

YOUR GUIDE TO OUR SERVICES



Please do not remove.
If you would like a copy,
please go to mcghealth.org.

Por favor no se lleve esta copia.
Si usted quiere una copia,
vaya a mcghealth.org

SU GUÍA PARA NUESTROS SERVICIOS




MCGHealth

About MCGHealth: A World-Class Academic Medical Center

MCGHealth is a world-class health care network, offering the most comprehensive primary, specialty and sub-specialty care in the region. MCGHealth provides skilled, compassionate care to its patients, conducts leading-edge clinical research, and fosters the medical education and training of tomorrow's health care practitioners.

Our facilities include the 478-bed MCGHealth Medical Center, the Ambulatory Care Center with more than 80 outpatient practice sites in one convenient setting, the Specialized Care Center housing a 13-county regional trauma center and the 154-bed MCGHealth Children's Medical Center. The health system also includes a variety of dedicated centers and units, such as the MCGHealth Sports Medicine Center.

In addition to providing care in the Augusta area to patients from Georgia, the Southeast and beyond, MCGHealth physicians travel to satellite practice sites, illustrating our commitment to care for people across the state and region. MCGHealth is part of a thriving academic medical center that also includes the following entities:

- MCG Health, Inc. (doing business as MCGHealth) – a not-for-profit corporation that manages the clinical operations of the MCGHealth Medical Center, the MCGHealth Children's Medical Center and associated health system facilities.
- Medical College of Georgia – the health sciences university of the state of Georgia, composed of the schools of Allied Health, Dentistry, Graduate Studies, Medicine and Nursing.
- Faculty group practice plans, including the Physicians Practice Group, the Dental Practice Group, the Allied Health Practice Group and the School of Nursing Faculty Practice Group.

Being an academic medical center, MCGHealth differs from community hospitals. As an academic medical center, we must provide a full range of clinical services and maintain the infrastructure to foster education and research.

Our physicians have the most up-to-date knowledge and training. Many of our health care professionals train the next generation of caregivers, while others conduct pioneering research that improves medical diagnosis, treatment and technology, bringing the medicine of tomorrow to patient care today.

Sobre MCGHealth: Un Centro Médico Académico de Nivel Mundial

MCGHealth es una red médica de nivel mundial, que ofrece la atención primaria más amplia de especialidades y sub especialidades de la región. MCGHealth provee cuidado calificado y compasivo a sus pacientes, conduce investigación clínica de vanguardia y promueve la educación y capacitación médica de los médicos de mañana.

Nuestros centros incluyen el centro médico de 478 camas MCGHealth Medical Center, el Centro de Cuidado Ambulatorio (Ambulatory Care Center), con más de 80 consultorios externos en una ubicación conveniente, el centro de cuidado especializado (Specialized Care Center) que alberga al centro de trauma regional de 13 condados y al centro médico infantil de 154 camas (MCGHealth Children's Medical Center). El sistema de salud además incluye una variedad de centros y unidades dedicadas, como el Centro de Medicina Deportiva (MCGHealth Sports Medicine Center).

Además de brindar cuidados en el área de Augusta a pacientes de Georgia, del sureste y de más allá, los médicos de MCGHealth viajan a consultorios satélites, demostrando nuestro compromiso con el cuidado de las personas a lo ancho y a lo largo del estado y de la región. MCGHealth forma parte de un próspero centro médico académico que también incluye a las siguientes entidades:

- MCG Health, Inc. (con el nombre empresarial de MCGHealth) – una corporación sin fines de lucro que maneja las operaciones clínicas del centro médico MCGHealth Medical Center, del centro médico infantil MCGHealth Children's Medical Center y de centros de sistemas de salud asociados.
- Medical College of Georgia – la universidad de ciencia de la salud del estado de Georgia, compuesto por las escuelas de Salud Aliada (Allied Health), Odontología (Dentistry), Estudios Universitarios (Graduate Studies), Medicina y Enfermería.
- Planes de práctica de grupos facultativos, incluyendo el grupo de médicos Physicians Practice Group, el grupo de práctica dental (Dental Practice Group), el grupo de práctica de salud aliada (Allied Health Practice Group) y la escuela de enfermería (School of Nursing Faculty Practice Group).

MCGHealth difiere de los hospitales comunitarios por ser un centro médico académico. Como centro médico académico, debemos proveer una gama completa de servicios clínicos y mantener la infraestructura adecuada para promover la educación y la investigación.

Nuestros médicos cuentan con el conocimiento y la capacitación más actualizada. Muchos de nuestros profesionales al servicio de la salud capacitan a la próxima generación de médicos, mientras que otros conducen investigación pionera que mejora el diagnóstico médico, el tratamiento y la tecnología, acercándole la medicina de mañana al cuidado de los pacientes hoy.

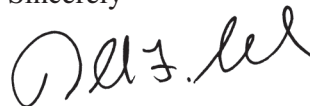
Dear valued patients and families,

Welcome to MCGHealth and thank you for choosing us for your health care needs. Our commitment to you is that we will put your needs at the heart of our work. As the region's only academic medical center, we offer highly skilled and patient/family friendly caregivers, state-of-the-art equipment and an environment that is conducive to healing.

Illness, no matter how minor or serious, and hospitalization, regardless of the reason or length of stay, can cause apprehension. To help relieve your concerns, we want you to have as much information as possible. We understand that being prepared will help make the experience easier for you.

Thank you for putting your trust in us. Each member of our staff is available to serve you and your family. If you need information or assistance, please call us at 706-721-0211 and ask the operator to direct your call. A wide variety of information is also available on our website at mcghealth.org.

Sincerely



Don Snell
President and CEO



(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Estimados pacientes y familias,

Bienvenidos a MCGHealth y gracias por elegirnos para la atención de su salud. Nuestro compromiso hacia con usted es hacer de sus necesidades nuestra prioridad. Como único centro médico académico de la región, ofrecemos personal altamente capacitado para el cuidado de su salud que trata al paciente y sus familias de forma cordial y respetuosa, los últimos adelantos en tecnología y un entorno conductivo a la restauración de la salud.

Enfermedades, sin importar qué tan leve o serias sean, y la hospitalización, independientemente del motivo o del periodo de permanencia, pueden causar aprensión. Para ayudar a aliviar sus inquietudes, queremos brindarle tanta información como sea posible. Estando preparado ayudará a hacer que la experiencia sea más fácil para usted.

Gracias por depositar su confianza en nosotros. Cada miembro de nuestro personal está disponible para servirlo a usted y a su familia. Si necesita información o ayuda, por favor llámenos al 706-721-0211 y solicite al operador que lo conecte. Disponemos de una amplia variedad de información en nuestro sitio web en el mcghealth.org.



Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Don Snell', written in a cursive style.

Don Snell
Presidente y CEO (Oficial Ejecutivo Principal)

Getting Started: General Information

Language Services

Do you need an interpreter?

We can provide and facilitate access to medical interpreters, free of charge, to patients and families with limited English as well as those who are hearing-impaired. Please let your appointment scheduler, the admission office or your nurse know that you need an interpreter.

Important Papers

When you come to MCGHealth for doctor visits or hospitalization, it is important that you bring with you any relevant documents, such as:

- Social Security card
- Picture identification card (such as your driver's license)
- A list of all your current medications, and herbal and over-the-counter drugs (name and dosage of medication)

- A list of your last immunizations such as flu, pneumonia and tetanus
- A list of your allergies, including those to medications and anesthesia
- Birth certificate
- Health insurance cards
- Medicare and/or Medicaid cards
- If you have one, an Advance Directive, such as a Living Will, Durable Power of Attorney for Health Care or Georgia Advance Directive for Health Care

Advance Directives state an adult patient's choices about medical treatment. They can also name someone to make choices about medical treatment for you if you become unable to make those decisions for yourself. Through Advance Directives, such as the Georgia Advance Directive for Health Care, you can make legally valid decisions about future medical treatment.

For more information on Advance Directives, contact Pastoral Care or go to our website at mcghealth.org.

Please check our website at mcghealth.org for current days and times of operation and telephone numbers.

(Ver al reverso para la sección de español.) ►►►

Cómo Comenzar: Información General

Servicios de Idiomas

¿Necesita un intérprete?

