183
Servicios de Intérprete	617.414.5549
Conmutador Principal/Información	617.638.8000
Sociedad Médico-Legal	617.414.7430
Registros Médicos y Certificados de Nacimiento.....	617.414.4213
Defensa de Pacientes.....	617.414.4970
Servicios Financieros para Pacientes.....	617.638.6157
Farmacia	
Edificio del Consultorio del Médico	617.638.8130
Farmacia Especializada del Edificio Moakley.....	617.638.6770
Edificio Shapiro.....	617.414.4880
Edificio Yawkey	617.414.4883
Clínica Prequirúrgica	617.638.6250
Seguridad Pública	617.414.4444
Atención Espiritual	
Edificio Menino	617.414.7560
TTY	1-800.439.2370
Programa de Defensa en caso de Violencia.....	617.414.4454

Palabras que debe conocer

ESTE GLOSARIO INCLUYE ALGUNOS TÉRMINOS Y SIGLAS COMUNES. SI NECESITA UNA EXPLICACIÓN ADICIONAL, PREGUNTE A UN MIEMBRO DEL EQUIPO DE ATENCIÓN.

Antibiótico: medicamento usado para tratar infecciones.

Médico tratante: médico de un hospital universitario que ha completado la residencia. Los médicos tratantes a menudo supervisan a los médicos en especialización, a los residentes y a los estudiantes de medicina.

BP: presión arterial.

Código: página elevada que puede comunicar una necesidad urgente al personal del hospital.

CNA: asistente de enfermería certificado.

Médico consultor: un médico que consulta con el médico tratante acerca de una enfermedad, enfermedad o plan de tratamiento específico.

Tomografía axial computarizada: una tomografía que genera una imagen de estructuras en el cuerpo de un paciente.

Electroencefalograma (EEG): dispositivo que se usa para monitorear los impulsos eléctricos en el cerebro. Los EEG pueden ayudar a diagnosticar ciertas condiciones en el cerebro.

Electrocardiograma (EKG): dispositivo que se usa para monitorear los cambios en la actividad eléctrica del corazón.

Médico en especialización: médico que completó la residencia e ingresó a un programa de capacitación en una especialidad médica.

Hospitalista: médico que se especializa en la atención a pacientes hospitalizados.

Pasante: residente de primer año.

Estudiante de medicina: estudiante que está estudiando para convertirse en médico.

Imagen de resonancia magnética (MRI): produce imágenes de estructuras corporales que no se ven bien en los rayos X.

Flebotomista: la persona que saca sangre.

Médico de atención primaria (PCP): un médico que es elegido por un individuo para brindarle atención médica continua y que está capacitado para tratar una amplia variedad de problemas relacionados con la salud. Los PCP son responsables de las referencias a especialistas.

Residente: médico en uno de los años de postgrado de capacitación clínica. La duración de la residencia varía según la especialidad elegida por el médico.

EM: enfermera matriculada.

Monitor de telemetría: dispositivos que monitorean continuamente la frecuencia cardíaca de un paciente.

Coordinador de la Unidad: miembro del personal que administra las tareas no clínicas dentro de una unidad hospitalaria y que asiste al personal clínico.

Signos Vitales: las tasas o valores que indican el pulso, la temperatura y la frecuencia respiratoria de un paciente.

Renuncia

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Boston Medical Center cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Boston Medical Center no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

BOSTON MEDICAL CENTER:

- Ofrece ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se puedan comunicar efectivamente con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lengua de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Ofrece servicios de idiomas gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de servicios de intérprete al 1-617-414-5549.

Si cree que Boston Medical Center no ha ofrecido estos servicios o ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo ante la Oficina de defensa de pacientes de Boston Medical Center, 771 Albany Street, Dowling G-406B, Boston, MA 02118-2393; Teléfono: 1-617-414-4970, Fax: 1-617-414-1779, Correo electrónico: DG-Patient-Advocacy@bmc.org. Puede presentar un reclamo personalmente o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el Departamento de servicios de intérprete está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD).

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATENCIÓN: Si habla otro idioma, están disponibles los servicios gratuitos de asistencia de idiomas. Llame al 617-414-5549.

Arabic / العربية

داف، لغة، لاركدذا تدرحت تونك اذا : 9455-414-716
مقرب لاصرت . ناحمالاب كل رفاوتت ةيوعلال ةدعلسال تامدخ

Cambodian / ខ្មែរ

ប្រយ័ត្ន: បរិស័នជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សំរាប់នូវជំនួយកែតម្រូវ ដោយមិនគិតលុយ គឺអាចមានសំរាប់បរិស័ន ចុះ ទូរស័ព្ទ 617-414-5549

Chinese / 繁體中文

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 617-414-5549

French / Français

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 617-414-5549

Greek / ελληνικά

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 617-414-5549

Gujarati / ગુજરાતી

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિશ્ચિલક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 617-414-5549

Haitian Creole / Kreyòl Ayisyen

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 617-414-5549

Hindi / हिंदी

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 617-414-5549 पर कॉल करें।

Italian / Italiano

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 617-414-5549

Korean / 한국어

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 617-414-5549번으로 전화해 주십시오. 617-414-5549

Polish / Polski

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 617-414-5549

Portuguese / Português

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 617-414-5549

Russian / Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 617-414-5549.

Spanish / Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 617-414-5549.

Vietnamese / Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 617-414-5549.





