

## Языки

Для удобства представителей нашего многоязычного сообщества информация для пациентов и посетителей была переведена на:

- португальский
- польский
- испанский
- итальянский
- украинский
- традиционный китайский
- вьетнамский
- тагальский
- французский
- русский

Мы также предлагаем пациентам и медперсоналу услуги устного перевода и перевода на американский язык жестов (American Sign Language, ASL). Предоставление этих услуг осуществляется силами работающих неполный день штатных переводчиков, временно нанятых переводчиков, волонтеров и за счет ресурсов сообщества.

Услуги очного перевода доступны по предварительному заказу. Перевод по телефону осуществляется специальным переводческим агентством и доступен круглосуточно.

Договариваясь о визите к врачу в больнице St. Joseph's Health Centre, сообщите работнику Регистратуры о необходимости услуг переводчика. Работник Регистратуры позаботится о присутствии переводчика во время визита к врачу.

Для получения более подробной информации позвоните в Службу перевода по телефону 416-530-6000 доп. 3451.

## Информация для посетителей

Мы понимаем, что посещение находящегося в больнице близкого человека может быть связано со стрессом. Мы рады посетителям и предлагаем ряд услуг, которые позволят сделать ваше пребывание у нас максимально комфортным.

- Схемы проезда к больнице
- Парковка
- Справочный отдел
- Отдел провожатых
- Часы посещений
- Карты этажей
- Посещение родильного отделения
- Поиск пациента
- Состояние пациента
- Размещение посетителей
- Посылание цветов
- Магазин подарков
- Карточки ОНП
- Столовая
- Кафетерий
- Часовня
- Банкомат
- Аптека

### ***Схемы проезда к больнице***

Чтобы ознакомиться со схемами проезда к больнице St. Joseph's Health Centre, [кликните здесь](#).

### ***Парковка***

Наш многоуровневый парковочный гараж всегда открыт и находится на северо-западном углу улиц Queensway и Sunnyside авеню.

### ***Справочный отдел***

Справочный отдел – ваш главный источник информации и указатель направлений. Он находится на втором этаже главного входа. Этот отдел открыт с 7:00 до 21:00 с понедельника по пятницу, а в субботу, воскресенье и праздники – с 9:00 до 21:00.

### ***Отдел провожатых***

Отдел провожатых работает благодаря волонтерам, которые всегда

рады помочь вам отыскать дорогу. Этот отдел находится на втором этаже на север от зала главного входа, возле главных лифтов крыла Moggow Wing. У отдела провожатых гибкий график работы.

### ***Часы посещения***

Наши часы посещения: с 11:30 до 21:00. В это время пациент может принимать одновременно двоих (2) посетителей. Обратите внимание, что ребенок считается одним посетителем. Ребенка всегда должен сопровождать взрослый.

У таких отделений стационара, как интенсивная терапия, кардиологическое отделение, отделение психического здоровья, отделение психического здоровья детей и молодежи, а также у отделения реабилитации установлены собственные часы посещения. Более подробную информацию можно узнать у дежурной медсестры.

### ***Карты этажей***

Для просмотра карты определенной части больницы загрузите соответствующий pdf-файл из приведенного ниже перечня:

- [Цокольный этаж](#)
- [Второй этаж](#)
- [Третий этаж](#)
- [Четвертый этаж](#)
- [Пятый этаж](#)
- [Шестой этаж](#)
- [Седьмой этаж](#)
- [Восьмой этаж](#)

### ***Посещение родильного отделения***

Партнер или близкий человек может присутствовать во время родов. Другие посетители (максимум 4) могут быть допущены по разрешению ответственной медсестры. В послеродовом отделении партнер или близкий человек может посещать роженицу в любое время до 21:00, но оставаться на ночь может только в индивидуальной палате. Родные

братья и сестры, а также бабушки и дедушки могут посещать роженицу с 18:00 до 21:00 (не больше четырех человек одновременно).

### ***Поиск пациента***

Чтобы узнать номер палаты пациента или номер телефона в его палате, звоните по номеру 416-530-6038. Находясь в больнице, обращайтесь в справочный отдел.

### ***Состояние пациента***

Медперсонал строго подчиняется правилам сохранения конфиденциальности информации пациента. Результаты обследований, планы лечения и другая информация, как правило, не сообщается по телефону. Чтобы узнать об общем состоянии пациента, обратитесь к дежурной медсестре. Узнать более детальную информацию о состоянии пациента можно у ведущего его доктора.