Podemos proveerle y facilitarle el acceso a intérpretes médicos, sin costo alguno, a pacientes y familiares con un manejo limitado del idioma inglés así también como a aquellos con insuficiencia auditiva. Por favor infórmele a su coordinador de citas, a la oficina de admisiones o a su enfermera, que necesita un intérprete.

Papeles Importantes

Cuando venga a MCGHealth por visitas a doctores u hospitalización, es importante que traiga con usted cualquier documento relevante, tal como:

- Tarjeta de Seguro Social
- Tarjeta de identificación con foto (como su licencia de conducir)
- Una lista de todas sus medicaciones actuales y de sus medicamentos a base de hierbas y de venta libre (nombre y dosis de los mismos)
- Una lista de sus últimas inmunizaciones como las de la gripe, la neumonía y el tétano

- Una lista de sus alergias, incluyendo alergias a medicamentos y a la anestesia
- Partida de nacimiento
- Tarjetas de seguros médicos
- Tarjetas de Medicare y/o Medicaid
- Si la tiene, una Directiva de Salud, como una Voluntad en Vida (Living Will), un Poder Notarial Duradero para Asistencia Médica (Durable Power of Attorney for Health Care) o una Directiva de Salud para la Asistencia Médica en Georgia (Georgia Advance Directive for Health Care)

Las Directivas de Salud manifiestan las elecciones de un paciente adulto sobre su tratamiento médico. También pueden nombrar a alguien que decida por usted, sobre su tratamiento médico en el caso que usted se vea imposibilitado de decidir por sí mismo. A través de las Directivas de Salud, como la Directiva de Salud para la Asistencia Médica en Georgia, usted puede tomar decisiones legalmente válidas sobre tratamientos médicos futuros.

Para más información sobre Directivas de Salud, contacte a Cuidado Pastoral o diríjase a nuestro sitio web en el mcghealth.org.

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Tobacco Use

Our entire campus is a tobacco-free facility — both indoors and outdoors, including the parking decks and lots.

Organ Donation

We are a member of the United Network of Organ Sharing, a national system that ensures the fair distribution of organs in the United States. Patients who receive organs and tissues are identified based on factors such as blood type, length of time on the waiting list, severity of illness and other medical criteria. If you wish to be an organ donor, please share your decision with your family. Your family's knowledge of your decision will prevent confusion or uncertainty about your wishes. Call Organ Donation for more information or go to our website at mcghealth.org.

Please check our website at mcghealth.org for current days and times of operation and telephone numbers.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Uso del Tabaco

Todas nuestras instalaciones son libres de tabaco — tanto en el interior como el exterior, incluyendo las plataformas y lotes de aparcamiento.

Donación de Órganos

Somos miembros de la Red Unida de Distribución de Órganos (United Network of Organ Sharing), un sistema nacional que garantiza la distribución justa de órganos en los Estados Unidos. Los pacientes que reciben órganos y tejidos son identificados en base a factores como tipo de sangre, cantidad de tiempo en lista de espera, gravedad de la enfermedad y otros criterios médicos. Si desea ser donante de órganos, por favor comparta su decisión con su familia. El conocimiento de su decisión por parte de su familia evitará confusión o incertidumbre sobre sus deseos. Llame a Donación de Órganos (Organ Donation) para más información o diríjase a nuestro sitio web en mcghealth.org.

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Hospitalization: What to Expect

Patient Representatives

A patient representative serves as a liaison between you, and all hospital departments and clinical services. A representative may visit during your hospitalization to help with any concerns or needs you may have. You can request a visit by calling Quality Management.

What to Bring

- Important papers
- Any assistive devices you need, such as crutches or a cane
- Pajamas and a robe (a hospital gown will be provided)
- Bedroom slippers
- Personal care items such as deodorant, shampoo, shaving cream, razor, toothbrush, toothpaste, etc.
- Small electric appliances such as a hair dryer or shaver. These must be reported to your nurse and checked by Safety and Security prior to use

What to Leave at Home

- TVs, VCRs or DVD players
- Heating pads or electric blankets
- Portable heaters of any type
- Coffee/tea pots, hot plates or any appliance designed for cooking or heating food or drink
- Large sums of money
- Credit cards
- Jewelry (including wedding rings)
- Extension cords

We cannot be responsible for valuables.

Your Room

Every effort will be made to accommodate requests for a private room. However, a private room may not be available. Since most insurance providers do not pay for a private room unless it is considered a medical necessity, there may be an additional charge to you.

Visiting Hours

In keeping with our Patient Family Centered Care philosophy, patients may receive visitors at any time. There are no specific visiting hours.

Please check our website at mcghealth.org for current days and times of operation and telephone numbers.

(Ver al reverso para la sección de español.) ►►►

Hospitalización: Qué Esperar

Representantes de los Pacientes

Un representante del paciente sirve de nexo entre usted y todos los departamentos y servicios clínicos del hospital. Es posible que un representante lo visite durante su hospitalización para ayudar con cualquier inquietud o necesidad que pueda tener. Puede solicitar una visita llamando a la Gerencia de Calidad (Quality Management).

Qué Traer

- Papeles importantes
- Cualquier aparato que necesite para su asistencia, como muletas o bastón
- Pijamas y un camisón (se le proveerá una bata de hospital)
- Pantuflas
- Artículos de cuidado personal como desodorante, shampoo, crema y maquinilla de afeitar, cepillo de dientes, pasta dentífrica, etc.
- Aparatos eléctricos pequeños como secador de pelo o afeitadora. Deberá dar parte de los mismos a su enfermera y personal de Seguridad deberá inspeccionarlos antes de su uso

Qué Dejar en Casa

- Televisores, video caseteras o reproductoras de DVD
- Almohadillas térmicas o mantas eléctricas
- Calentadores portátiles de cualquier tipo
- Cafeteras/ teteras, platos calientes o cualquier aparato diseñado para cocinar o calentar comidas o bebidas
- Grandes sumas de dinero
- Tarjetas de crédito
- Alhajas (incluyendo anillos de bodas)
- Extensiones eléctricas

No podemos hacernos responsables de sus objetos de valor.

Su Habitación

Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para satisfacer los pedidos de una habitación privada. No obstante, es posible que no haya ninguna disponible. Dado que la mayoría de los proveedores de seguro no cubren habitaciones privadas a menos que sea considerado una necesidad médica, es posible que usted deba pagar un cargo adicional.

Horarios de Visita

En cumplimiento con nuestra filosofía de Cuidado Centrado en el Paciente y la Familia, los pacientes pueden recibir visitas en todo momento. No hay horarios de visita específicos.

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Telephone Service

Telephones are provided in all noncritical care patient rooms. Calls can be received directly or can be transferred through the switchboard at 706-721-0211. Outgoing calls are limited to the immediate area, including North Augusta, SC. However, calls to areas beyond that are long distance and will require that you have a calling card.

TTY service is available upon request. Call TTY Service for more information, ask your nurse for assistance or go to our website at mcghealth.org.

Family Accommodations

Your family members are welcome to stay with you if you have a private room. We provide chairs and couches specifically designed for sleeping.

If you have a semi-private room, family members of the opposite gender are not permitted overnight in your room. At the time you are admitted to the hospital, please ask for a list of hotels and motels close to the hospital.

Guest Meals

For the convenience of those who do not want to leave their loved one's side – even to eat – we offer in-room guest meal services. Vouchers are available for purchase from the gift shops – the Little Store and Ferns and Fossils – and Terrace Dining. Vouchers are nonrefundable, but do not expire. The prices are \$3 for breakfast, \$5 for lunch and \$5 for dinner. Prices

are subject to change. Please check our website at mcghealth.org for current prices.

To order a meal from the Daily Hot Meal Menu or from the Daily Cold Sandwich Menu, call Terrace Dining at least two hours prior to mealtime, or place an order with the Hospitality Specialist taking the patient's orders. Special diet restrictions, such as a low-sodium meal, can be honored on request.

Guest meals will be delivered between 7:30 a.m. and 8:30 a.m. for breakfast, from 11:30 a.m. to 12:30 p.m. for lunch and from 4:30 p.m. to 5:30 p.m. for dinner.

Mail

The hospital delivers mail to and from patient rooms. To ensure accurate delivery, tell the sender to prominently display your name and room number on the envelope. Our mailing address is 1120 15th Street, Augusta, GA 30912. Stamps, in books of 20, can be purchased from the Little Store and Ferns and Fossils.