One Boston Medical Center Place • Boston, MA 02118 • 617.638.8000 • BMC.org

BOSTON
MEDICAL
CENTER



Gid Pasyan



BOSTON MEDICAL
CENTER

YAWKEY
AMBULATORY CARE CENTER

BOSTON
MEDICAL

Byenveni

Chè Pasyan BMC,

Nan non tout moun nan Boston Medical Center, nou di w mèsi paske w chwazi lopital nou an pou swen sante w. Moun k ap bay swen nou yo ak tout moun nan ekip nou an la pou ba w yon sèvis swen senk etwal - sante w se pi gwo priyorite nou genyen.

Nou bay yon gam sèvis ak pwogram entèn epi ekstèn konplè ki pou ede w avèk analiz epi tretman w. Gid sa bay enfòmasyon enpòtan sou sèvis nou yo ki pou ede w epi moun ou renmen yo pandan w entèn an. Tanpri mande yon moun nan ekip swen ou an si gen nenpòt lòt enfòmasyon ki ta kapab itil.

Se yon privilèj pou nou pran swen w. Tanpri fè nou konnen si gen yon bagay anplis nou kapab fè pandan w entèn an ki pou ede w nan tretman w ak nan retablisman w.

Sensèman,



Kate Walsh
Prezidan ak PDG
Boston Medical Center



Nan Gid sa

- Enfòmasyon sou BMC
- Wòl ou nan Tretman Ou
- Ekip swen sante Ou an
- Pwokirasyon pou Swen Sante ak MOLST
- Pwosesis Ankèt kote Pasyan an
- Pwosesis Aprè Egzeyat
- Deklarasyon sou Pwoteksyon Vi Prive/HIPAA
- Enfòmasyon sou Vizitè
- Otèl
- Ale nan Boston Medical Center
- Resous yo ki la pou Ede Ou
- Pou Sekirite ou
- Nimewo Telefòn Enpòtan
- Mo ou dwe konnen
- Avètisman
- Remak



ENFÒMASYON SOU BMC

Boston Medical Center (BMC) bay meyè swen posib nan chak domèn medikal. Doktè nou yo konn sa y ap fè an nan domèn pa yo an avèk tout konesans medikal yo nan men yo epi yon ekip enfimyè konpetan ak yon pèsònèl pwofesyonèl k ap travay men nan men. Nenpòt kiyès ou rankontre nan BMC sòti nan estaf pèsònèl radyografi pou rive nan swen entansif, estaf administrasyon an jiska chèf ekip chiriji an, yo tout deside pou bay chak pasyan ak manm fanmi yo yon sèvis swen senk etwal avèk respè, chalè, ak konpasyon.

Lokalize nan katye istorik South End nan Boston, BMC se yon sant medikal inivèsité prive, ki pa la pou fè lajan, ki gen 496 kabann, epi ki se prensipal patnè nan ansèyman pou Lekòl Medsin Inivèsité Boston an. Doktè entènis yo se manm nan fakilte Lekòl Medsin Inivèsité Boston an tou.

DEKLARASYON MISYON NOU

N ap toujou bay ak konsitans sèvis sante pafè epi ki aksesib pou tout moun ki bezwen swen san gade estati oswa kapasite pou w peye - swen senk etwal, san eksepsyon.

Wòl ou nan Tretman Ou

DWA AK RESPONSABLITE PASYAN AN

• Deklarasyon Dwa Pasyan

SWEN AK TRETMAN OU

Antanke yon pasyan nan Boston Medical Center (BMC) ou dwa pou:

- Jwenn yon tretman onèt epi avèk respè. BMC pa fè diskriminasyon sou baz laj, ras, apatenans etnik, relijyon, kilti, langaj, andikap fizik oswa mantal, estati sosyoekonomik, sèks, oryantasyon seksyèl epi idantite ak/oswa ekspresyon jan.
- Tretman rapid, k ap sove lavi w nan ka ijans san gade sou kapasite pou w peye oswa estati sosyoekonomik.
- Repons rapid ak adekwa ak demann rezonab yo epi nesosite w pou jwenn tretman, nenpòt jan sa ye.
- Yo te evalye epi jere doulè ou an.
- Mande sèvis yon pastè, omonye, oswa yon manm klèje nan preferans relijye ou ak respè pou lafwa relijye w, espiritiyèl, ak kiltirèl ou.
- Sèvis pou gen yon entèprèt medikal gratis pou ou.
- Pwoteksyon Rezonab Lavi Prive pandan tretman medikal, swen medikal, ak konvèsasyon yo.
- Nan mezi lalwa bay sa istorik medikal ak dosye trètman ou yo ap rete konfidansyèl.
- Doktè w oswa lòt founisè eksplike w fè yo konsènan maladi ou an; opsyon tretman w ou yo; avantaj ak risk chak opsyon yo; epi rezilta posib pou chak chwa.
- Ou kapab aksepte oswa refize trètman an yon fwa w okouran sou avantaj ak risk pou chak opsyon.
- Travay an kolaborasyon ak founisè yo pou elabore epi mete an pratik yon plan trètman pou ou.
- Ou kapab mande epi w ap resevwa non ak espesyalite nenpòt founisè k ap pran swen w lan.
- Ou kapab refize pou elèv nan medsin obsève, egzaminen, oswa trete w oswa lòt manm pèsònèl lan san sa pa deranje pou w gen aksè ak swen epi tretman.
- Bay presizyon moun ki otorize pou vin ba w vizit. BMC ap bloke tout moun ki kapab reprezante yon danje oswa risk pou sante ou, lòt pasyan, oswa estaf pèsònèl la.
- Yo te anonse yon manm nan fanmi oswa yon reprezantan w te chwazi ak bay doktè swen prensipal ou an rantre w nan BMC.
- Prezans moun ou te chwazi kòm sipò an sof si li p ap nwi dwa lòt moun reprezante yon danje oswa risk pou sante ou, lòt pasyan, oswa estaf pèsònèl la.
- Ranpli yon fòm davans (tankou Pwokirasyon pou Swen Sante oswa manda medikal) ki bay BMC ak founisè ou yon enstriksyon sou chwa tretman w pran yo ak ekri non “ajan swen sante” ki sou ou an. Si w pa ekri non yon ajan swen sante epi pa kapab pale pou tèt pa w, BMC ap aksepte deklarasyon mari oswa madanm ou oswa patnè w gen lakay ou an, paran oswa lòt manm fanmi w ki site kòm reprezantan w. BMC ap pral mande yo chak papyè yo nan objektif pou li pran desizyon li.
- Ou kapab chwazi pou w enskri nan yon etid rechèch si yo envite. Ou gen dwa pou w pa enskri tou san sa pa afekte swen sante medikal ou.

