

Patient Information Guide

Guía de información para el paciente

Thank you for choosing Phoebe Putney Memorial Hospital, winner of the 2003 Foster G. McGaw Prize for excellence in community health.

Gracias por elegir al Hospital Phoebe Putney Memorial (Phoebe Putney Memorial Hospital), ganador del Premio Foster G. McGaw del 2003 por sus excelentes servicios para el cuidado de la salud prestados a la comunidad.

Si habla otro idioma, Phoebe le puede asistir con servicios de traducción. Simplemente avísele a su enfermera de esta necesidad.

Si habla otro idioma, Phoebe le puede prestar ayuda con sus propios servicios de traducción. Simplemente avísele a su enfermera si tiene esta necesidad.

2

2

Phoebe is proud to be a member of the American Hospital Association, Voluntary Hospital Association, Georgia Hospital Association and Georgia Alliance of Community Hospitals.

El hospital Phoebe tiene el orgullo de ser integrante de las siguientes organizaciones: Asociación Americana de Hospitales (American Hospital Association), Asociación de Información Voluntaria de los Hospitales (Voluntary Hospital Association), Asociación de Hospitales de Georgia (Georgia Hospital Association) y Alianza de Hospitales Comunitarios de Georgia (Georgia Alliance of Community Hospitals).

Table of Contents

Índice del contenido

Patients' Rights and Responsibilities4-6

Derechos y responsabilidades de los pacientes

Important Telephone Numbers6

Números telefónicos importantes

Advance Directives7

Instrucciones por adelantado

Personal Information and Privacy7

Datos personales y privacidad

Compliments and Concerns7

Comentarios favorables e inquietudes

Your Stay in the Hospital8

Su estancia en el hospital

Patient Safety

La seguridad del paciente

....9	
Infection Control9	Control de infecciones
Pain10	Control del dolor
Making Phone Calls10	Cómo hacer llamadas telefónicas
Your Diet10	Su dieta
Visiting Hours10	Horario de visitas
Parking11	Estacionamiento
We're Tobacco Free11	No permitimos el consumo de tabaco
Cafeteria, Vending & Starbucks11	Cafetería, máquinas expendedoras y Starbucks
Pastoral Services12	Servicios pastorales
Service from the Heart12	Le prestamos servicio de todo corazón
Hospi-tel12	Hotel del hospital (Hospi-tel)
Local Hotel Discounts12	Descuentos en hoteles de la localidad
Volunteer Services13	Servicios de voluntarios
Wireless Internet Access13	Acceso inalámbrico a la internet
Cell Phones13	Teléfonos celulares
ATMs13	Cajeros automáticos (ATM)
Gift Shop13	Tienda de regalos
Patient E-mail14	Correos electrónicos a los pacientes
Discharge14	Al darlo de alta

Insurance14-15	Seguros
Your Hospital Bill15-16	Su cuenta del hospital
Financial Assistance16	Apoyo económico
3	3
Patients' Rights & Responsibilities	Derechos y responsabilidades de los pacientes
Phoebe Putney Memorial Hospital is dedicated to the principles of respect, dignity and privacy in the administration of health care. The delivery of health care involves rights, duties and responsibilities on the part of the patient, the hospital and health care practitioners.	El hospital Phoebe Putney Memorial está dedicado a los principios del respeto, dignidad y privacidad durante la prestación de los cuidados de la salud. La prestación de servicios para el cuidado de la salud involucra los derechos, deberes y responsabilidades de parte del paciente, del hospital y de los profesionales que prestan sus servicios para el cuidado de la salud.
Patients have the right:	Los pacientes tienen el derecho a:
■ To have impartial access to high quality care.	n Tener acceso imparcial al cuidado de la salud de alta calidad.
■ To have considerate care provided with respect, dignity and privacy and with regard to their personal values, cultures and beliefs.	n Ser atendidos con consideraciones, respeto, dignidad y privacidad y tomando en cuenta sus valores, cultura y creencias personales.
■ To expect that the patient and family members participate in health care decisions and that Advance Directives will be honored within the limits of the law and the organization's mission, philosophy and capabilities.	n Esperar que el paciente y sus familiares participen al tomar las decisiones relacionadas con el cuidados de la salud y que se cumplan las instrucciones por adelantado del paciente, dentro de los límites de la ley y la misión, filosofía y posibilidades de la organización.
■ To be assured of confidentiality of their medical records.	n Garantizar la confidencialidad sus expedientes médicos.
■ To be advised of their diagnosis, treatment and progress.	n Estar informados de su diagnóstico, tratamiento y avance.
■ To have informed participation in decisions regarding their care and end-of-life issues.	n Participar, con información suficiente, para tomar decisiones relacionadas con el cuidado de la salud y problemas al fallecer.
■ To participate in resolving dilemmas about care, treatment or services that may	n Participar en la solución de dilemas que pudieran surgir, relacionados con el cuidado