Rapid Response Team

If you have noticed a recent change in your loved one, you might want us to take a Closer Look, a program we are currently piloting on selected nursing units. If the nurse or physician has assessed the change and you remain concerned, ask the nurse to contact the Rapid Response Team. You can also call the Paging Operator to page the Rapid Response Team to your room.

(Ver al reverso para la sección de español.) ►►►

Servicio de Teléfono

Se proveen teléfonos en todas las habitaciones de pacientes recibiendo cuidado no crítico. Las llamadas al paciente pueden ser recibidas directamente o pueden ser transferidas a través de la central telefónica al 706-721-0211. Las llamadas originadas por el paciente están limitadas al área inmediata, incluyendo North Augusta, South Carolina. Las llamadas a otras áreas no inmediatas son consideradas de larga distancia y requerirán que usted disponga de una tarjeta a la que pueda cargar el costo de sus llamados.

El servicio TTY (Teléfono con Teclado Alfabético) se encuentra disponible por pedido. Llame al Servicio TTY para más información, pídale asistencia a su enfermera o diríjase a nuestro sitio web en mcghealth.org.

Alojamiento para Familiares

Los miembros de su familia pueden permanecer con usted si tiene una habitación privada. Proveemos sillas y divanes especialmente diseñados para dormir.

Si usted tiene una habitación semi-privada, los miembros de la familia del sexo opuesto no pueden pasar la noche en su habitación. En el momento de su admisión al hospital, por favor solicite una lista de hoteles y moteles del área.

Comidas de los Visitantes

Para conveniencia de aquellos que no desean dejar de acompañar a sus seres queridos – ni siquiera durante las comidas – ofrecemos servicios de comedor para el visitante en la habitación. Para obtener este servicio puede adquirir vales en las tiendas de regalos – Little Store y Ferns and Fossils – y en el Comedor La Terraza. Los vales no tienen reembolso pero tampoco tienen fecha de expiración. Los precios son de \$3 para el desayuno, \$5 para el almuerzo

y \$5 para la cena. Los mismos pueden estar sujetos a cambios. Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre los precios en efecto.

Para ordenar una comida del Menú Diario de Comidas Calientes o del Menú Diario de Emparedados Fríos, llame al Comedor La Terraza al menos dos horas antes de la hora de su comida, o haga su pedido con el mismo Especialista en Hospitalidad (Hospitality Specialist) que tome la orden del paciente. Se respetarán a pedido restricciones de dietas especiales, así como comidas bajas en sodio, etc.

Las comidas de los visitantes serán entregadas entre las 7:30 a.m. y las 8:30 a.m. para el desayuno, de 11:30 a.m. a 12:30 p.m. para el almuerzo y de 4:30 p.m. a 5:30 p.m. para la cena.

Correo

El hospital entrega correo hasta y desde las habitaciones de los pacientes. Para asegurar una entrega precisa, avísele al (los) remitente(s) que coloque(n) de forma visible su nombre y número de habitación en el sobre. Nuestra dirección postal es: 1120 15th Street, Augusta, GA 30912. Las estampillas, en talonarios de a 20, pueden ser adquiridas en las tiendas Little Store y Ferns and Fossils.

Equipo de Acción Rápida

Si usted ha notado un cambio reciente en su ser querido, quizás quiera que lo examinemos más de cerca por medio de un programa que estamos actualmente probando en unidades selectas de enfermería, llamado Closer Look. Si la enfermera o el médico han evaluado el cambio y usted sigue preocupado, pídale a la enfermera que contacte al Equipo de Acción Rápida (Rapid Response Team). También puede llamar al Operador para que mande a llamar al Equipo de Acción Rápida a su habitación.

Your Responsibilities: Questions About Your Billing

We are pleased to serve your health care needs. However, in order to do so, you need to be responsible for paying for those services. Please provide proof of insurance, and pay any applicable deductibles or co-pays required by your insurance carrier at the time you receive service.

If you don't have insurance, financial help may be available. Please call Financial Counseling to get information about seeing a financial counselor or go to our website at mcghealth.org.

Following your treatment, you might receive three separate bills. One bill could come from MCGHealth for items such as your hospital room, lab work and supplies. Another bill might come from the Physicians Practice Group for the doctors' services. If you have surgery, you might receive a third bill for anesthesiology services.

If you have questions about your MCGHealth bill, call Financial Counseling. If you have questions about the bill you receive for physician services, call 706-724-6100, extension 435. If you have questions about your bill as a result of having had surgery or having been treated by an anesthesiologist for pain, call 866-700-2989.

Please check our website at mcghealth.org for current days and times of operation and telephone numbers.

(Ver al reverso para la sección de español.) ▶▶▶

Sus Responsabilidades: Preguntas Sobre Su Facturación

Nos complace poderle servir con sus necesidades médicas. No obstante, para poder hacerlo, es necesario que usted se haga responsable de pagar por dichos servicios. Por favor proporcione prueba de seguro y pague todo deducible o co-seguros que le correspondan, requeridos por su agente de seguro en el momento de recibir el servicio.

Si no tiene seguro, usted pudiese recibir ayuda financiera. Por favor llame a Asesoramiento Financiero para obtener información sobre cómo contactar a un asesor financiero o diríjase a nuestro sitio web en mcghealth.org.

Después de su tratamiento, es posible que reciba tres facturas separadas. Es posible que una de ellas sea de MCGHealth por cargos así como la habitación donde permaneció en el hospital, trabajo de laboratorio y suministros. Otra de las facturas podría provenir del grupo Physicians Practice Group (Grupo de Consultorios Médicos) por los servicios de los doctores. Si se somete a una cirugía, es posible que reciba una tercera factura por los servicios de anestesiología.

Si tiene preguntas sobre su factura de MCGHealth, llame a Asesoramiento Financiero. Si tiene preguntas sobre la factura que recibe por los servicios médicos, llame al 706-724-6100, extensión 435. Si tiene preguntas sobre su factura como resultado de haberse sometido a una cirugía o de haber sido tratado por un anestesiólogo para el dolor, llame al 866-700-2989.

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Amenities: Your Comfort is Important to Us

Dining

- The Terrace Dining Room is located on the second floor of the MCGHealth Medical Center and is open from 7 a.m. to 7 p.m., Monday through Friday. A limited menu is available from 3 p.m. to 7 p.m. Terrace Dining is not allowed to serve hospitalized patients.
- Beverages and snacks are available in the vending area located adjacent to the Terrace Dining Room and from vending machines located throughout the facility. Our gift shops also sell beverages and snacks.
- McDonald's is located on the ground floor of the MCGHealth Children's Medical Center and is open from 6 a.m. to 11 p.m., Monday through Saturday, and from 7 a.m. to 11 p.m. on Sunday.
- Mocha Mahn Coffee Shack and Café is located next to the MCGHealth Ambulatory Care Center on Harper Street at street level. Hours of operation are 6 a.m. to 6 p.m., Mondays through Fridays, and 8 a.m. to 2 p.m. on Saturdays.
- Guest meals are available to those who are visiting hospitalized patients. For details, go to our website at mcghealth.org.

Chapels

- The MCGHealth Medical Center Chapel, located on the second floor near the Chaplain's Office and Terrace Dining, is continuously open. Nondenominational services are held Sunday at 10 a.m.

- The MCGHealth Children's Medical Center Chapel, located on the first floor near McDonald's, is continuously open. Nondenominational services are held Sunday at 10:45 a.m.

Shopping

- The Little Store, located on the second floor of the MCGHealth Medical Center, is open Monday through Friday from 9 a.m. to 4 p.m. Snacks, stamps, magazines, and personal care and gift items such as flowers and balloons are available.
- The Ferns and Fossils gift shop, located on the ground floor of the MCGHealth Children's Medical Center, is open from 9 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday and 11 a.m. to 5 p.m. on Saturday. Ferns and Fossils has the same type of merchandise as the Little Store.

ATMs

ATMs are located on the second floor of the MCGHealth Medical Center, adjacent to Terrace Dining, as well as in the lobby of the MCGHealth Children's Medical Center.

Internet Connectivity

We offer our patients and families wireless Internet access in all of our hospitals and outpatient practice sites. The system is available to those with a portable computer or other handheld device containing a wireless card and a compatible browser.

Please check our website at mcghealth.org for current days and times of operation and telephone numbers.