DOSYE MEDIKAL OU

Kòm yon pasyan, ou gen dwa pou:

- Mande yon enspeksyon dosye medikal ou oswa pou yon depans rezonab, pou w resevwa yon kopi dosye w aprè yo fin ba w egzeyat ou nan lopital lan.
- Resevwa yon kopi dosye medikal ou gratis si demann lan jwenn sipò yon deklarasyon legal oswa apèl anba Lwa Sekirite Sosyal nan kad pwogram avantaj ki baze sou bezwen finansye federal oswa eta a.
- Y ap voye yon pati nan dosye medikal ou yo gratis bay yon lòt doktè nan yon lòt enstisyon, men w dwe ranpli yon fòm demann obligatwa.
- Fè demann lan alekri si w kwè yon modifikasyon oswa yon koreksyon yo te fè nan dosye ou an pa kòrèk. W ap resevwa yon repons nan lespas 30 jou.

PWOBLÈM FINANS

Kòm yon pasyan, ou gen dwa pou mande epi pou w resevwa:

- Enfòmasyon sou asistans finansyè ak swen sante gratis.
- Kopi fakti detaye yo ak lòt relve depans yo te voye bay yon lòt antite k ap peye pou ou (konpayi asirans yo).

Dwa, enfòmasyon ak entèvansyon ou gen dwa pou:

- Resevwa enfòmasyon konsènan politik BMC yo, règleman sou dwa ou yo ak reponsabilite w antanke yon pasyan.
- Mande epi resevwa enfòmasyon konsènan relasyon BMC ak founisè ou yo avèk nenpòt lòt fakilte swen sante oswa enstitisyon edikasyon nan mezi sa gen rapò ak swen pa w.
- Rantre an kontak ak biwo Defans Pasyan BMC an nan 617.414.4970 pou w rapòte preyokipasyon w yo, pwoblèm oswa doleyans sou swen ak sèvis ou. Si preyokipasyon w pa rezoud depi sou premye fwa w pale ak founisè ou yo, ou kapab depoze yon doleyans fòmèl oswa plent.

RESPONSABILITE PASYAN

Kòm yon pasyan BMC mande pou w pran responsablite ou pou:

- Rive a lè nan randevou yo te planifye ak ou yo oswa rele biwo founisè an si w pa an mezi pou w respekte randevou an.
- Bay enfòmasyon konplè ak ekzak sou doleyans aktyèl ou yo, maladi w te gen lontan yo, dosye lopital ou, medikaman ou yo, enstriksyon avanse ou yo, ak lòt kesyon konsènan sante ak swen ou.
- Mete founisè ou yo okouran si w pa konprann enstriksyon yo ki gen rapò ak swen oswa tretman w oswa si w pa an mezi pou swiv enstriksyon yo.
- Pote atansyon ak lòt pasyan.
- Rasire w vizitè w yo nan BMC pote atansyon ak lòt pasyan yo pou yo pa fè bri, epi pou yo respekte lè vizit yo.
- Obsève lwa BMC an pou pa fimen nan kanpis lan.
- Bay BMC enfòmasyon sou asirans oswa kouvèti finansyè ou pou depans lopital yo.
- Pran responsablite aksyon ou yo si ou refize tretman oswa pa swiv enstriksyon founisè ou an.

Ekip swen sante Ou an

DOKTÈ, ENFIMYÈ PRATIKAN AK ASISTAN DOKTÈ

Antanke yon lopital k ap aprann moun, plizyè doktè kapab vizite w an menm tan. Ou kapab espere pou w rankontre doktè ki nan fòmasyon yon doktè entènès ap sipèvize yo. Lòt manm ekip swen sante ou an kapab gen ladan li enfimiyè pratikan yo ak asistan doktè yo.