arise, including a consult with our Ethics Committee.	de la salud, el tratamiento o los servicios, que cualquier consulta con nuestro Comité de Ética.
■ To refuse treatment.	n Negarse al tratamiento médico.
■ To have a family member or representative of their choice or own physician notified promptly of their admission.	n Que oportunamente, después de ser hospitalizado, se le notifique a uno de sus familiares, o representante que haya elegido, o a su propio médico familiar.
■ To have a representative to exercise these rights when they are unable to do so for themselves.	n Tener un representante que ejercite estos derechos cuando no estén en posibilidades de hacerlo.
■ To expect to be cared for by qualified personnel.	n Esperar ser atendidos por personal calificado.
■ To expect that the hospital will take reasonable steps to maintain a safe environment, including the physical environment as well as any equipment used in connection with the treatment of the patient.	n Esperar que el hospital tomará las medidas razonables para mantener un ambiente sano, que incluye el medio ambiente físico; así como cualquier equipo que se utilice en conexión con el tratamiento del paciente.
■ To effective communication which leads to understanding.	n A una comunicación eficaz que lleve a un entendimiento.
■ To have their concerns or complaints addressed within a reasonable time and resolved when possible.	n Que sus inquietudes o quejas sean atendidas dentro de un tiempo razonable y resueltas cuando sea posible.
■ To pastoral and other spiritual services.	n Servicios pastorales u otros servicios espirituales.
■ To access information contained in their clinical records within a reasonable time frame.	n Tener acceso a la información en sus expedientes médicos dentro de un período de tiempo razonable.
■ To be free from seclusion or restraints of any form that are not medically necessary to promote healing or protect from harming self or others.	n No estar reclusos o restringidos en ninguna forma que no sea médicamente necesaria para estimular su restablecimiento o para protegerlos de ellos mismos o de otros.
■ To be free from all forms of abuse and/or harassment.	n No ser sometidos a ninguna clase de abuso y/o acoso.
■ To access protective and advocacy services.	n Tener acceso a los servicios de protección y defensa.
■ To have their pain appropriately assessed and managed.	n Que sus síntomas del dolor sean evaluados y manejados adecuadamente.
■ To file or know who to contact to file a complaint.	n A presentar o a saber a quién se puede comunicar para presentar una queja.
■ To be cared for by staff educated about patient rights and their role in supporting those rights.	n Ser atendidos por personal que ha sido instruido en el conocimiento de los derechos de los pacientes y su participación en apoyo de dichos derechos.

<ul style="list-style-type: none"> ■ To request to see a copy of the hospital's "Code of Ethical Behavior" policy. 	<ul style="list-style-type: none"> n Solicitar una copia de la política del "Código de Ética de Conducta" del hospital.
<p>Patients have the responsibility:</p>	<p>Los pacientes tienen la responsabilidad de:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ To follow hospital rules and regulations regarding patient care and conduct. 	<ul style="list-style-type: none"> n Seguir las normas y los reglamentos del hospital en relación al cuidado de la salud y conducta de los pacientes.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To be considerate of the rights of others. 	<ul style="list-style-type: none"> n Tomar en consideración los derechos de los demás.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To provide accurate and complete health care information. 	<ul style="list-style-type: none"> n Proporcionar información precisa y completa acerca del cuidado de la salud.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To indicate whether they understand the contemplated plan of medical and nursing management and the kind of compliance expected of them. 	<ul style="list-style-type: none"> n Indicar si entienden el plan de tratamiento médico contemplado, el manejo de los cuidados médicos y enfermería, así como el tipo de cumplimiento con las indicaciones que se espera de ellos.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To follow the treatment plan that has been developed for the individual needs or limitations recommended by the doctor or staff. 	<ul style="list-style-type: none"> n Seguir el plan de tratamiento que se ha desarrollado de acuerdo a las necesidades individuales o a cumplir con las limitaciones que recomienda el médico o el personal del hospital.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To take responsibility for actions if they refuse treatment or do not comply with the plan of treatment. 	<ul style="list-style-type: none"> n Responsabilizarse de las consecuencias si se niegan al tratamiento o no cumplen con el plan de tratamiento.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To report pain and the results of pain management. 	<ul style="list-style-type: none"> n Reportar el dolor y los resultados del manejo del dolor
<ul style="list-style-type: none"> ■ To be accountable for financial responsibilities. 	<ul style="list-style-type: none"> n Responsabilizarse de sus obligaciones económicas.
<h2>Important Phone Numbers</h2>	<h2>Números telefónicos importantes</h2>
Business Office..... 312-4256	Oficina administrativa..... 312-4256
Pastoral Services..... 312-4670	Servicios pastorales..... 312-4670
Security..... . 312-2500	Seguridad..... 312-2500
Environmental Services..... 312-0070	Servicios al medio ambiente..... 312-0070
Guest Relations.....312-1321	Relaciones públicas con los huéspedes.....312-1321

Operator..... 0	Operador(a)..... 0
Medical Records..... 312-6000	Expedientes médicos..... 312-6000
Information Desk..... 312-4440	Módulo de información..... 312-4440
Gift Shop.....31 2-4320	Tienda de regalos.....3 12-4320
6	6
Advance Directives	Instrucciones por adelantado
You may have difficult ethical decisions to make about your care or the care of a loved one such as the use of life-sustaining procedures or other health-related issues.	Quizá pudiera serle difícil tomar decisiones, desde un punto de vista ético, con respecto a al cuidado de su salud o de un ser querido, tales como el uso de procedimientos para prolongar la vida o algunos otros asuntos relacionados con el cuidado de la salud.
Phoebe has an Ethics Committee you may consult. Please ask your nurse or patient representative for more information.	El hospital Phoebe tiene un Comité de Ética al cual usted puede consultar. Por favor solicítele más información a su enfermera(o) o al representante de los pacientes.
Personal Information & Privacy	Datos personales y privacidad
Any personal information about your diagnosis and treatment must come from your healthcare team. This information is only available to those you choose to receive it. If you believe your privacy has been compromised, you may file a complaint with the hospital or with the Secretary of the Department of Health and Human Services. Mail your complaint form to the privacy officer at 507 W. Third Avenue, Suite 4, Albany, GA 31701. Complaint forms are available from the	Cualquier dato personal acerca de su diagnóstico y tratamiento deberá recibirlo de su equipo al cuidado de su salud. Esta información está disponible únicamente para aquellas personas que usted desee que deberán recibirla. Si usted cree que se le ha arriesgado su privacidad, usted puede presentar una queja ante el hospital o al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanitarios (Secretary of the Department of Health and Human Services). Envíe por correo su formulario de