(Ver al reverso para la sección de español.) ►►►

Confort: Su Confort es Importante para Nosotros

Comidas

- El Comedor La Terraza (The Terrace Dining Room) está ubicado en el segundo piso del Centro Médico de MCGHealth y está abierto de 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes. El menú es limitado entre las 3 p.m. y las 7 p.m. Este comedor no tiene permitido servir a pacientes hospitalizados.
- Disponemos de bebidas y snacks en el área de venta automatizada ubicado junto al Comedor La Terraza, así como en máquinas expendedoras ubicadas por todo el centro. Nuestras tiendas de regalos también venden bebidas y refrigerios.
- McDonald's está ubicado en la planta baja del centro médico infantil (MCGHealth Children's Medical Center) y está abierto de 6 a.m. a 11 p.m., de lunes a sábado, y de 7 a.m. a 11 p.m. los domingos.
- El Mocha Mahn Coffee Shack and Café está ubicado junto al centro de cuidado ambulatorio (MCGHealth Ambulatory Care Center) en la calle Harper al nivel de la calle. El horario de atención es de 6 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes, y de 8 a.m. a 2 p.m. los sábados.
- Disponemos de comidas para aquellos que se encuentran visitando a pacientes hospitalizados. Para más detalles, diríjase a nuestro sitio web en mcghealth.org.

Capillas

- La capilla del Centro Médico MCGHealth, ubicada en el segundo piso cerca de la Oficina del Capellán y del Comedor La Terraza, está siempre abierta. Los servicios no denominacionales son los domingos a las 10 a.m.

- La capilla del centro médico infantil (MCGHealth Children's Medical Center), ubicada en el primer piso cerca de McDonald's, y está siempre abierta. Los servicios no denominacionales son los domingos a las 10:45 a.m.

Compras

- La tienda de regalos The Little Store, ubicada en el segundo piso del MCGHealth Medical Center, está abierta de lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m. La misma dispone de refrigerios, estampillas de correo, revistas y artículos de cuidado personal y regalos como flores y globos.
- La tienda de regalos Ferns and Fossils, ubicada en la planta baja del centro médico infantil (MCGHealth Children's Medical Center), está abierta de 9 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes y de 11 a.m. a 5 p.m. los sábados. Ferns and Fossils cuenta con el mismo tipo de mercadería que The Little Store.

Cajeros Automáticos

Los cajeros automáticos están ubicados en el segundo piso del MCGHealth Medical Center, junto al Comedor La Terraza, así también como en la recepción del centro médico infantil (MCGHealth Children's Medical Center).

Conectividad a Internet

Ofrecemos a nuestros pacientes y familiares acceso a Internet inalámbrico en todos nuestros hospitales y consultorios para pacientes externos. El sistema se encuentra disponible para aquellos que cuenten con un computador u otro dispositivo portátil que contenga una tarjeta inalámbrica y un buscador compatible.

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Surgery: What to Expect

What to Bring

If you are not going to be hospitalized after having surgery, we recommend you bring:

- Someone to drive you home and stay with you for the next 24 hours, if you are not being admitted to the hospital. Unfortunately, we must cancel your surgery if you do not have a ride home and are not accompanied by a responsible adult.
- Comfortable, loose-fitting clothing that can be folded and placed in a bag.
- A pillow and blanket for the car ride home.
- Any assistive devices you need, such as crutches or a cane.

Blood Donation

You may donate blood for your own future use. Talk with your physician if you are interested. There is a charge for all blood given to patients, although blood may be donated by family and friends for a credit against this charge. For additional information, call Blood Donation or go to our website at mcghealth.org.

Bloodless Medicine and Surgery

We offer a Bloodless Medicine and Surgery Program — the only program of its type in the CSRA — as a service for patients who wish to avoid the use of donor blood during medical and surgical procedures. If you prefer a transfusion-free alternative due to religious convictions or to eliminate the risk of contracting blood-borne illnesses, call Bloodless Medicine and

Surgery Program or go to our website at mcghealth.org. If you have an emergency during your hospital stay that is outside of normal business hours, please contact the nursing station for assistance.

Pre-Operative Evaluation

Your Pre-Operative Evaluation may take place in several different locations within the medical complex because you may see your surgeon and get lab tests as well as meet with your anesthesiologist. During your Pre-Operative Evaluation, you have the opportunity to learn what to expect, get answers to your questions, complete a physical examination, provide a medical history and sign consent forms.

The evaluation may take several hours. For your convenience, we attempt to coordinate appointments on the same day. It is best not to plan any additional activities for that day and to bring something to do while you wait between appointments. You may also want to be prepared to have lunch here. Be sure to check with your doctor to make certain that eating does not interfere with diagnostic testing.

Your surgeon's office will schedule your Pre-Operative Evaluation appointment. To cancel or reschedule your appointment, call Pre-Operative Evaluation.

At your Pre-Operative Evaluation, you will be given details about what to expect the day of surgery, after surgery and at discharge if you are hospitalized. If your family members are from out of town, you can request a list of hotels and motels close to the hospital.

Please check our website at mcghealth.org for current days and times of operation and telephone numbers.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Cirugía: Qué Esperar

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Qué Traer

Si usted no va a ser hospitalizado después de ser sometido a una cirugía, le recomendamos que traiga lo siguiente:

- Alguien que lo conduzca a casa y que permanezca con usted las próximas 24 horas, si no se le admite en el hospital. Desafortunadamente, debemos cancelar su cirugía si no puede volver a casa en automóvil y si no está acompañado por un adulto responsable.
- Ropa cómoda y suelta que pueda ser doblada y colocada en un bolso.
- Una almohada y una manta para la vuelta a casa en automóvil.
- Cualquier aparato que necesite para su asistencia, como muletas o un bastón.

Donación de Sangre

Usted puede donar sangre para su propio uso futuro. Consulte a su médico si está interesado en hacer esto. Hay un costo asociado por toda la sangre dada a los pacientes, aunque sus familiares y amigos pueden donar sangre para obtener un crédito y así evitar dicho costo. Para mayor información, llame a Donación de Sangre o diríjase a nuestro sitio web en mcghealth.org.

Medicina y Cirugía Sin Donación de Sangre

Ofrecemos un Programa de Medicina y Cirugía Sin Sangre — el único programa de su tipo en el Área Central del Río Savannah (Central Savannah River Area) — como un servicio para pacientes que desean evitar el uso de sangre donada durante un tratamiento médico y quirúrgico.

Si prefiere una alternativa libre de transfusiones por convicciones religiosas o para eliminar el riesgo de contraer enfermedades transmitidas a través de la sangre, llame al Programa de Medicina y Cirugía Sin Sangre o diríjase a nuestro sitio web en mcghealth.org. Si se le presenta una emergencia durante su permanencia en el hospital fuera de los horarios hábiles normales, por favor contacte a la estación de enfermería para obtener ayuda.

Evaluación Pre Quirúrgica

Su Evaluación Pre-Quirúrgica puede que se lleve a cabo en distintos puntos del complejo médico puesto que es posible que usted vaya a tener que ver a su cirujano, que le tengan que hacer análisis, y que tenga que reunirse con su anestesiólogo. Durante su Evaluación Pre Quirúrgica, usted tendrá la oportunidad de enterarse de qué esperar, obtendrá respuestas a sus preguntas, completará un examen físico, nos proporcionará un historial médico y firmará formularios de consentimiento.

La evaluación puede tomar varias horas. Para su conveniencia, intentamos coordinar las citas el mismo día. Es mejor no planear ninguna actividad adicional para ese día y traer algo para hacer mientras espera entre citas. Quizás también quiera estar preparado para almorzar aquí. Asegúrese de consultar a su doctor para cerciorarse de que el hecho de comer no interfiera con las pruebas diagnósticas.

La oficina de su cirujano programará su cita para la Evaluación Pre Quirúrgica. Para cancelar o reprogramar su cita, llame a Evaluación Pre Quirúrgica.

En su Evaluación Pre Quirúrgica, se le darán detalles en cuanto a qué esperar el día de la cirugía, después de la cirugía y al momento del alta, si es hospitalizado. Si sus familiares que vengan a acompañarle no son de la ciudad, puede solicitar una lista de hoteles y moteles cercanos al hospital.

Por favor visite nuestro sitio web en mcghealth.org para obtener información actualizada sobre días y horarios de atención y números de teléfono.