ENFIMYÈ, CNA AK ENFIMYÈ AN CHÈF YO

Enfimiyè ak Asistan Enfimiyè Kalifye yo afekte pou pran swen w chak jou. Enfimiyè yo kapab reponn kesyon w gen sou swen ou. Si w gen kesyon sou ekip swen ou an oswa ou gen lenpresyon yon pati nan ekip medikal ou an pa reponn ak bezwen swen ou yo, rantre an kontak ak Enfimiyè An Chèf lan.

CHÈF SÈVIS SWEN RN

Chèf sèvis Swen yo se enfimiyè k ap travay ak ou, fanmi w, konpayi asirans ou, epi manm ekip swen ou yo pou rasire w yo reponn ak bezwen swen ou yo. Yo pral ede yo pran desizyon konsènan retablisman w ak swen k ap toujou kontinye pou ou.

TRAVAYÈ SOSYAL

Travayè sosyal yo bay sipò emosyonèl ak defans pandan y ap abòde bezwen sekirite pasyan yo. Travayè sosyal yo pale ak fanmi yo tou konsènan desizyon ki pou pran sou swen sante, dènye pwoblèm lavi yo, ak estrateji pou adapte w ak yo.

SWEN ESPIRITYÈL

Gen omye ki disponib pou ankouraje epi bay sipò nan plizyè tradisyon relijye. Si w ta renmen rankontre ak yon omye, pale ak enfimiyè ou an.

AVOKA PASYAN

Avoka Pasyan yo kapab ede w pandan y ap reponn ak kesyon yo konsènan kalite swen klinik lan, kalite sèvis yo, dwa ak reponsabilite w yo, ak pwosedi lopital yo.

SÈVIS ENTÈPRÈT

Anplis pou bay sèvis entèprèt fasafas ki gen 21 lang yo pale ladan li, Lang Siy Ameriken ak Entèprèt Kalifye pou moun ki Soud yo, ministè an itilize denyè teknoloji avanse yo. Entèpretasyon telefonik ak videyo ba w aksè ak plis pase 190 lang 24 èdtan pa jou, 365 jou chak ane. Pou rezon sekirite w, manm fanmi w yo PA otorize nan konvèsasyon entèpretasyon klinik yo ant ou menm ak manm ekip swen ou yo.

NITRISYONIS

Nitrisyonis yo bay terapi nitrisyon ak edikasyon. Selon bezwen nitrisyonèl ou, yon nitrisyonis kapab rann ou vizit padan sejou w nan lopital lan.

KOWÒDONATÈ INITE

Kowòdonatè an patisipe nan livrezon swen bay pasyan an pandan l ap bay plizyè sèvis biwo, relasyon kliyan an ak sèvis sipò pou pasyan yo, fanmi, vizitè, ak manm ekip swen sante an.

LAPWÒPTE

Objektif estaf lapwòpte an se pou kenbe chanm yo pwòp, dezenfekte epi konfòtab. Menajè ou an ap pral vizite w chak jou pou l ap rasire li reponn ak tout bezwen lapwòpte ou yo. Pou santi w konfòtab, estaf enfimiyè nou an ap chanje kabann ou an chak de jou oswa otan li nesèsè. Tanpri fè nou konnen si gen yon lòt bagay anplis nou kapab fè pandan w entène an.

Planifikasyon Swen Avanse

Planifikasyon swen avanse se yon pwosesis pou panse konsènan objektif swen ou, ki baze sou pwòp kwayans ou yo, valè yo, ak sa w swete yo. Kisa ki enpòtan pou ou? Ki kalite swen ou ta renmen si w ta rive paka pale? Se yon fason tou pou di kiyès ou ta renmen ki pou pran desizyon pou ou. Diskite sa ak ekip sante ou an ak moun ou renmen yo. Aprèsa pran sa an konsiderasyon pandan w ap itilize dokiman sa yo:

Yon **Pwokirasyon pou Swen Sante** se yon dokiman legal ki senp ki ba w otorizasyon pou mete non yon moun ou fè konfyans pou pran desizyon nan plas ou si, pou nenpòt rezon, ou rive nan ka ou paka pale pou w ta pran desizyon a yo. Tout moun ki gen 18 lane oswa plis kapab jwenn avantaj pou gen yon Pwokirasyon pou Swen Sante. Pou plis enfòmasyon sou kijan pou w ranpli youn, tanpri rantre an kontak ak yon manm ekip swen ou an.

Nan kèk ka, doktè ou an kapab diskite ak ou konsènan yon fòm **Medikal ki Bay Lòd pou Kenbe w Anvi Ak Tretman (Medical Orders for Life-Sustaining, MOLST)**. Fòm MOLST an gen pou baz dwa w gen pou aksepte oswa refize tretman medikal yo, ki gen ladan li tretman ki ta kapab pwolonje lavi w. Ou siyen yon fòm MOLST valid ak yon doktè. W ap kenbe fòm MOLST lan ak ou pou kominike kisa w vle kòm tretman medikal ak tout manm ekip swen sante w yo, BMC ak nan kominote an.

Pwosesis Ankèt ak Pasyan an

Nou pran angajman pou resevwa kòmantè nan men tout pasyan yo ki resevwa swen. Apre ou retounen lakay ou, ou ka resevwa yon demann pou ranpli yon sondaj konsènan swen ou te resevwa pandan ou te nan lopital la. Kòmantè w konsènan eksperyans ou ba nou opòtinite pou bay yon meyè sèvis bay pasyan ak fanmi nou yo. Nou ankouraje w pran kèk minit pou ranpli sondaj la pou ede nou amelyore.