<p>privacy officer by calling 312-6737.</p>	<p>quejas al delegado en cuestiones de privacidad a: 507 W. Third Avenue, Suite 4, Albany, GA 31701. Los formatos para quejas están a su disposición con el delegado en cuestiones de privacidad, para obtenerlos llame al 312-6737.</p>
<h2>Compliments & Concerns</h2>	<h2>Comentarios favorables e inquietudes</h2>
<p>If you have a compliment, concern or suggestion (this includes your care and/or safety), we encourage you to contact your caregiver, any supervisor or a patient representative. The patient representative may be contacted by calling 312-1321 or dial 0 and ask the operator to page a patient representative for you. Should we be unable to resolve your concerns, you may contact the Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO) at 1-800-994-6610, or email: complaint@jcaho.org.</p>	<p>Si desea hacernos llegar comentarios favorables, inquietudes o sugerencias (esto incluye el cuidado de su salud y/o seguridad), lo animamos a que se comunique con la persona responsable de su cuidado, con cualquier supervisor o un representante de los pacientes. Usted puede comunicarse con el representante de los pacientes llamando al 312-1321 o marque el 0 y solicítele a la operadora que le localice a un representante de los pacientes. Si no estuviéramos en posibilidades de resolverle sus inquietudes, puede comunicarse a la Comisión Conjunta para la Acreditación de las Organizaciones al Cuidado de la Salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization) (JCAHO) al 1-800-994-6610, o por correo electrónico a: complaint@jcaho.org.</p>
<h2>Your Stay in the Hospital</h2>	<h2>Su estancia en el hospital</h2>
<p>■ Your room assignment is based upon your admitting diagnosis and bed availability on the day of your admission. We'll make every effort to give you the type of room you request. If your choice is not available at check-in, we'll place you in another room until the one you requested becomes available.</p>	<p>■ La asignación de su habitación se basa en su diagnóstico al hospitalizarse y en la disponibilidad de camas el día en que usted se hospitalice. Haremos todos los esfuerzos posibles para darle el tipo de habitación que nos solicite. Si la habitación que desea no está disponible cuando usted se registre, lo hospitalizaremos en otra habitación, hasta que la que usted solicitó esté disponible.</p>
<p>■ Your hospital bed is electrically</p>	<p>■ Su cama del hospital funciona con un</p>

<p>operated. The nursing staff will teach you what you need to know about your bed. Bedside rails are for your protection. They may be raised at night or during the day if necessary.</p>	<p>mecanismo electrónico. El personal de enfermería le enseñará lo que usted necesita saber acerca de su cama. Los barandales de su cama son para su protección. Estos se pueden subir en la noche o durante el día, si es necesario.</p>
<p>■ Calling your nurse is possible by pressing the button located at your bedside. The button alerts the nursing station that you need assistance and a staff member will respond to your signal as soon as possible.</p>	<p>n Para llamar a su enfermera(o) presione el botón que se encuentra al lado de su cama. El botón alerta al módulo de enfermería que usted necesita ayuda y uno de los integrantes del personal responderá a su llamado tan pronto le sea posible.</p>
<p>■ You should stay in bed following nightly preparations. Unfamiliar surroundings and medication may create a hazard if you get out of bed. For assistance, use your call button and staff will gladly assist you.</p>	<p>n Usted deberá permanecer en la cama, después de haberlo dejado preparado para pasar la noche. El lugar que lo rodea, con el cual no está familiarizado, y los medicamentos pueden originar un riesgo si usted se baja de la cama. Para pedir ayuda, utilice el botón para llamar a la enfermera(o) y el personal le ayudará con gusto.</p>
<p>■ Televisions are provided free of charge in each room. Please be considerate of other patients by keeping the volume at a reasonable level during viewing hours and turning off your set at bedtime.</p>	<p>n El televisor en cada habitación se le proporciona sin costo alguno. Por favor, tenga consideración de los demás pacientes y mantenga el volumen a un nivel razonable mientras ve la televisión y apague su televisor a la hora de dormir.</p>
<p>■ Health-related videos are available to view in your room. You'll find step-by-step instructions inside the front cover of this book. Call your nurse if you need assistance. ■ Room temperature can be adjusted at your request.</p>	<p>n Contamos con audiovisuales relacionados con temas de la salud para que los vea en su habitación. Las instrucciones, paso por paso, las encontrará dentro de la portada principal de este libro. Llame a su enfermera(o) si necesita ayuda. n La temperatura de su habitación se puede regular cuando así lo solicite.</p>
<p>■ Personal belongings such as money, medications, credit cards, wallets, purses and jewelry should be given to a family member to take home as we cannot accept responsibility for personal items left in your room.</p>	<p>n Los efectos personales tales como el dinero, medicamentos, tarjetas de crédito, billeteras, bolsos y alhajas se le deberán entregar a un familiar para que se los lleve a su casa, esto debido a que nosotros no podemos hacernos responsables de los artículos personales que deje en su habitación.</p>
<p>Patient Safety</p>	<p>Programa para la</p>