Patient Family Centered Care: Removing Barriers

MCGHealth is a pioneer in the concept of Patient Family Centered Care, an approach that removes the barriers to having collaborative partnerships between health care providers, patients and families. This means that we put patients and families first. We believe that families are an extension of the patient, not an imposition. The more involved a family is, the more our quality and safety improve along with your satisfaction. We don't just have visitors in our hospitals, we have health care partners and they are an integral part of the health care team.

Accordingly, we practice these four principles:

- We treat patients and families with dignity and respect.
- We provide clear, comprehensive information in ways that are useful and empowering.
- We create opportunities for patients and families to participate in ways that enhance their control and independence.
- We ensure that collaboration is inherent in our policies, programs, education and delivery of care.

If we fail to deliver Patient Family Centered Care, we want to know about it. Similarly, if we've performed a service particularly well, please let us know that too. You will find comment cards in most areas. Please complete the comment cards and drop them in the designated boxes, or return them to any nursing station or information desk. If it is more convenient, you can always mail them to us at MCGHealth Quality Management, 1120 15th Street, Augusta, GA 30912.

You might also get a patient satisfaction survey in the mail from Press Ganey. The Press Ganey survey is a national program that allows us to chart our progress in achieving satisfaction among our patients. The survey also allows us to compare ourselves with our peers nationally.

If you get the survey, you will be asked to grade our performance in a number of areas. You are to return the questionnaire directly to Press Ganey, not to us. Each month, Press Ganey sends us data that has been totaled. We never see individual comments and ratings. It is important that you complete the survey because we are constantly enhancing and improving our customer service based on your feedback.

Because we are an academic medical center with three missions – patient care, medical education and research – we take a team approach to medicine, with you being the most important member of the team. Our team approach means you get better care and better outcomes because of the number of individuals bringing their skills to bear on solving your medical problems. In addition to your attending physician and nurses, the team might also include a resident, who is a full-fledged doctor getting hands-on experience in a given medical specialty, or, in some cases, a medical or nursing student. If you don't want students involved in your care, just let your nurse or physician know.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Cuidado Centrado en el Paciente y la Familia: Quitando Barreras

MCGHealth es pionero en el concepto de Cuidado Centrado en el Paciente y la Familia, un método que elimina barreras y que nos permite contar con sociedades de colaboración entre médicos, pacientes y familiares. Esto significa que nuestra prioridad son los pacientes y sus familias. Creemos que las familias son una extensión del paciente, no una carga. Cuanto más involucrada esté la familia, más mejoran nuestra calidad, seguridad y su satisfacción. No tenemos solo visitantes en nuestros hospitales, sino socios para el cuidado de la salud, y son una parte integral de nuestro equipo médico.

Consecuentemente, ponemos en práctica estos cuatro principios:

- Tratamos a los pacientes y a sus familias con dignidad y respeto.
- Brindamos información clara e integral de modo útil y empoderador.
- Creamos oportunidades para que los pacientes y sus familias participen de modo que puedan incrementar su control e independencia.
- Garantizamos que la cooperación sea inherente en nuestras políticas, programas, educación y entrega de atención.

Si no cumplimos nuestro objetivo de brindarle Cuidado Centrado en el Paciente y la Familia, queremos saberlo. Del mismo modo, si hemos realizado un servicio particularmente bueno, por favor infórmenos sobre eso también. Usted encontrará tarjetas de comentarios en la mayoría de las áreas. Por favor complete dichas tarjetas y deposítelas en las cajas designadas,

o devuélvalas a cualquier estación de enfermería u oficina de informaciones. Si le resulta más conveniente, puede enviárnoslas por correo a: MCGHealth Quality Management, 1120 15th Street, Augusta, GA 30912.

Es posible que también reciba una encuesta de satisfacción del paciente por correo de parte de Press Ganey. La encuesta Press Ganey es un programa nacional que nos permite observar nuestro progreso en cuanto al logro de satisfacción entre nuestros pacientes. Dicha encuesta nos permite además compararnos con otras instituciones a nivel nacional.

Si recibe la encuesta, se le pedirá que califique nuestro desempeño en un número de áreas. Usted debe devolver el cuestionario directamente a Press Ganey, no a nosotros. Todos los meses, Press Ganey nos envía la información totalizada. Nunca vemos comentarios ni calificaciones individuales. Es importante que complete la encuesta ya que su opinión nos sirve para enriquecer y mejorar constantemente nuestro servicio al paciente.

Dado que somos un centro médico académico con tres misiones – cuidado al paciente, educación médica e investigación – contamos con una metodología de equipo en medicina, siendo usted el miembro más importante del mismo. Nuestra metodología de equipo significa que usted obtiene una mejor atención y mejores resultados debido al número de individuos que aportan sus conocimientos a fin de solucionar sus problemas médicos. Además de su médico y enfermeras que lo atienden, el equipo puede también incluir un residente, que es un doctor hecho y derecho ganando experiencia práctica en una especialidad médica dada, o, en algunos casos, un estudiante médico o de enfermería. Si no desea que haya estudiantes involucrados en su cuidado, simplemente infórmeselo a su enfermera o médico.

Patient Safety: Making Your Health Care Safer

We try to make your health care safe, but we can't do it alone. You also have a role to play by becoming informed, active and involved in your health care.

Medications

- Make sure your physician writes your prescription legibly. Bring a list of the medications you currently take. Include the name of the drug, the amount you take and how often you take it. All of this information can be found on the medicine bottle. Be sure to include herbals and over-the-counter medications.
- Inform your health care providers of any allergies (food, environmental or medication) or negative reactions you have had to medication or anesthesia in the past.
- For your safety, we will ask your name and date of birth each time medication is given to you.
- It is important that you ask questions about the medications you are being given if you are unfamiliar with them.

Participation

You are the most important member of your health care team, so your participation is encouraged in decisions about your treatment.

- If you are coming for an outpatient appointment, bring a list of questions to ask your doctor and supplies to write down the answers. If you are hospitalized, ask your nurse to go over today's plan of care.
- Keep copies of your medical records from past hospitalizations, and share those with your caregivers.
- Don't be afraid to ask for a second opinion.
- We encourage you to speak up. Our "Speak Up" campaign encourages you to take a more active

role in your health care by speaking up if you have questions or concerns and if your doctor or nurse does something that doesn't seem quite right.

Speak up if you have concerns. If you don't understand something, ask again. It is your body, and you have the right to know.

Pay attention to the care you receive. Make sure you get the right treatments and medications from the right health professionals. Do not assume anything.

Educate yourself about your diagnosis, the medical tests you are undergoing and your treatment plan.

Ask a trusted family member or friend to serve as your advocate.

Know what medications you take and why you take them.

Use a facility like MCGHealth Medical Center, which has undergone a rigorous onsite quality and safety evaluation.

Participate in all decisions about your treatment.

Attention

Pay attention to the care you receive, and make sure that you get the right treatments and medications.

- Before you are given any medication or treatment, you will be asked for your name and birth date. Make sure the health care provider has confirmed your identity before he or she administers any medication or treatment.
- Don't be afraid to remind nurses or doctors to wash their hands if they haven't done so. Because of our "Partners in Your Care" program, our health care providers expect you to ask them if they have washed their hands before having direct contact with you. This program is one of the many steps we take to reduce hospital-acquired infections.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Seguridad del Paciente: Haciendo que Su Cuidado Sea Más Seguro

Tratamos de que su cuidado se desarrolle en un medio seguro, pero no podemos hacerlo solos. Usted también tiene un papel que desempeñar --informándose, siendo activo e involucrándose en su propio cuidado.

Medicamentos

- Asegúrese de que su médico escriba su prescripción de forma clara. Traiga una lista de los medicamentos que toma actualmente. Incluya el nombre de la medicación, la cantidad que toma y la frecuencia con lo que lo hace. Toda esta información puede encontrarse en el envase del medicamento. Asegúrese de incluir productos a base de hierbas y medicamentos de venta libre que también tome.
- Infórmeles a sus médicos sobre cualquier alergia (a comidas, ambientales o a medicamentos) o reacciones negativas que haya tenido a medicaciones o anestesia en el pasado.
- Para su seguridad, le preguntaremos su nombre y fecha de nacimiento cada vez que se le receten medicamentos.
- Es importante que haga preguntas acerca de los medicamentos que se le dan si no está familiarizado con ellos.