### ***Размещение посетителей***

В пяти минутах езды от больницы находятся несколько гостиниц, мотелей и учреждений типа «ночлег и завтрак». Кликните по ссылке [www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay](http://www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay), чтобы ознакомиться с более подробной информацией.

### ***Посылание цветов***

Чтобы послать пациенту свежесрезанные цветы, посетите магазин подарков (Gift Shop) на втором этаже крыла Morrow Wing, к северу от главного входа. Вы также можете предварительно позвонить, чтобы договориться о доставке цветов и открытки. Звоните на номер 416-530-6486 доп. 3296.

### ***Магазин подарков***

Магазин подарков находится на втором этаже крыла Morrow Wing, к северу от главного входа. Персонал магазина составляют добровольцы больницы. Все доходы магазина передаются в службу ухода за пациентами больницы St. Joseph's Health Centre. В будние дни магазин

подарков открыт по понедельникам и вторникам с 9:30 до 16:30, по средам, четвергам и пятницам – с 9:30 до 20:30. В выходные дни магазин открыт в субботу с 12:00 до 16:00 и в воскресенье с 10:00 до 16:00. Более подробную информацию можно получить по телефону 416-530-6000 доб. 3296.

### ***Карточки ОНП***

Офис Министерства здравоохранения и долгосрочного ухода, занимающийся медицинской страховкой ОНП, находится на втором этаже корпуса Sunnyside Building. Дважды в месяц посетители и персонал больницы могут подавать документы на новые карточки медицинской страховки, а также на их замену и обновление. Формы для получения карточек медицинской страховки можно получить в бухгалтерии (Patient Accounts), которая находится на втором этаже восточного крыла (East Wing) больницы. Более подробную информацию можно получить по телефону 1-800-268-1154 или на веб-сайте [www.health.gov.on.ca/index.html](http://www.health.gov.on.ca/index.html).

### ***Кафетерий***

Кафетерий находится на втором этаже крыла Barnicke Wing, к северу от зала главного входа и магазина подарков. Столовая открыта с понедельника по пятницу с 6:45 до 18:00, и с 8:00 до 18:00 в субботу, воскресенье и по праздникам.

### ***Кафе «Second Cup»***

«Second Cup» находится на втором этаже главного входа возле главных лифтов.

Кафетерий открыт с 6:30 до 21:00 с понедельника по пятницу, и с 7:00 до 20:00 в субботу и воскресенье.

### ***Часовня***

Часовня больницы St. Joseph's Health Centre доступна для всех пациентов, их друзей и семей, медперсонала и членов нашего сообщества для посещения служб, проведения личных молитв или

раздумий. Находится часовня на третьем этаже крыла Morrow Wing, к северу от лифтов. Наши двери всегда открыты и мы рады всем, кто желает войти.

### ***Банкомат***

Банкомат находится в столовой.

### ***Аптека***

Аптека предлагает свои услуги пациентам стационара, амбулаторным пациентам, медперсоналу и обычным посетителям. Розничная аптека (для амбулаторных пациентов) находится на цокольном этаже восточного крыла (East Wing). Она открыта с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 и с 17:30 до 19:45. Более подробную информацию можно получить по телефону 416-530-6555.

### **Подготовка к пребыванию в больнице**

Мы понимаем, что посещение больницы в качестве пациента связано с большим стрессом. Как правило, уменьшить уровень такого стресса помогает знание того, чего можно ожидать. Приведенная ниже информация призвана помочь вам подготовиться к пребыванию в больнице.

- Поступление в стационар
- Больничные палаты
- Медикаменты в палате
- Ваши ценные вещи
- Что необходимо брать с собой
- Согласие на лечение
- Отделение предварительного обследования
- Подготовка к операции
- Услуги перевода
- Доступность для людей с нарушениями слуха
- Финансовая и страховая информация
- Возвращение домой
- Дополнительный уход на дому
- Доступ к медицинской карте

- Действия по поддержанию жизни
- Решения о конце жизни

### ***Поступление в стационар***

Если вы поступаете в стационар для прохождения планового выборочного хирургического вмешательства, вашим поступлением займется Отделение предварительного обследования, которое находится в Области регистрации на втором этаже крыла Barnicke Wing. В случае поступления из другого отделения поликлиники, персонал Регистратуры поможет вам с прохождением процесса поступления.