Program	seguridad del paciente
To provide you with excellent care, we ask that you:	Para proporcionarle excelentes cuidados le pedimos que:
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure you state your name and birth date whenever care such as medications, x-rays or blood drawing is provided. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure de darnos su nombre y su fecha de nacimiento cuando que se le presten cuidados, como al darle sus medicamentos, tomarle radiografías o muestras de sangre.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure you understand your treatment, ask questions and speak up if you have concerns. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure que entiende todo lo relacionado con su tratamiento, haga preguntas y exprese con libertad sus inquietudes.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure you understand your medications and why you are taking them. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure que entiende todo lo relacionado con sus medicamentos y por qué los está tomando.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure to ask for help when needed to be sure you are safe from slipping or falling. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure pedir ayuda cuando sea necesario, para asegurarse que no corre el peligro de resbalarse o caerse.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure to wash hands to prevent infection. Ask others if they have washed their hands prior to caring for you. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure de lavarse las manos para evitar las infecciones. Pregúnteles a los demás si se lavaron las manos antes de prestarle cuidado.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure to ask a friend or family member to learn about your care needs as well as your care wishes. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure solicitarle a un amigo(a) o familiar que se informe acerca de sus necesidades de los cuidados, así cómo de lo que usted desea con relación al cuidado de su salud.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Be sure to check with your nurse before leaving your room/unit. 	<ul style="list-style-type: none"> n Se asegure hablar con su enfermera(o) antes de abandonar su habitación y/o unidad de cuidados.
Infection Control	Control de infecciones
Help us prevent the spread of disease and protect patients, visitors and staff:	Ayúdenos a prevenir la propagación de enfermedades y a proteger a los pacientes, a los visitantes y al personal:
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hospital staff should wear gloves when touching blood, body fluids or mucous membranes. 	<ul style="list-style-type: none"> n El personal del hospital debe usar guantes cuando tenga contacto con la sangre, líquidos corporales o membranas mucosas.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hand hygiene is the single most effective means of preventing the spread of infection. 	<ul style="list-style-type: none"> n La higiene de las manos es el único medio más eficaz para prevenir la propagación de infecciones.
<ul style="list-style-type: none"> ■ To protect our patients and staff, adults 	<ul style="list-style-type: none"> n Para proteger a nuestros pacientes y a

<p>and children with infectious diseases such as colds and flu should not visit.</p>	<p>nuestro personal, los adultos y los niños con enfermedades infecciosas tales como catarro o gripa no deberán visitarlo.</p>
<h2>Pain</h2>	<h2>Control del dolor</h2>
<p>Your nurse or doctor will ask you about any pain you may have. You might be asked to describe your pain using the scale below. If you are having pain, report it to your caregiver. Our goal is to meet your expectations for pain control.</p>	<p>Su enfermera o su médico le van a hacer preguntas acerca cualquier dolor que usted pudiera tener. Pudieran pedirle que describa su nivel de dolor utilizando la escala que se muestra abajo. Si tiene dolor, repórtelo a la persona que le presta el cuidado de la salud. Nuestra meta es cumplir con sus expectativas, para controlar su dolor.</p>
<h2>Making Phone Calls</h2>	<h2>Cómo hacer llamadas telefónicas</h2>
<p>There is no charge for local calls. To place a call, dial “9” followed by the phone number. Long distance calls cannot be charged to your room. No incoming calls will be received after 9 p.m.</p>	<p>No hay costo alguno si hace llamadas locales. Para hacer una llamada, marque el “9” seguido del número telefónico. Las llamadas de larga distancia no se le pueden cobrar a su cuenta. No se reciben llamadas después de las 9 p.m.</p>
<h2>Your Diet</h2>	<h2>Su dieta</h2>
<p>A proper diet is a vital part of your treatment. Due to the potential for foodborne illness, families and visitors are discouraged from bringing food prepared outside the Food and Nutrition Department to patients. (Food that is brought in cannot be stored and therefore must be eaten promptly.) We encourage patients to call 312-1113 if we are not meeting your expectations.</p>	<p>Una dieta adecuada es parte vital de su tratamiento. Debido al potencial de enfermedades que surgen de los alimentos, no se aconseja que los familiares y los visitantes les traigan alimentos a los pacientes que no fue preparada por el Departamento de Nutrición y Alimentos (Food and Nutrition Department). (Los alimentos que se les sirven a los pacientes no se pueden conservar, y por lo tanto, se deben consumir inmediatamente). Animamos a los pacientes a que llamen al 312-1113, si no estamos cumpliendo con sus expectativas.</p>
<h2>Visiting Hours</h2>	<h2>Horario de visitas</h2>
<p>Everyone who enters the hospital must obtain a guest pass from the information desk. Regular visiting hours are from 9 a.m. to 9 p.m. daily. Visiting hours in specialty areas may vary. Check with a representative</p>	<p>Todas las personas que entran al hospital deberán obtener un pase de visitante en el módulo de información. Las horas normales de visita son de 9 a.m. a 9 p.m. todos los días. El horario de visitas en áreas</p>