Participación

Usted es el miembro más importante de su equipo médico, de tal modo que alentamos su participación en las decisiones sobre su tratamiento.

- Si usted viene por una visita como paciente externo, traiga una lista de preguntas para hacerle a su doctor y lo que necesite para anotar las respuestas. Si se encuentra internado, pídale a su enfermera que repase el plan de cuidado del día.
- Guarde copias de sus historiales médicos de hospitalizaciones pasadas y compártalas con aquellos que lo cuidan.

- No tenga miedo de pedir una segunda opinión.
- Lo alentamos a que nos diga lo que piensa. Nuestra campaña “Díganos lo que Piensa” (“Speak Up”) lo alienta a tomar un rol más activo en su propio cuidado médico dejándonos saber si tiene preguntas o inquietudes y si su doctor o enfermera hace algo que no parece totalmente correcto.

Comuníquenos si tiene inquietudes. Si no entiende algo, pregunte nuevamente. Se trata de su cuerpo y tiene derecho a saber.

Preste atención al cuidado que recibe. Asegúrese de recibir los tratamientos y medicamentos correctos de los profesionales que se deben administrárselos. No dé nada por hecho.

Edúquese sobre su diagnóstico, las pruebas médicas que se estén haciendo y su plan de tratamiento.

Pídale apoyo a un familiar o amigo de confianza para que actúe como su protector.

Sepa qué medicamentos toma y por qué lo hace.

Use un centro como MCGHealth Medical Center, el cual ha pasado por una rigurosa evaluación de calidad y seguridad.

Participe de todas las decisiones sobre su tratamiento.

Atención

Preste atención al cuidado que recibe y asegúrese de recibir los tratamientos y medicamentos correctos.

- Antes de que le den cualquier medicamento o tratamiento, se le preguntará por su nombre y fecha de nacimiento. Asegúrese de que el médico haya confirmado su identidad antes de administrarle cualquier medicación o tratamiento.
- No tenga miedo de recordarle a las enfermeras o a los doctores que se laven las manos si no lo han hecho. Debido a nuestro programa “Socios en Su Cuidado”, nuestros médicos esperan que usted les pregunte si se han lavado las manos antes de entrar en contacto directo con usted. Este programa es uno de las muchas medidas que tomamos para reducir las infecciones adquiridas en el hospital.

Education

We encourage you to be a partner in your care by understanding your condition, the medical tests and your treatment plan.

- Read all medical forms, and make sure you understand them before signing them.
- Make note of any important facts provided by your physician.
- Know how to operate any equipment that will be used for your care at home.
- Ask your physician for reliable sources of information so that you can learn more about your condition and treatment.

Advocacy

Have a friend or family member serve as your advocate, and to ask questions for you while you are under stress. Your advocate can stay with you while you are hospitalized to make sure you get the right treatment and medications. Make sure your advocate understands your preferences and wishes for care.

We are a Joint Commission-accredited facility. If you have any concerns about the quality of care or patient safety you or a family member have experienced, please contact Quality Management. If you feel your concerns have not been resolved appropriately, you may contact the Joint Commission's Office of Quality Monitoring toll-free at 1-800-994-6610 or complaint@jointcommission.org. You may also contact the Office of Regulatory Services of the Georgia Department of Human Resources toll-free at 1-800-878-6442 to file a complaint.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Educación

Lo alentamos a ser un socio en su cuidado comprendiendo su condición, las pruebas médicas y su plan de tratamiento.

- Lea todos los formularios médicos y asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos.
- Tome nota de cualquier dato importante provisto por su médico.
- Sepa cómo operar cualquier equipo que tendrá que usar para su cuidado una vez que se vaya a su casa.
- Pídale a su médico fuentes de información confiables para que pueda aprender más acerca de su condición y tratamiento.

Apoyo

Pídale apoyo a un familiar o amigo para que haga las preguntas por usted cuando usted esté estresado. Dicho “protector” podrá permanecer con usted mientras se encuentre hospitalizado para garantizar que reciba los tratamientos y medicamentos correctos. Asegúrese de que su protector entienda sus preferencias y deseos para el cuidado a recibir.

Somos un centro acreditado por la Comisión Conjunta. Si tiene alguna inquietud sobre la calidad del cuidado o la seguridad del paciente que usted o un miembro de su familia hayan experimentado, por favor contacte a la Gerencia de Calidad (Quality Management). Si siente que sus inquietudes no han sido resueltas adecuadamente, puede contactar a la Oficina de Control de Calidad de la Comisión Conjunta (Joint Commission’s Office of Quality Monitoring) en forma gratuita al 1-800-994-6610 o complaint@jointcommission.org. Además, puede contactar a la Oficina de Servicios Normativos del Departamento de Recursos Humanos de Georgia (Office of Regulatory Services of the Georgia Department of Human Resources) en forma gratuita al 1-800-878-6442 para presentar una queja.

Communication: Keeping the Lines Open

Two-way communication is an important ingredient in fostering collaboration between you and your health care providers. We have developed a number of ways in which you can become a partner in your health care.

To facilitate your clinic visits, you will receive “Things to Ask Your MD.” Please use this sheet to write down the questions you’d like to ask your physician.

Subscribe to *e-News*

e-News is a monthly online newsletter about our latest advances. If you subscribe to *e-News*, you will learn more about our world-class physicians, clinical programs, technology and research. Also, *e-News* will notify you of upcoming events and relevant health issues.

To subscribe, visit mcghealth.org and click on “MCG *e-News*.” Complete the information form and select the topics that interest you.

Online Appointments

We have established a secure website where you can request physician appointments online. Just go to mcghealth.org and click on “Online Appointment” on the home page.

Personalized Web Page

It can be difficult to keep up with hospitalized loved ones, particularly if you live far away. An anxious situation can become even more stressful if you or family members are trying to field multiple calls and questions from concerned friends and family members.

CarePages is a secure, easy and personalized web page on which you, family members or friends can post condition updates or send notes of encouragement and support. In addition to our patients and families, we offer this free service to anyone in the nation who has Internet connectivity. Just go to mcghealth.org and click on the CarePages icon on the home page.

If you need assistance, contact CarePages at support@carepages.com or by calling toll-free at 888-852-5521, 9 a.m. to 7 p.m., Monday through Friday.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Comunicación: Manteniendo las Líneas Abiertas

La comunicación en ambas direcciones es un ingrediente importante para fomentar la colaboración entre usted y sus médicos. Hemos desarrollado un número de modos en los cuales usted puede convertirse en un socio en lo que respecta a su atención médica.

A fin de simplificar sus visitas a la clínica, usted recibirá una hoja intitulada “Cosas para Preguntarle a Su Médico.” Por favor use esta hoja para anotar las preguntas que le gustaría hacerle a su médico.

Subscríbase a Noticias Electrónicas (*e-News*)

e-News es un boletín mensual en línea sobre nuestros últimos avances. Si usted se suscribe a *e-News*, aprenderá más sobre nuestros médicos de excepcional calidad, nuestros programas clínicos, nuestra tecnología y nuestra investigación. Además, *e-News* le notificará sobre próximos eventos y asuntos de salud relevantes.

Para suscribirse, visite mcghealth.org y haga clic en “MCG *e-News*.” Complete el formulario de información y seleccione los temas que le interesan.

Citas En Línea

Hemos establecido un sitio web seguro donde usted puede solicitar citas con médicos en línea. Simplemente vaya a mcghealth.org y haga clic en “Online Appointment” (“Cita en Línea”) en la página inicial.

Página Web Personalizada

A veces puede resultar difícil mantenerse al tanto del estado de los seres queridos hospitalizados, particularmente si vive lejos. Una situación de ansiedad puede hacerse aún más estresante si usted o los miembros de su familia tratan de devolver múltiples llamadas telefónicas y responder preguntas de amigos y familiares con interés de saber.

CarePages es una página web segura, fácil y personalizada en la que usted, sus familiares o amigos pueden publicar actualizaciones sobre la condición del paciente o enviar notas de aliento y apoyo. Además de ofrecer este servicio gratuito a nuestros pacientes y familiares, el mismo está disponible para cualquiera en el país que tenga conectividad a Internet. Simplemente diríjase a mcghealth.org y haga clic en el icono CarePages en la página inicial.