Pwosesis Aprè Egzeyat

Menm lè w pa bezwen sèvis pou w rete lopital lan ankò ou kapab toujou bezwen kèk swen k ap kontinye, swa nan yon lòt sant oswa lakay ou. Pandan tout peryòd tan w entene an, yon Responsab Swen pral travay ak ou, fanmi ou, doktè ou an, ak ekip swen sante an pou idantifye bezwen aprè egzeyat ou yo. Si sa nesesè, l ap fè yon plan egzeyat epi l ap aji antanke avoka w epi fè lyazon ak founisè asirans ou an.

Deklarasyon sou Vi Prive/HIPAA

Nan BMC, nou fè li tounen yon priyorite ki pa diskite pou asire konfidansyalite ak sekrite enfòmasyon sou sante w. Nou pran angajman pou ba w yon swen senk etwal epi fòme yon relasyon konfyans ant nou. BMC swiv san mankman egzijans HIPAA bay yo, menm jan tou lòt lwa federal oswa eta aplikab yo.

Enfòmasyon sou Vizitè

GID POU VIZITÈ YO

- Tout vizitè ki ekspozè oswa ki gen yon maladi kontajab (tibèkiloz, lawoujòl, malmouton, ribeyòl, koklich, maladi po, varisèl, grip, oswa yon rim) pa ta dwe vizite ou.
- Pou sekirite yo, pa ankouraje ti katkat ak ti bebe yo vin vizite w nan lopital lan.
- Vizitè yo ta dwe swiv ak anpil atansyon signalizasyon yo paske se yo ki pral di vizitè yo si gen mezi prekosyon siplemantè ki nesèsè avan yo rantre nan chanm la.
- Vizitè yo paka itilize ti kizin yo ki disponib nan inite yo.
- Pou Sekirite ou ak sekirite vizitè yo, twalèt ki nan chanm ou an vizitè an pa ta dwe janm itilize li.
- Vizitè yo dwe lave men yo avan ak aprè kontak yo ak pasyan an.

KANTITE VIZITÈ

Nou ankouraje fanmi yo pou yo planifye vizit yo, nan objektif pou yo pa toufe w twòp pandan yo tout ap rann ou vizit yon sèl kou. Etandone chanm nou yo kapab vin gen anpil moun epi bri byen rapid, nou kapab mande pou w limite kantite vizitè w yo pa de (2) a chak fwa. Pandan sipò moun ou renmen yo enpòtan, men n ap mande pou vizitè yo tou pou yo respekte nesèsite pou w repoze w menm jan ak nesèsite pou kanmarad ki nan menm chanm ak ou yo repoze yo pandan sejou w nan lopital la.

LÈ VIZIT

Lè vizit ki preferab pou tout zòn yo se sòti midi pou rive 8 nan aswè, sof nan Inite Swen Entansif yo ak Sant pou Fanm ak Tibebe yo. Fanmi ak zanmi kapab rele pou mande sou eta sante w nan 617.638.6800 epi yon operatè ap bay nimewo chanm ou, zòn ou ye an, ak nimewo telefòn dirèk ou an.

ESTATI PWOTEJE.

Gen kèk fwa gen kote lopital lan dwe pran prekosyon anplis pou pwoteje lavi prive ou. Nan ka sa yo, yo kapab mete w nan estati pwoteje. Antanke yon pasyan ki gen estati pwoteje, yo p ap bay okenn enfòmasyon sou ou ak piblik la, ki gen ladan li medya a. Pandan tan sa ou anba estati pwoteje an, ou menm ak fanmi w kapab kreye yon lis vizitè, ki pa kapab depase plis pase sis (6) moun. Chak moun ki nan lis lan pral oblije montre yon kat idantite ak foto bay yon Ajan Sekirite Piblik BMC avan li gen aksè pou li vizite w.

LAFIMEN ENTÈDI NAN KANPIS LA

Pou sante w ak sekirite, ak sante ak sekirite vizitè ak estaf lan, BMC se yon kanpis lafimen pa gen aksè ladan li. Sa vle di oupagen dwa fimen nan tout pwopriyete BMC genyen oswa lwe ak Kanpis Inièsite Boston an.

FLÈ AK BLAD

Pou pwotesyon pasyan yo, kèk inite tankou Inite Swen Entansif ak Inite Medikal Onkoloji an limite livrezon flè yo. Nou ankouraje w verifiye sa ak estaf enfimyè an avan w voye oswa vini ak flè. Yo pa otorize blad ki fèt ak lateks yo nan lopital lan. Yo pito blad ki fèt ak mila yo.

OTÈL

Lè w ap fè rezèvasyon otèl, ou ta dwe presize “Boston Medical Center”. Otèl la kapab ba w yon pi bon pri.

Ou kapab jwenn rabè pou lopital la nan:

- **Hampton Inn and Suites:**
811 Massachusetts Ave., 617-445-6400
- **Best Western Roundhouse:**
891 Massachusetts Ave., 617-989-1000
- **Ramada Inn Boston:**
800 Morrissey Blvd., 617-287-9100

Ale nan Boston Medical Center

W ap jwenn Boston Medical Center byen fasil nan sòti Interstate 93 nan Istorik South End Boston. Kanpis Medikal la chita kò li ant plizyè blòk ant Harrison Avenue ak Albany Street epi Massachusetts Avenue ak East Newton Street.