at the information desk on the first floor.	especiales pueden variar. Solicítele informes a uno de los representantes en el módulo de información en el primer piso.
To protect our patients and staff, anyone with infectious diseases such as colds, flu and fever should not visit.	Para proteger a nuestros pacientes y a nuestro personal, cualquier persona con enfermedades infecciosas tales como catarro o gripa no deberán visitarlo.
10	10
Which face shows how much hurt you have now?	¿Cuál cara muestra el nivel de dolor que tiene en este momento?
0	0
No hurt	Nada
2	2
Hurts a little bit	Duele un poquito.
4	4
Hurts a little more	Duele un poco más.
6	6
Hurts even more	Duele mucho más.
8	8
Hurts a whole lot	Duele muchísimo.
10	10
Hurts worst	El dolor es insoportable.
11	11
Parking	Estacionamiento
Free parking with 24-hour security is available in front of the main entrance and in our parking garage on Second Avenue near the Medical Tower. A volunteer-driven shuttle may be available to take you from the parking lot to the hospital entrance. Valet parking is available during the day at the main entrance and the Medical Tower entrance.	Contamos con estacionamiento gratis con seguridad las 24 horas, el cual está disponible frente a la entrada principal y en nuestro estacionamiento en Second Avenue, cerca de la Medical Tower. Un autobús, que conducen nuestros voluntarios, pudiera estar a su disposición para trasladarlo del estacionamiento a la entrada del hospital. Tenemos servicio de estacionamiento (Valet parking) durante el día en la entrada principal y a la entrada de la Medical Tower.
We're Tobacco Free	No permitimos el consumo de tabaco
Smoking poses a significant risk to the health of both the smoker and the non-smoker. Smoking by employees, visitors, medical staff and patients is prohibited on all the hospital grounds, including the parking lots. This tobacco-free policy includes all tobacco products.	Fumar constituye un riesgo importante para la salud, tanto para el fumador como para los que no fuman. Se prohíbe que los empleados, los visitantes, el personal médico y los pacientes fumen en cualquiera de los terrenos que son propiedad del hospital, incluyendo los estacionamientos. Esta política de no permitir el consumo de tabaco incluye todos los productos del

	tabaco.
Cafeteria, Vending & Starbucks	Cafetería, máquinas expendedoras y Starbucks
Located on the first floor, the cafeteria is open daily and offers a variety of menu options.	La cafetería , que se encuentra ubicada en el primer piso, está abierta todos los días y ofrece una variedad de opciones en el menú.
6:30 - 10 a.m. Breakfast	Desayuno de 6:30 a 10 a.m.
11 a.m. - 3:30 p.m. Lunch	Almuerzo de 11 a.m. a 3:30 p.m.
4:30 p.m. - 9 p.m. Dinner	Cena de 4:30 p.m. a 9 p.m.
10 p.m. - 12 a.m. Late Night Dinner	Cena a altas horas de la noche de 10 p.m. a 12 a.m.
Drink and snack vending machines are located just outside the cafeteria.	Las máquinas expendedoras de bebidas y bocadillos se encuentran justamente afuera de la cafetería.
Starbucks , located on the first floor in the main lobby, offers coffee and non-coffee beverages and an assortment of pastries. Starbucks is open daily:	Starbucks , ubicado en el primer piso del lobby principal, ofrece café, bebidas sin cafeína y una variada repostería. Starbucks está abierto todos los días:
Mon. - Sat. 6:30 a.m. - 9 p.m	Lunes a sábado de 6:30 a.m. a 9 p.m.
Sundays 9 a.m. - 9 p.m.	Domingos de 9 a.m. a 9 p.m.
Pastoral Services	Servicios pastorales
Phoebe recognizes the importance of the spiritual qualities of life. Support available to you includes chaplains for pastoral visits, spiritual support during crisis, support in facing illness and end-of-life decisions. We will be happy to contact your faith group for you. The Denson Interfaith Chapel, located on the first floor, is open for patients, families and visitors for prayer or quiet time.	El hospital Phoebe reconoce la importancia de las cualidades espirituales de la vida. El apoyo que tenemos disponible para usted incluye capellanes que hacen visitas pastorales, apoyo espiritual durante las crisis, apoyo para enfrentar enfermedades y decisiones para darle término a la vida de un paciente. Con gusto nos comunicaremos de su parte con uno de los grupos que profesan su fe. La Capilla Denson Interfaith, ubicada en el primer piso, está abierta a los pacientes, familiares y visitantes para orar o para un momento de meditación.
Service from the Heart	Le prestamos servicio de todo corazón
Volunteers are available from 9 a.m. to 4 p.m. Monday through Friday to provide	Los voluntarios están disponibles de las 9 a.m. a las 4 p.m. de lunes a viernes para

<p>additional limited services to patients and families. Call 312-1333 to request a book, magazine, TV/VCR or movie checkout.</p>	<p>proporcionarles ciertos servicios limitados adicionales a los pacientes y sus familiares. Llame al 312-1333 para solicitar un libro, una revista, TV y/o VCR o si desea una película.</p>
<h2>Hospi-tel</h2>	<h2>Hotel del hospital (Hospi-tel)</h2>
<p>Families of intensive care patients may stay in special designated Hospi-tel rooms at Phoebe for \$25 per night. These private rooms are equipped for sleeping and bathing. For information, call Guest Relations at 312-1321 Monday through Friday 7 a.m. - 3:30 p.m. After hours and weekends, contact your nurse or the house supervisor.</p>	<p>Las familias de los pacientes en cuidados intensivos pueden hospedarse en habitaciones especialmente designadas de Hospi-tel (Hotel del hospital Phoebe) por \$25 la noche. Estas habitaciones privadas están equipadas para dormir y el aseo personal. Para obtener más información, llame a Relaciones públicas con los huéspedes al 312-1321 de lunes a viernes de las 7 a.m. a las 3:30 p.m. Los fines de semana y a horas inhábiles, comuníquese con su enfermera(o) o con el supervisor residente.</p>
<h2>Local Hotel Discounts</h2>	<h2>Descuentos en hoteles de la localidad</h2>
<p>Several local hotels and motels offer discounts to family members of Phoebe patients. Be sure to ask for this discount if you call for reservations.</p>	<p>Varios hoteles y moteles de la localidad ofrecen descuentos a los familiares de los pacientes del hospital Phoebe. Asegúrese solicitar este descuento, cuando se comunique para hacer sus reservaciones.</p>
<h2>Volunteer Services</h2>	<h2>Servicios de voluntarios</h2>
<p>Phoebe volunteers donate thousands of hours each year to the hospital. If you would like to become a volunteer or know of someone who would, call Volunteer Services at 312-4336.</p>	<p>Los voluntarios del hospital Phoebe cada año le donan miles de horas al hospital. Si a usted le gustaría ser un voluntario o conoce a alguna persona que le gustaría ser, llame a Servicios de Voluntarios al 312-4336.</p>
<h2>Wireless Internet Access</h2>	<h2>Acceso inalámbrico a la internet</h2>
<p>Phoebe offers free WIFI access to the Internet in a number of locations throughout the hospital including Starbucks, the main</p>	<p>El hospital Phoebe ofrece acceso WIFI a la internet sin costo alguno, en diversos lugares en todo el hospital incluyendo a</p>