### ***Больничные палаты***

Пациенты больницы St. Joseph's Health Centre могут выбрать один из трех типов палат:

- Стандартные палаты: комнаты на нескольких пациентов, стоимость которых покрывается медицинской страховкой ОНП, без дополнительной платы
- Полу-индивидуальные палаты: комнаты на двоих пациентов, за которые взимается ежедневная плата. Необходимо предоставить детали страховки и внести задаток.
- Индивидуальные палаты: комнаты на одного пациента, некоторые из которых оснащены отдельным санузлом; взимается ежедневная плата. Необходимо предоставить детали страховки и внести задаток.

Большинство палат оснащены телевизорами. Если телевизора нет, его можно взять на прокат у нас. Не приносите электронное оборудование с собой и, прежде чем использовать любое электронное устройство, обязательно проконсультируйтесь с медсестрой.

В большинстве палат предусмотрены телефоны. За их использование может взиматься ежедневная плата. Кроме того, на каждом этаже и в столовой находятся телефоны-автоматы.

Для улучшения слуха доступны вспомогательные слуховые аппараты. Также пациенты могут воспользоваться специальными аппаратами ТТУ, телефонами с функцией ТТУ (телетайпа) и другими приспособлениями. Номер телефона ТТУ: 416-530-6820.

Чтобы создать благоприятную обстановку для пациентов и посетителей, в больнице St. Joseph's Health Centre разрешается использование мобильных телефонов и устройств беспроводной связи в публичных и общественных помещениях больницы. Пожалуйста, следуйте инструкциям на размещенных по всей больнице знаках или получите более подробную информацию у медперсонала.

### ***Медикаменты в палате***

Если вы принесли медикаменты с собой, отдайте их, пожалуйста, для хранения медсестре. Не храните их у кровати или в палате.

### ***Ваши ценные вещи***

Пожалуйста, оставляйте все ваши ценные вещи дома. В случае необходимости, ценные вещи будут переданы на хранение нашей Службе безопасности, хотя мы не несем ответственности за их повреждение или утрату. Более подробную информацию можно получить у Службы безопасности по телефону 416-530-6382 или пейджеру 416-739-5335.

### ***Что необходимо брать с собой***

Ниже приведен перечень вещей, которые необходимо взять с собой:

- карточка медицинского страхования Онтарио (Ontario Health Card). Если вы посещали наше учреждение раньше, возьмите с собой карточку пациента больницы St. Joseph's Health Centre (голубую карточку) и данные о дополнительном страховом покрытии
- список медикаментов, которые вы принимаете (в том числе ингаляторы)
- предметы личной гигиены (зубная щетка, зубная паста, расческа, бритвенные принадлежности, шампунь и дезодорант)

- хлопчатая пижама с застегивающейся на пуговицы верхней частью, тапочки и домашний халат
- очки, слуховые аппараты и зубные протезы
- по желанию – радио, работающее на батарейках

### ***Согласие на лечение***

Ваш лечащий врач и другой медперсонал перед началом лечения попросят вас предоставить письменное согласие. Они обсудят с вами лечение и разъяснят вам возможные варианты, чтобы вы могли выбрать наиболее приемлемый вариант. Письменное согласие необходимо предоставить до начала выполнения процедур.

Если вы будете неспособны дать информированное согласие, ваш лечащий персонал обсудит все с вашим близким человеком (обычно это член семьи), разъяснит ему план лечения и спросит согласия. Если у вас есть документы или бумаги, которые касаются ваших желаний (например, доверенность лицу, уполномоченному в вопросах лечения или распоряжения на случай терминального состояния), сообщите об этом вашему лечащему персоналу.

### ***Отделение предварительного обследования***

Если вы являетесь пациентом хирургического отделения и вам необходимо предварительное обследование, ваш хирург или семейный врач запишет вас на прием в наше Отделение предварительного обследования. Это отделение находится в крыле Barnicke Wing на третьем этаже. Наш персонал может ответить на все ваши вопросы, помочь в прохождении всех необходимых исследований и заполнении документов, а также ознакомит вас со всем, чего вы можете ожидать. Не забудьте:

- взять с собой медикаменты, которые были предписаны доктором
- в день посещения Отделения предварительного обследования поехать, как и в обычный день
- взять с собой карточку медицинского страхования ОНП и другие имеющиеся у вас дополнительные документы, обеспечивающие медицинское страховое покрытие

- взять с собой все медикаменты, в том числе принимаемые растительные пищевые добавки, в оригинальных упаковках
- принести все формы, заполненные семейным врачом и /или хирургом
- взять книгу или журнал для чтения во время ожидания результатов тестов
- задавать вопросы: получение информации поможет принимать информированные решения, касающиеся вашего здоровья

Более подробную информацию можно узнать, позвонив в Отделение предварительного обследования по телефону 416-530-6504.