SÈVIS TAKSI

Si w ta renmen fè yon aranjman ak yon sèvis taksi, tanpri itilize telefòn yo mete sou biwo enfòmasyon an.

ESTASYONNMAN (PAKIN)

W ap jwenn pakin nan 710 Albany Street ak 720 Harrison Avenue. Pri yo afiche.

SÈVIS POU PAKE MACHIN

Pou mete w alèz, nou bay sèvis pou pake machin nan rantre prensipal Batiman Menino an (840 Harrison Avenue), sou kote Batiman Moakley ak Yawkey yo, konsa anfas Batiman Biwo Doktè yo (720 Harrison Avenue). Pri yo afiche.

Resous yo ki la pou Ede Ou

ENFÒMASYON POU AKSÈ FASIL

BMC mande pou yo swiv tout aspè nan lwa Ameriken ki gen Andikap yo epi asire li estaf li yo resevwa fòmasyon ak bezwen delika moun ki gen andikap fizik, devlopman, ak kognitif. Pou jwenn sipò adisyonèl, rele Defans Pasyan yo nan 617.414.4970.

PWOGRAM ADISYONÈL ak GWOUP SIPÒ

Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwogram ak gwoup sipò yo, tanpri rantre an kontak ak Tablo Kontwòl Prensipal la nan 617.638.8000 oswa ale gade nan www.bmc.org.

ATM

Gen ATM toupatou nan lopital lan pou mete w alèz.

Batiman Yawkey:

Santander Bank ATM (rantre)

Batiman Menino:

ATM Citizens Bank lan (premye etaj tou pre Rantre Depatman Ijans Albany Street lan)

Batiman Shapiro:

Citizens Bank ATM (rantre)

SÈVIS MANJE

Kafeterya Batiman Yawkey (dezyèm etaj)

Lendi-Vandredi: 6: 30 nan maten – 7: 00 nan aswè.

Samdi - ak Dimanch: 7: 00 nan maten – 7: 00 nan aswè.

MG's Café (premye etaj Batiman Biwo Doktè yo)

Lendi-Jedi: 6: 30 nan maten – 5: 00 nan aswè.

Vandredi: 6: 30 nan maten – 3: 00 nan aswè.

Café Batiman Shapiro (dezyèm etaj)

Lendi-Vandredi: 6: 30 nan maten – 5: 30 nan aswè.

Aperitif Cho ak Salad Frèch: – 11: 00 nan maten – 5: 30 nan aswè

Magazen Kado Outtakes (Rantre Menino)

Lendi-Vandredi: 6: 30 nan maten – 9: 00 nan aswè

Samdi ak Dimanch: 9: 00 nan maten – 5: 30 nan aswè

MATERYÈL PEDAGOJIK PASYAN

Materyèl Pedagojik yo disponib nan anpil lang. Si w gen kesyon sou analiz oswa plan tretman ou yo, tanpri pale ak ekip swen ou an.

SÈVIS FINANS POU PASYAN

Toujou fè si enfòmasyon ki sou kont asirans ou an kòrèk. Si ou vle jwenn plis enfòmasyon sou pwogram asirans eta patwone an, oswa ou ta vle fè aranjman pou peye, tanpri rantre an kontak ak Sèvis Finans Pasyan an. Pou plis enfòmasyon, tranpri rele 616.414.5155 oswa vizite biwo Sèvis Finans Pasyan an ki chita kò li nan anba lakay Batiman Yawkey an.

GAD MANJE PREVANIF

Moun ki gen pwoblèm nan alimantasyon yo founisè swen prensipal BMC yo dirije yo nan Gad manje prevanif lan. Si w kal-ifye epi w genyen yon òdonans doktè w, ou kapab ale vizite Gad Manje an chak de (2) semèn (defwa chak mwa) epi w ap resevwa manje pou twa (3) a kat (4) jou pou tout kay ou a chak fwa. Gad Manje an louvri Lendi pou rive Vandredi 10: 00 nan maten ive 4: 00 nan aswè.

FAMASI

Batiman Biwo Doktè (Doctors Office Building, DOB)

720 Harrison Avenue

Telefòn: 617.638.8130

Lè nou Louvri: Lendi-Vandredi: 8 nan maten - 6 nan aswè, Samdi ak Dimanch: Fèmen

Batiman Shapiro

725 Albany Street

Telefòn: 617.414.4880

Lè nou Louvri: Lendi-Vandredi: 7 nan maten -7 nan aswè, Samdi: 9 nan maten - 5 nan aswè Dimanch 10 nan maten -3 nan aprè midi.

Famasi Espesyalize Batiman Moakley

830 Harrison Avenue (Twazyèm Etaj)

Telefòn: 617.638.6770

Lè nou Louvri: Lendi-Vandredi: 8 nan maten - 6 nan aswè, Samdi ak Dimanch: Fèmen

Batiman Yawkey

850 Harrison Avenue

Telefòn: 617.414.4883

Lè nou Louvri: Lendi-Vandredi: 9 nan maten - 8 nan aswè, Samdi: 9 nan maten - 4 nan aswè, Dimanch Fèmen

SÈVIS TELEFONIK

Yo kapab fè apèl entèriben ak founisè ou chwazi an epi founisè sa ap voye fakti ba w dirèkteman. Fanmi ak zanmi kapab konpoze nimewo telefòn chanm ou an dirèkteman.