lobby and the surgical family waiting area.	Starbucks, el vestíbulo principal y en la sala de espera para los familiares de los pacientes en cirugía.
Cell Phones	Teléfonos celulares
Cell phone usage is limited to the first floor and designated waiting areas. Cell phones must not be used in patient care areas, including patient rooms.	El uso de teléfonos celulares está limitado al primer piso y a las áreas de espera designadas. Los teléfonos celulares no se deberán utilizarse en las áreas de cuidados a pacientes, que incluye las habitaciones de los pacientes.
ATMs	Cajeros automáticos (ATM)
Automated teller machines (ATMs) are located on the first floor in the main elevator lobby, on the Denson Chapel hall, the east wing by administration, and in the first floor vending area.	Los cajeros automáticos (ATM) están ubicados en el primer piso, en el vestíbulo donde se encuentran los elevadores principales, en el pasillo de la Capilla Denson, en el ala Este cerca de la administración y en el área de las máquinas expendedoras.
Gift Shop	Tienda de regalos
Gifts from the Heart is located off the main lobby of the hospital directly across from the information desk and is open:	La tienda Gifts from the Heart está a un lado del vestíbulo principal del hospital, directamente frente al módulo de información y está abierta de:
Monday- Thursday 9 a.m. - 8 p.m.	Lunes a jueves de 9 a.m. a 8 p.m.
Friday 9 a.m. - 5 p.m.	Viernes de 9 a.m. a 5 p.m.
Weekends 1- 5 p.m.	Fines de semana de 1 a 5 p.m.
If you would like more information or personal assistance in selecting a special gift, please call 312-4320. All proceeds from the gift shop go to the Phoebe Foundation, a charitable, non-profit organization.	Si desea obtener más información o ayuda personal para seleccionar un regalo especial, por favor llame al 312-4320. Todas las ganancias de la tienda de regalos se destinan a la Fundación Phoebe, una organización de beneficencia sin fines de lucro.
13	13
Patient E-mail	Correos electrónicos a los pacientes
We are pleased to offer you the ability to receive well wishes through e-mail during your stay. Well wishers may send e-mail by	Nos complace ofrecerle la facilidad de recibir buenos deseos a través del correo electrónico durante su estadía con nosotros.

<p>going to www.phoebeputney.com and clicking on the patient e-mail link. They must then complete all the necessary information, click the send button and one of our patient representatives from Guest Relations will deliver the email as quickly as possible.</p>	<p>Todas las personas que deseen enviarle buenos deseos pueden enviarle un correo electrónico desde nuestro sitio de internet www.phoebeputney.com haciendo clic en el vínculo para el correo electrónico de los pacientes. Dichas personas deberán llenar toda la información necesaria, hacer clic en el botón de enviar y uno de nuestros representantes de atención a huéspedes le entregará el mensaje tan rápido como sea posible.</p>
<h2>Discharge</h2>	<h2>Al darlo de alta</h2>
<p>When it is time for you to go home, your physician will complete your discharge orders and your nurse will complete the paperwork to help you get ready to leave. Our case managers and social workers will assist you and your family with plans for your care at home, rehabilitation, nursing home placement, home health care or transportation. If you are unable to get transportation at the time of your discharge, you may be asked to wait at a special discharge area on the first floor, where our staff will continue to care for you until your ride arrives.</p>	<p>Cuando llegue el momento de que usted se vaya a su casa, su médico llenará las órdenes para darlo de alta y su enfermera se hará cargo de la documentación pertinente para ayudarlo a alistarse a salir del hospital. Nuestros administradores de casos y las trabajadoras sociales le ayudarán a usted y a sus familiares con los planes para cuidar de su salud en el hogar, rehabilitación, colocación en un lugar de descanso, cuidados de la salud en el hogar o transporte. Si no está en posibilidades de conseguir un medio de transporte cuando lo den de alta, pudiéramos solicitarle que espere en un área especial en el primer piso, donde nuestro personal continuará proporcionándole cuidados hasta que lleguen por usted.</p>
<h2>Hospitalization Insurance</h2>	<h2>Seguro de hospitalización</h2>
<p>Phoebe accepts most insurance. If proof of coverage is not received by the time you leave the hospital, then the entire balance of your bill is due and payable on request. Once insurance is verified and a claim is issued for the total charges, your insurance company calculates the payment amounts and pays us accordingly. If you have more than one hospitalization policy, we will process the claims for all companies. If there is an overpayment on your account, a</p>	<p>El hospital Phoebe acepta la mayoría de los seguros. Si no recibimos un comprobante de su cobertura, cuando usted salga del hospital, entonces el saldo total de su cuenta se considerará obligatorio y pagadero cuando se lo solicitemos. Una vez hecha la verificación del seguro, y se emite una reclamación por el total de los gastos, su compañía aseguradora calcula las cantidades a pagar y nos paga de acuerdo lo establecido. Si usted tiene más de una póliza</p>