Si necesita ayuda, contacte a CarePages en support@carepages.com o llamando gratuitamente al 888-852-5521, de 9 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.

Respect, Dignity and Privacy: Your Rights and Responsibilities

Your Rights

Respect

- We will provide considerate and respectful care that recognizes your personal dignity, and without discrimination as to race, religion, sex, national origin or source of payment.
- You have the right to receive considerate and respectful care free of unnecessary restraint.

Information

- We will provide the name(s) of the physician(s) responsible for your care, and the names and functions of any other caregivers.
- We will provide appropriate and timely information about your care in understandable terms either to you or to the individual legally authorized to act on your behalf.
- You will have the opportunity to discuss and understand your health care, including the purpose, the probable outcomes and the alternatives, if any exist.
- You will be provided with an opportunity to examine and receive an explanation of your hospital bill. You may ask about assistance in paying your bill or filing insurance forms.
- We will provide information about your discharge in a timely manner.
- We will provide you with information about accessing protective services such as guardianship, conservatorship, and child and adult protective services. In certain situations, staff may access protective services on your behalf without your knowledge or permission. However, when appropriate, you will be advised that these services have been contacted.
- You may not be transferred to another facility unless you have received a complete and timely explanation of the needs for and any alternatives to the transfer. The transfer must be acceptable to the receiving facility.

- You have the right to be informed of the hospital's grievance procedure by calling Quality Management.

Pain Management

- We will believe your reports of pain and respond quickly to assess and manage your pain. You will be provided information about pain and pain relief measures and given the opportunity to participate in decision making.

Participation

- You can refuse treatment to the extent permitted by law and will be informed of the medical consequences of this action. If your refusal prevents us from acting in accordance with our professional standards, we can give you reasonable notice and then terminate our relationship with you.
- You are free to leave the hospital against medical advice. However, we will not be responsible for any harm this may cause you.
- If you are asked to participate in research projects, sometimes called clinical trials, you will be informed of the risks, benefits and alternatives. You will be provided with a full explanation of the procedures. You will also be told that you may refuse to participate, and that your refusal will not compromise your access to care or services.

Privacy

- We will be considerate of your privacy to the extent that we can while providing appropriate medical care in a teaching environment. Any interview, examination or treatment will take place in areas designed to ensure reasonable privacy.
- You are free to see or refuse to see persons not formally affiliated with MCGHealth or those not directly involved with your care.
- We will maintain your privacy and the confidentiality of your medical records according to law or third-party contractual agreements.
- You have the right to have a person of your same gender present during certain segments of physical examinations or treatments performed by a health care professional of the opposite gender.

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Respeto, Dignidad y Privacidad: Sus Derechos y Responsabilidades

Sus Derechos

Respeto

- Le brindaremos cuidado considerado y respetuoso con consideración a su dignidad personal y sin discriminación en cuanto a raza, religión, sexo, nacionalidad o fuente de pago.
- Usted tiene derecho a recibir cuidado considerado y respetuoso libre de restricciones innecesarias.

Información

- Le proveeremos el (los) nombre(s) del (de los) médico(s) responsable(s) de su cuidado, y los nombres y funciones de cualquiera otra persona a cargo de su atención médica.
- Le proveeremos información sobre su cuidado apropiada y oportuna en términos comprensibles ya sea a usted o al individuo legalmente autorizado a actuar en su representación.
- Tendrá la oportunidad de discutir y entender su cuidado médico, incluyendo el propósito, los probables resultados y las alternativas, en caso que éstas existan.
- Se le brindará la oportunidad de examinar y recibir una explicación de su factura de hospitalización. Usted puede pedir ayuda para el pago de su factura o para presentar formularios de seguro.
- Le proveeremos información sobre su alta de manera oportuna.
- Le proveeremos información sobre cómo tener acceso a servicios de protección, así como servicios de custodia, conservación, y de protección para niños y adultos. En ciertas situaciones, miembros del personal pueden tener acceso a los servicios de protección en su nombre y sin su conocimiento o permiso. No obstante, cuando sea apropiado, se le avisará que dichos servicios han sido contactados.
- Es posible que no sea trasladado a otro centro a menos que haya recibido una explicación completa y oportuna de las necesidades para ello y de cualquier alternativa al traslado. El traslado debe ser aprobado por el centro que lo recibe.
- Usted tiene derecho a que le informen del procedimiento de quejas del hospital llamando a la Gerencia de Calidad (Quality Management).

Manejo del Dolor

- Creeremos cuando nos diga que siente dolor y responderemos rápidamente para evaluarlo y tratarlo. Se le proveerá información sobre el dolor y sobre las medidas para aliviarlo y se le dará la oportunidad de participar en las decisiones.

Participación

- Usted puede rechazar tratamiento en la medida en que la ley lo permita y será informado acerca de las consecuencias médicas de dicha acción. Si su negativa nos impide actuar de acuerdo con nuestras normas profesionales, podremos notificárselo con tiempo razonable y luego poner fin a nuestra relación con usted.
- Usted está en libertad de abandonar el hospital contra el consejo médico. No obstante, no seremos responsables de ningún daño que esto pueda causarle.
- Si se le solicita participar en proyectos investigativos, a veces llamados pruebas clínicas, se le informará sobre los riesgos, los beneficios y las alternativas. Se le proveerá una explicación detallada de los procedimientos. También se le dirá que puede rehusarse a participar y que su rechazo no comprometerá su acceso al cuidado o a los servicios.

Privacidad

- Seremos considerados con su privacidad en la medida en que podamos mientras le brindamos el cuidado médico apropiado en un ambiente educativo. Toda entrevista, examen o tratamiento será llevado a cabo en áreas designadas para garantizar una privacidad razonable.
- Usted es libre de ver o negarse a ver personas que no estén formalmente afiliadas con MCGHealth o aquellos que no estén directamente involucrados con su cuidado.
- Aseguraremos su privacidad y la confidencialidad de sus historiales médicos conforme a la ley o a acuerdos contractuales con terceros.
- Usted tiene derecho a que una persona de su mismo sexo esté presente durante ciertos segmentos de exámenes físicos o de tratamientos realizados por un profesional médico del sexo opuesto.

- You have the right to receive a paper copy of our Notice of Privacy Practice; to request an inspection and copy of your medical record; to amend your medical record; to request a restriction on how we use and disclose your medical information; to confidential communications; and to an accounting of how your medical information is disclosed.

Safety

- You have the right to be safe.

Your Responsibilities

Respect

- You are responsible for respecting the rights of other patients and hospital personnel. You will help us control noise, tobacco use and the number of visitors you have. You will respect hospital property and the property of others. You will be informed of hospital rules and regulations affecting patient care and conduct. You are responsible for complying.

Information

- You are responsible for providing accurate and complete information about your current health, past illnesses or hospitalizations, medications and any changes detected in your condition.
- You are responsible for making it known to your physicians whether you clearly understand your planned treatment and other information provided to you during the course of your treatment.

Compliance

- You are responsible for following the treatment plan recommended by your physician, and for the medical consequences that result from refusing treatment or not following the instructions of your physician.
- You are responsible for keeping appointments that are arranged for your continuing care.

Pain Management

- Let your health care providers know if you are in pain and work with them to manage it.

Payment

- You are responsible for meeting your financial obligations as promptly as possible.

(Ver al reverso para la sección de español.) ► ► ►

- Usted tiene derecho a recibir una copia impresa de nuestro Anuncio de Práctica de Privacidad; a solicitar una inspección y una copia de su historial médico; a enmendar su historial médico; a solicitar una restricción sobre cómo usamos y revelamos su información médica; a comunicaciones confidenciales y a una explicación de cómo es revelada su información médica.

Seguridad

- Usted tiene derecho a estar seguro.

Sus Responsabilidades

Respeto

- Usted es responsable de respetar los derechos de otros pacientes y del personal del hospital. Nos ayudará a controlar el ruido, el uso del tabaco y el número de visitas que recibe. Respetará la propiedad del hospital y la propiedad de otros. Se le informará acerca de la reglamentación del hospital que afecte el cuidado y la conducta del paciente. Usted es responsable de cumplir.

Información

- Usted es responsable de brindarnos información precisa y completa sobre su salud actual, sobre enfermedades u hospitalizaciones pasadas, sobre medicamentos y sobre cualquier cambio que detecte en su condición.
- Usted es responsable de dejarle saber a sus médicos si entiende claramente su tratamiento planeado y otra información que se le provea durante el curso de su tratamiento.