SÈVIS TELEVIZYON

Ou gen aksè ak televizyon nan chanm ou an. Chèn televizyon ki rele CARE lan gen seri imaj ak son repozan k ap ede w jere doulè an, diminye estrès ou, ak amelyore eksperyans ou nan lopital lan.

FRIJIDÈ POU MANJE

Frijidè pou manje yo disponib pou pasyan yo pandan yo nan lopital la. Tout manje yo estoke dwe gen ladan non pasyan an ak dat li te mete li nan frijidè a. Yo dwe konsome tout manje nan 72 èdtan oswa pi piti. Si manje yo rete nan frijidè a pou plis pase 72 èdtan, nou pral jete li.

MATERYÈL VALÈ AK PÈSONÈL

Nou rekòmande anpil pou w pa vini ak lajan, bijou, oswa lòt bagay ki gen valè. Si w vini ak bagay ki gen valè, tanpri bay yo ak yon manm fanmi an, oswa zanmi pou yo retounen lakay ak yo. Tanpri aprann sa lopital lan pa responsab materyèl ki pèdi oswa vòlè.

Pou Sekirite ou

SEKIRITE PASYAN

LAVE MEN

Sonje pou w lave men w epi mande moun k ap pran swen ou yo pou lave men yo tou.

SEKIRITE AK MEDIKAMAN

- Asire ou tout doktè ou yo konnen ki medikaman ou te pran, ki gen ladan li medikaman sou òdonans, medikaman san òdonans, sipleman ki fèt ak plant epi vitamin, remèd natirèl ak kalman.
- Fè si tout doktè yo okouran tout alèji w kapab fè ak medikaman, anestezi, manje, pwodwi ki gen latèks ladan yo, elatriye epi ki sa ki kapab pase lè w gen yon alèji (gratèl, demanjezon, anflamasyon, pwoblèm pou respire, elatriye).
- Lè yo pote medikaman oswa piki (enjeksyon), mande moun nan pou li verifye pou li rasire li ou se pasyan ki sipoze resevwa medikaman yo.
- Toujou montre moun sa braslè ki idantifye w lan pou yon doub verifikasyon.
- Sonje - ou gen yon wòl enpòtan nan sekirite medikaman w yo.

PREVANSYON TONBE

Ou kapab gen plis risk pou w tonbe lakòz eta sante w, tretman w, ak nouvo anviwònman ou an. Nou vle minimize risk ou. Si ou bezwen èd, sèvi ak limyè pou rele an pou w avèti anplwaye yo. Si w bezwen yon twotinèt, chèz woulant, nou kapab fè kèk aranjman pou ou.

Nimewo Telefòn Enpòtan

POU FÈ YON APÈL EKSTÈN: KONPOZE 9, ARYÈ KÒD LA EPI NIMEWO AN

BMC AP KONEKTE W.....	1.800.841.4325
Pou ede w avèk randevou ki planifye, referans pou sèvis espesyal yo, chwazi yon doktè ak egzamen sante.	
Sant Belkin pou Swen Tete	617.638.2778
Ekip Entèvansyon nan ka Vyolans Nan Kominote a	617.414.8007
Avoka Vyolans Domestik ak Sipò Sekirite.....	617.414.5457
Sèvis Anviwònman.....	617.414.5183
Sèvis Entèprèt	617.414.5549
Tablo Kontwòl/Enfòmasyon	617.638.8000
Patenarya Mediko-Legal.....	617.414.7430
Dosye Medikal ak Sètifika Nesans.....	617.414.4213
Defans Pasyan	617.414.4970
Sèvis Finans Pou Pasyan	617.638.6157
Famasi	
Batiman Pou Biwo Doktè.....	617.638.8130
Famasi Espesyalize Batiman Moakley.....	617.638.6770
Batiman Shapiro	617.414.4880
Batiman Yawkey.....	617.414.4883
Klinik Avan Pwosedi	617.638.6250
Sekirite Piblik	617.414.4444
Swen Espirityèl	
Batiman Menino	617.414.7560
TTY	1-800.439.2370
Pwogram Defans Entèvansyon nan Zafè Vyolans	617.414.4454

Mo ou dwe konnen

**GLOSÈ SA GEN LADAN LI KÈK TÈM KOMEN AK AKWONIM.
SI W BEZWEN PLIS LIMYÈ, TANPRI MANDE YON MOUN NAN EKIP SWEN OU AN.**

Antibiyotik - Se yon medikaman yo itilize pou trete enfeksyon.

Doktè Entènis - Yon doktè ki nan yon lopital fòmasyon ki fini ak residans li. Entènis yo souvan sipèvizè bousye yo, rezidan, ak etidyan medikal yo.

BP - Tansyon.

Kòd - Yon paj siperyè ki kapab kominike yon bezwen ijan ak estaf lopital lan.

CNA - Asistan Enfimye(è) Kalifye.

Doktè Konsiltan - Yon doktè k ap konsilte ak yon doktè entènis konsènan yon maladi espesifik, twoub, oswa plan tretman.

Egzamen CAT - Yon ekografi k ap jenere yon imaj estrikti nan kò pasyan an.

Elektwoansefalogram (Electroencephalogram, EEG) - Yon aparèy yo itilize pou siveye enpilsyon elektrik nan sèvo an. EEG kapab ede pou analize kèk sititasyon nan sèvo an.