### ***Подготовка к операции***

Пока вы будете находиться в операционной, ваши родные могут ждать вас в зале ожидания для членов семьи, который находится на третьем этаже крыла Barnicke Wing, вниз по коридору от отделения Day of Surgery (операции одного дня). В этой комнате родственники и друзья могут ожидать вас и разговаривать с вашим доктором после операции.

После операции вы проведете некоторое время в Блоке ухода за пациентами после наркоза (Post Anaesthetic Care Unit – PACU), отходя от наркоза. Вы можете находиться в PACU от одного до трех часов. Из PACU вас переведут в отделение Day of Surgery, если вы возвращаетесь домой в тот же день, или, если вы остаетесь в больнице на ночь, вам предоставят место в стационаре. Обратите внимание, что в отделении Day of Surgery только один посетитель может находиться с пациентом. В стационаре с пациентом могут одновременно находиться два посетителя.

### ***Услуги перевода***

Для удобства представителей нашего многоязычного сообщества мы предлагаем пациентам и медперсоналу услуги перевода. Предоставление этих услуг обеспечивается при помощи работающих неполный день штатных переводчиков, временно нанятых переводчиков, волонтеров и ресурсов местных сообществ.

Услуги очного перевода доступны по предварительной записи. Перевод по телефону предоставляется специальной переводческой службой круглосуточно. Также доступны услуги сертифицированного перевода на американский язык жестов (American Sign Language, ASL).

Записываясь на прием в больнице St. Joseph's Health Centre, сообщите служащему Регистратуры, что вам необходимы услуги переводчика. Он обеспечит присутствие переводчика во время вашей встречи с доктором.

Более подробную информацию можно узнать, позвонив в Службу переводов по телефону 416-530-6000 доп. 3451.

### *Доступность для людей с нарушениями слуха*

В больнице St. Joseph's Health Centre приняты все меры, чтобы сделать пребывание здесь глухих пациентов и пациентов с плохим слухом максимально комфортабельным. Предоставляются следующие услуги и оборудование:

#### Устройство громкой связи

Это устройство предназначено для людей с умеренной потерей слуха. Устройство совместимо со слуховыми аппаратами и имеет регулятор громкости. Если вам необходимо такое устройство, попросите его у медсестры или медработника.

#### Передатчик крика ребенка

Когда ребенок плачет, устройство передает сигнал на мигающий индикатор или «виброустановку кровати». Устройство доступно на посту медсестры.

#### Карманное переговорное устройство

Это устройство представляет собой переговорный аппарат для двух человек. Аппарат увеличивает громкость речи говорящего и передает

ее на наушники слушающего. Звук можно регулировать. Устройство можно получить у медсестры или медперсонала.

#### Телевизоры

Телевизоры с субтитрами доступны в службе проката телевизоров.

#### Универсальный телефон Uniphone (TTY/TDD)

Портативное устройство, соединяющее в себе функции телефона и телетайпа с перенесением голоса. Устройство можно получить у медперсонала.

Чтобы получить более подробную информацию об описанном выше оборудовании или об инициативе «Доступность для людей с нарушениями слуха», обращайтесь в Службу перевода по телефону 416-530-6000 доп. 3451

### ***Финансовая и страховая информация***

#### Застрахованные пациенты

Для жителей Онтарио, владеющих действительной карточкой медицинского страхования, План медицинского страхования Онтарио ОНП оплачивает больничные и медицинские услуги, за исключением некоторых из них. Медицинской страховкой ОНП не покрываются:

- предпочитаемое размещение: полу-индивидуальные и индивидуальные палаты
- пользование телефоном и телевизором
- плата за доставку автомобилем скорой помощи: все пользователи, воспользовавшиеся услугой доставки в больницу автомобилем скорой помощи, вносят соответствующую доплату
- предметы, которые берутся из больницы (например, костыли, трости и бандажи-набрюшники)
- не покрываются медицинской страховкой такие услуги, как обрезание крайней плоти у новорожденных, удаление определенных родинок и кист, косметическая хирургия и другие не входящие в список услуги, определенные Министерством здравоохранения и долгосрочного ухода

## Пациенты без страховки

Пациенты, не имеющие медицинской страховки ОНП, оплачивают больничные услуги и услуги доктора непосредственно. В ежедневную оплату за палату входит плата за питание, уход медперсонала и некоторые медикаменты. Счет за медицинское обслуживание отдельно представит ваш доктор. Порядок расчетов должен быть согласован до приема в стационар и (или) предоставления услуг. Для получения более подробной информации позвоните в бухгалтерию (Patient Accounts) по телефону 416-530-6498.