<p>refund will be made to the appropriate party, unless applied to unpaid accounts for which you or the guarantor is responsible.</p>	<p>de hospitalización, nosotros procesaremos las reclamaciones para todas las compañías. Si hay un sobrepago en su cuenta, se le hará una devolución a quien corresponda, a menos que se aplique a una cuenta pendiente de la cual usted; o quien garantice el pago es responsable.</p>
<p>14</p>	<p>14</p>
<p>About Insurance</p>	<p>Acerca del Seguro</p>
<p>Phoebe will gladly assist you in collecting your hospitalization insurance. However, your insurance policy is a contract between you and your insurance company. If payment by the carrier is not received within 45 days, you will receive a statement of your account, and you will be required to follow up with your insurance company.</p>	<p>El hospital Phoebe con gusto le ayudará a cobrar su seguro de hospitalización. Sin embargo, su póliza de seguro es un contrato entre usted y su compañía aseguradora. Si no se recibe el pago por conducto de la aseguradora en el transcurso de 45 días, usted recibirá un estado de cuenta y se le exigirá darle seguimiento al trámite con su compañía aseguradora.</p>
<p>Your Hospital Bill</p>	<p>Su cuenta del hospital</p>
<p>After discharge, you will receive a summary bill listing the charges and amount billed to your insurance company. After your insurance company pays, you will receive another statement showing how much they paid and the amount of your required payment. You may either pay the balance in full or contact the business office at 312-4265 for payment arrangements. We appreciate your prompt payment and accept cash, personal checks, traveler's checks, Visa, MasterCard, American Express and Discover. A late fee of 1.25 percent per month will be added to the balance if arrangements are not made.</p>	<p>Después de ser dado de alta, usted recibirá un resumen de su cuenta con una lista de los gastos y la cantidad que se le facturó a su compañía aseguradora. Después de que se reciba el pago de su compañía aseguradora, usted recibirá otro estado de cuenta que muestra lo que pagó la compañía aseguradora y la cantidad que usted tendrá que pagarnos. Usted puede pagar el saldo total o puede comunicarse con la oficina administrativa al 312-4265 para hacer los trámites necesarios para efectuar dicho pago. Le agradecemos su puntualidad para pagar y aceptamos dinero en efectivo, cheques personales, cheques de viajero y las tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Discover. Se le sumará a su saldo un recargo de 1.25 % al mes, si no se hace los trámites necesarios para efectuar dicho pago.</p>
<p>If You Need Help With Your Bill</p>	<p>Si necesita ayuda para pagar su cuenta</p>
<p>If you do not have health insurance and</p>	<p>Si usted no cuenta con seguro de gastos</p>

<p>worry that you may not be able to pay in full for your care, we can help. Phoebe Putney Memorial Hospital provides financial aid to patients based on their income, assets and needs. In addition, we may be able to help you get free or low-cost health insurance or work with you to arrange a manageable payment plan. For more information, please contact our Phoebe Cares office at 312-4220.</p>	<p>médicos y le preocupa no poder pagar la cuenta total de su atención médica, nosotros le podemos ayudar. El Hospital Phoebe Putney Memorial contempla la posibilidad de la ayuda económica a los pacientes tomando como base sus ingresos, sus bienes y necesidades. Además, quizá podamos estar en posibilidades de ayudarle a obtener un seguro de gastos médicos gratis o a bajo costo, o podemos colaborar con usted para elaborar un plan de mensualidades que sea razonable. Para obtener más información, por favor comuníquese con nuestra oficina de Ayuda de Phoebe (Phoebe Cares) al 312-4220.</p>
<p>15</p>	<p>15</p>
<h2>What's on the Bill</h2>	<h2>Qué forma parte de su cuenta</h2>
<p>Because of the range of services they cover, hospital bills are necessarily complex. We try to keep ours simple, but if you have questions, call our business office at 312-4256 between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday, or call the number listed on your statement.</p>	<p>Debido a la gama de servicios que se cubren, las cuentas del hospital son necesariamente complejas. Nosotros tratamos de mantenerlas simples, pero si usted tiene alguna duda, llame a nuestra oficina administrativa al 312-4256 entre las 8 a.m. y las 5 p.m., de lunes a viernes, o llame al número que aparece en su estado de cuenta.</p>
<h2>What's NOT on the Bill</h2>	<h2>Lo que NO forma parte de su cuenta</h2>
<p>You will receive separate bills for certain professional services received while you were in the hospital. These could include:</p>	<p>Usted recibirá cuentas separadas por ciertos servicios profesionales que recibió mientras estuvo en el hospital. Éstos pueden incluir:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Your doctor's professional services 	<ul style="list-style-type: none"> n Los honorarios por servicios profesionales de su doctor.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ambulance services 	<ul style="list-style-type: none"> n Los servicios de la ambulancia.
<ul style="list-style-type: none"> ■ SWGA Emergency Physicians at 866-392-1010 	<ul style="list-style-type: none"> n Médicos de Urgencias SWGA, al tel. 866-392-1010
<ul style="list-style-type: none"> ■ Other physicians called in by your doctor for consultation 	<ul style="list-style-type: none"> n Otros médicos a quienes les llamó su médico para cualquier asesoría.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Private duty nurses or patient sitters 	<ul style="list-style-type: none"> n Enfermeras privadas o personas que cuidan de los enfermos.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Albany Anesthesia Associates (surgical 	<ul style="list-style-type: none"> n Albany Anesthesia Associates (anestesia