Elektwokadyogram (Electrocardiogram, EKG) - Yon aparèy yo itilize pou siveye evolisyon aktivite elektrik nan kè an tanzantan.

Bousye - Yon doktè ki fini ak rezidans li epi ki rantre nan pwogram fòmasyon nan yon espesyalite medikal.

Ospitalis - Yon doktè ki espesyalize nan swen ospitalye pasyan yo.

Estajyè - Yon rezidan premye ane.

Etidyan nan Medsin - Yon elèv k ap etidye pou li vin yon doktè.

Imaj Rezonans Mayetik (Magnetic Resonance Imaging, MRI) - Pwodwi imaj kò an ki pa parèt byen sou Radyografi an.

Flebotomis - Yon moun k ap pran san.

Doktè Swen Prensipal (Primary Care Physician, PCP) - Yon doktè yon moun chwazi pou bay swen medikal k ap kontinye epi ki resevwa fòmasyon pou trete yon gran varyete pwoblèm ki gen rapò ak sante. PCP yo responsab pou bay referans pou ale wè espesyalis.

Rezidan - Yon doktè ki nan youn nan ane fòmasyon klinik twazyèm sik. Dire tan rezidans lan varye an fonksyon espesyalite doktè an te chwazi.

RN - Enfimye(è) Diplome.

Monitè Telemetri - Aparèy ki toujou ap siveye batman kè yon pasyan.

Kouwòdonatè Inite - Yon manm pèsònèl ki ap jere travay ki pa klinik nan lopital lan epi ede pèsònèl klinik yo.

Siy Vital - Pousantaj oswa valè ki montre poul yon pasyan, tanperati, ak pousantaj respiratwa.

Avètisman

AVI KONT DISKRIMINASYON

Boston Medical Center respekte lwa dwa sivil Federal ki apwopriye yo epi li pa fè diskriminasyon ki baze sou ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks. Boston Medical Center pa retire moun oswa trete yo yon fason diferan lakòz ras yo, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks.

BOSTON MEDICAL CENTER:

- Bay èd ak sèvis gratis pou moun ki gen andikap pou kominike ak nou san pwoblèm, tankou:
 - Entèprèt langaj siy ki kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt fòm (gwo lèt, odyo, fòm elektwonik aksesib, lòt fòm)
- Bay sèvis lang gratis pou moun lang prensipal yo pa anglè, tankou:
 - Entèprèt ki kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt lang

Si w bezwen sèvis sa yo, rantre an kontak ak Depatman Sèvis Entèprèt lan nan 1-617-414-5549.

Si ou kwè Boston Medical Center pa te rive ba w sèvis sa yo oswa te fè diskriminasyon kont ou lakòz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks, ou ka depoze yon plent nan Biwo Defans Pasyan yo, Boston Medical Center, 771 Albany Street, Dowling G-406B, Boston, MA 02118-2393; Ph: 1-617-414-4970, Faks: 1-617-414-1779, Imèl: DG-Patient-Advocacy@bmc.org. Ou kapab depoze plent ou pou kont ou oswa pa lapòs, faks, osinon imèl. Si ou bezwen èd pou depoze yon plent, Depatman Sèvis Entèprèt lan disponib pou ede ou. Ou kapab depoze tou yon plent-pou vyolasyon dwa sivil nan Depatman Sante ak Resous Imèn Etazini, Biwo pou Dwa Sivil sou entènèt nan Pòtay Biwo Plent pou Vyolasyon Dwa Sivil, ki disponib nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, oswa pa lapòs oswa nan telefòn nan: Depatman Sèvis Sante ak Resous Imèn Etazini (Department of Health and Human Services), 200 Independence Avenue SW., Chanm 509F, Batiman HHH, Washington, DC 20201, 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD).

Fòm plent yo disponib nan <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATENCIÓN: Si habla otro idioma, están disponibles los servicios gratuitos de asistencia de idiomas. Llame al 617-414-5549.

Arabic / العربية

داف، لغة، لال ركذا ثدحتت تذك اذا :ظوح لم 9455-414-716
مقرب ل لرت .ناحالماب لك رفاوتت ةيوللال ةدعالم تامدخ

Cambodian / ខ្មែរ

បាយកន៖ បរិស្ថានជាអនុកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សវន្តយជនកែភាសា ដោយមិនគិតឈ្នួល គឺអាចមានសំបាប់រើអនុក ចូរ ទូរស័ព្ទ 617-414-5549

Chinese / 繁體中文

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 617-414-5549

French / Français

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 617-414-5549

Greek / ελληνικά

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 617-414-5549

Gujarati / ગુજરાતી

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિશ્ચિત્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 617-414-5549

Haitian Creole / Kreyòl Ayisyen

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 617-414-5549

Hindi / हिंदी

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 617-414-5549 पर कॉल करें।

Italian / Italiano

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 617-414-5549

Korean / 한국어

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 617-414-5549번으로 전화해 주십시오. 617-414-5549

Polish / Polski

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 617-414-5549

Portuguese / Português

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 617-414-5549

Russian / Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 617-414-5549.

Spanish / Español

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 617-414-5549.

Vietnamese / Tiếng Việt

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 617-414-5549.





One Boston Medical Center Place • Boston, MA 02118 • 617.638.8000 • BMC.org