Cumplimiento

- Usted es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico, y de las consecuencias médicas que resulten de rechazar tratamiento o de no seguir las instrucciones de su médico.
- Usted es responsable de acudir a las citas que se concierten para la continuidad de su cuidado.

Manejo del Dolor

- Infórmeles a sus médicos si siente dolor y trabaje con ellos para tratarlo.

Pago

- Usted es responsable de cumplir con sus obligaciones financieras tan rápidamente como sea posible.

We're Here When You Need Us: Important Telephone Numbers

All numbers are area code 706 unless otherwise noted. If you are outside of the medical complex, you must dial the full 10 digits. If you are inside the medical complex and using one of our telephones, dial 1 and then the last four digits of the number.

Administration Ambulatory Care Services	721-4716
Adult Allergy	721-4501
Appointments and Information ...	721-CARE (2273) or 1-800-736-2273 (toll-free)
Audiology	721-6009
Behavioral Medicine	721-4501
Blood Donation	721-3695
Bloodless Medicine and Surgery	721-BMSP (2677)
Cancer Center	721-6744 (<i>Medical, Gynecologic and Surgical Oncology</i>)
Cardiovascular	721-2426
Dermatology	721-3291
Drug Information	721-2887
Emergency Room.....	721-4951
Endocrinology.....	721-4501
ENT/Otolaryngology, Adult.....	721-4400
Eye Care.....	721-2020
Family Medicine	721-4588
Financial Counseling	721-2961
Gastroenterology.....	721-4501
Georgia Radiation Therapy Center	721-2971
Geriatrics.....	721-4501
Gift Shops	
• Little Store	721-4438
• Ferns and Fossils	721-5114
Infectious Disease	721-9313
Internal Medicine	721-4501
Interpreter/Intérprete	721-6929
Lab Appointments.....	721-8623
Medical Records (<i>Release of Information</i>)	721-2948
Medicine Continuity	721-7939
Multiple Sclerosis Center.....	721-4581
Nephrology	721-4501
Neuroscience.....	721-4581
Nutrition.....	721-8637
Operator	721-0211
Orthopaedic.....	721-2741
Orthopaedic Spine.....	721-2225

Organ Donation.....	721-3411
Paging Operator	721-3893
Pain	721-7246
Parking Office	721-7275
Pastoral Care	721-2929
Patient Complaints	721-6222
Patient Information	721-6045
Patient Representative.....	721-6222
Pediatric Allergy and Immunology	721-2390 (<i>Allergy/Immunology, Genetics, Gastroenterology, Infectious Disease, Endocrinology, Pulmonology</i>)
Pediatric Cardiology	721-8522
Pediatric Continuity	721-2694 (<i>Continuity, Nephrology, Rheumatology, Special Child</i>)
Pediatric	721-2191 (<i>General and Adolescent Medicine</i>)
Pediatric Hematology-Oncology	721-6256
Pediatric Neonatal.....	721-2331
Pediatric Neuroscience.....	721-4581 (<i>Neurology, Epilepsy, Neurosurgery</i>)
Pediatric Rehabilitation.....	721-5222
Pediatric Surgical Subspecialties	721-1787 (<i>General, Urology, Neurosurgery, and Plastics</i>)
Physicians Practice Group	724-1000
Plastic Surgery	721-2198
Pre-Operative Evaluation	721-3005
Psychiatry.....	721-6597
Pulmonary	721-4501
Pulmonary Function Test	721-2128
Quality Management.....	721-6222
Radiology	721-9729
Rapid Response Team.....	721-3893
Rehabilitation Services	721-2481
Renal Transplant	721-4501
Rheumatology	721-4501
Safety and Security	721-4787
Sleep Center	721-2196
Social Work.....	721-8150
Sports Medicine	721-7529
Surgery	721-3671 (<i>Gastrointestinal, Trauma, Vascular</i>)
Terrace Dining	721-3130
Travel Practice Site	721-9313
TTY Service.....	721-6929
Urology	721-3042
Utilization Management.....	721-8150
Women's Health.....	721-4959

(Ver al reverso para la sección de español.) >>>

Estamos Aquí Cuando Nos Necesite: Números de Teléfono Importantes

Todos los números tienen el código de área 706 a menos que se lo indique de otro modo. Si se encuentra fuera del complejo médico, debe discar los 10 dígitos. Si se encuentra dentro del complejo médico y usa uno de nuestros teléfonos, dígame 1 y luego los últimos cuatro dígitos del número.

Administración de Servicios de Cuidado Ambulatorio	721-4716
Alergia en Adultos	721-4501
Citas e Información.....	721-CARE (2273) o
.....	1-800-736-2273 (línea gratuita)
Audiología	721-6009
Medicina Conductual	721-4501
Donación de Sangre	721-3695
Medicina y Cirugía sin Donación de Sangre	
.....	721-BMSP (2677)
Centro de Cáncer.....	721-6744
<i>(Oncología Médica, Ginecológica y Quirúrgica)</i>	
Cardiovascular	721-2426
Dermatología.....	721-3291
Información sobre Drogas.....	721-2887
Sala de Emergencias	721-4951
Endocrinología.....	721-4501
ENT/Otolaringología, Adultos.....	721-4400
Cuidado de Ojos.....	721-2020
Medicina Familiar.....	721-4588
Asesoramiento Financiero	721-2961
Gastroenterología.....	721-4501
Centro de Terapia de Radiación de Georgia ..	721-2971
Geriatría	721-4501
Tiendas de Regalos	
• Little Store.....	721-4438
• Ferns and Fossils	721-5114
Enfermedades Infecciosas.....	721-9313
Medicina Interna	721-4501
Intérpretes	721-6929
Citas con Laboratorio.....	721-8623
Historiales Médicos (<i>Revelación de Información</i>)	
.....	721-2948
Continuidad de la Medicina.....	721-7939
Centro de Esclerosis Múltiple.....	721-4581
Nefrología	721-4501
Neurociencia	721-4581
Nutrición	721-8637
Operador	721-0211
Ortopedia.....	721-2741

Ortopedia Espinal.....	721-2225
Donación de Órganos.....	721-3411
Operador de Rastreo	721-3893
Manejo del Dolor	721-7246
Oficina de Aparcamiento.....	721-7275
Cuidado Pastoral	721-2929
Quejas del Paciente	721-6222
Información del Paciente	721-6045
Representante del Paciente	721-6222
Alergia e Inmunología Pediátrica	721-2390
<i>(Alergia/Inmunología, Genética, Gastroenterología, Enfermedad Infecciosa, Endocrinología, Pulmonología)</i>	
Cardiología Pediátrica.....	721-8522
Continuidad Pediátrica.....	721-2694
<i>(Continuidad, Nefrología, Reumatología, Niños Especiales)</i>	
Pediatría	721-2191
<i>(Medicina General y Adolescente)</i>	
Hematología-Oncología Pediátrica.....	721-6256
Pediatría Neonatal.....	721-2331
Neurociencia Pediátrica	721-4581
<i>(Neurología, Epilepsia, Neurocirugía)</i>	
Rehabilitación Pediátrica	721-5222
Sub Especialidades Quirúrgicas Pediátricas ..	721-1787
<i>(General, Urología, Neurocirugía y Plástica)</i>	
Physicians Practice Group	724-1000
Cirugía Plástica	721-2198
Evaluación Pre Quirúrgica	721-3005
Psiquiatría	721-6597
Pulmonar	721-4501
Prueba de Función Pulmonar	721-2128
Gerencia de Calidad.....	721-6222
Radiología.....	721-9729
Equipo de Acción Rápida.....	721-3893
Servicios de Rehabilitación.....	721-2481
Transplante Renal	721-4501
Reumatología	721-4501
Seguridad	721-4787
Centro del Sueño.....	721-2196
Trabajo Social	721-8150
Medicina Deportiva.....	721-7529
Cirugía.....	721-3671
<i>(Gastrointestinal, Trauma, Vascular)</i>	
Terraza Comedor.....	721-3130
Consultorios de Médicos Móviles	721-9313
Servicio TTY	721-6929
Urología	721-3042
Gerencia de Utilización.....	721-8150
Salud de la Mujer	721-4959