anesthesia, recovery room) at 439-9400	quirúrgica, sala de recuperación) al tel. 439-9400.
<p>■ Phoebe Radiology Associates (physician interpretation of diagnostic X-rays, nuclear medicine, ultrasound, computerized tomography scanning and magnetic resonance imaging) at 312-1184</p>	<p>n Phoebe Radiology Associates (interpretación médica de radiografías para su diagnóstico, medicina nuclear, ultrasonido, tomografía exploratoria computarizada y examen de resonancia magnética). Tel. 312-1184.</p>
<p>■ Southwest Georgia Pathology Associates at 889-1510 Questions about these fees should be referred to the healthcare professional or the organization providing the service.</p>	<p>n Southwest Georgia Pathology Associates. Tel. 889-1510. Las preguntas relacionadas con estos honorarios se deberán dirigir al profesional de la salud o a la organización que le proporcionó el servicio.</p>
16	16
17	17
<h2>Help for Families Struggling with Medical and Hospital Bills</h2>	<h2>Ayuda para familias con problemas para pagar las cuentas de los servicios médicos y del hospital</h2>
<p>For generations, Phoebe has delivered world-class health care services to the citizens of Southwest Georgia at the lowest possible cost to all in need, regardless of their ability to pay. If you need help with a medical or hospital bill, Phoebe Care Representatives can help determine if you qualify for one of the many programs Phoebe offers. The Phoebe Care Card is a way to pre-qualify for free or reduced-cost care.</p>	<p>Durante varias generaciones, el hospital Phoebe ha proporcionado servicios para el cuidado de la salud de clase mundial a los habitantes del suroeste de Georgia, al costo más bajo posible para aquellos que lo necesitan y sin tomar en cuenta su capacidad de pago. Si necesita ayuda con una cuenta por los servicios médicos o del hospital, los representantes de Ayuda de Phoebe (Phoebe Care) le pueden ayudar a determinar si usted cumple con los requisitos de alguno de los muchos programas que ofrece el hospital Phoebe. La tarjeta de Ayuda de Phoebe es una forma de cumplir con los requisitos básicos para recibir atención médica gratis o a un costo reducido.</p>
<h2>How to Get Help</h2>	<h2>Cómo obtener ayuda</h2>
<p>If you are having trouble paying your hospital bill, help is available. To talk to a</p>	<p>Si está teniendo problemas para pagar su cuenta de hospital, contamos con cierta</p>

Phoebe Care Representative, call 312-4220 (in Albany) or 886-514-0015 (toll-free). Applicants to the Phoebe Care Card program are seen on a walk-in, first-come-first-serve basis, Tuesday through Friday from 1:30-4:30 p.m.	ayuda a su disposición. Si desea hablar con un representante de Ayuda de Phoebe, llame al 312-4220 (en Albany) o marque el 886-514-0015 (sin costo). A las personas que deseen solicitar la tarjeta del programa Ayuda de Phoebe se les atiende sin previa cita, conforme van llegando, de martes a viernes de la 1:30 p.m. a las 4:30 p.m.
Turn on TV	Encienda el televisor
Use telephone to dial 21234	Use el teléfono para marcar 21234
Use telephone to enter your birthday. Example: 03-05-1956 (8 numbers required)	Use las teclas del teléfono para registrar su fecha de nacimiento. Ejemplo: 03-05-1956 (se necesitan 8 números).
You will be instructed to go to a certain channel.	Se le darán instrucciones para sintonizar cierto canal.
From the television screen, choose the number next to the SUBJECT you wish to watch.	Desde la pantalla del televisor, elija el número que está junto al TEMA que desee ver.
– Enter the number on the telephone keypad	– Registre el número con el teclado del teléfono.
From the television screen, choose the number next to the VIDEO you wish to watch.	Desde la pantalla del televisor, elija el número que está junto al VIDEO que desee ver.
– Enter the number on the telephone keypad	– Registre el número con el teclado del teléfono.
Press 1 on the key pad to start the video. When video begins, hang up the telephone.	Presione la tecla con el #1 para iniciar el video. Cuando comience el video, cuelgue el teléfono.
Press 0 on the key pad to return to the main menu	Presione la tecla con el #0 para retroceder al menú principal.
To watch an educational health video:	Para ver un video educativo acerca de la salud:
<i>Please call your nurse if you need assistance!</i>	<i>¡Por favor, llame a su enfermera(o) si necesita ayuda!</i>
Phoebe offers a wide variety of health-related educational videos.	El hospital Phoebe ofrece una amplia variedad de videos educativos con

	temas de la salud.
We encourage you to watch any/all videos of interest.	Lo animamos a que vea cualquiera o todos los videos que le interesen.
There is NO COST for this service!	¡Este servicio es SIN COSTO!
425 THIRD AVENUE	425 THIRD AVENUE
ALBANY, GA	ALBANY, GA
229-312-1000	229-312-1000
www.phoebeputney.com	www.phoebeputney.com