## *Возвращение домой*

Когда ваш доктор сочтет, что вы готовы возвращаться домой, он или она напишет назначение на вашу выписку.

Стандартное время выписки пациентов хирургического отделения – 9:00, а пациентов других отделений – 11:00.

Если ваш доктор решил, что вам необходимо остаться после даты выписки, пока будут улаживаться вопросы по поводу другого типа ухода (уход за хроническими больными, частная лечебница, стационарная помощь с реабилитацией или дом престарелых), вам будет необходимо внести доплату за свою палату и питание. Это не относится к пациентам, которые находятся в ожидании реабилитации, паллиативной терапии или ухода на дому.

Перед тем, как вы покинете нашу больницу, посетите нашу бухгалтерию, которая находится на втором этаже восточного крыла (East Wing), чтобы уладить все вопросы со счетами. Оплата может быть произведена наличными деньгами, чеком, платежной карточкой, VISA, American Express или MasterCard.

Если ваши родные или близкие будут вас забирать, обязательно сообщите им время вашей выписки. Вход Tranquility Entrance на цокольном этаже крыла Morgow Wing является наиболее удобным местом, чтобы их дождаться. Если вам необходимо заказать такси, предназначенные для этого телефоны находятся у главного входа (Main

Entrance), запасного входа (Emergency Entrance) и входа Tranquility Entrance.

### *Дополнительный уход на дому*

Дома вам может понадобиться дополнительный уход. В таком случае, пожалуйста, насколько возможно быстро сообщите об этом медсестре. Мы будем рады помочь вам с этим. Воспользуйтесь нашей программой помощи Lifeline Program, которая предлагает услуги неотложной помощи на дому. Для получения более подробной информации позвоните по телефону 416-530-6453.

### *Доступ к медицинской карте*

Медицинские карты пациентов являются строго конфиденциальной информацией и больница должна придерживаться законов сохранения конфиденциальности и ограничения доступа к медицинским картам. Все запросы для раскрытия личной информации пациента должны в письменном виде отправляться на адрес:

St. Joseph's Health Centre  
30 The Queensway  
Toronto, ON  
M6R 1B5  
Attention: Health Records ROI

Укажите даты, когда вы были пациентом больницы, а также дату рождения, имя и фамилию, адрес, куда будет отправлена ваша медицинская информация, номер телефона и ваше письменное согласие с подписью

### *Действия по поддержанию жизни*

Предварительное распоряжение – это документ, который указывает на тип действий по поддержанию жизни, который вы желаете в случае потери вами способности принимать осознанные решения или сообщать о своих желаниях. Более подробную информацию можно

узнать, связавшись с нашим Центром медицинской этики по телефону 416-530-6750.

### *Решения в конце жизни*

Придерживаясь философии, миссии и ценностей больницы St. Joseph's Health Centre, медработники несут моральную ответственность за предоставление качественного ухода смертельно больным пациентам. Сюда входит помощь пациентам и семьям в принятии решений о лечении и уходе. Для получения более подробной информации свяжитесь, пожалуйста, с нашим Центром медицинской этики по телефону 416-530-6750.

## **Миссия, Видение и Ценности**

### **Миссия**

Больница St. Joseph's Health Centre – это католическая общественная базовая больница, предоставляющая услуги медицинской помощи, которые отражают евангельские ценности: уважение, достоинство и сострадание. Мы привержены делу создания здоровой общины для всех. Совместно с членами нашей общины мы выполняем исцеляющую миссию Христа, оказывая помощь больным, неимущим, обездоленным.

### **Видение**

В будущем мы видим себя лучшей общественной базовой больницей в Канаде.

### **Ценности**

Являясь католической больницей, мы верим в то, что жизнь священна от момента зачатия до смерти, потому что Бог доверил ее нам.

Осознание того, что человеческая жизнь является священным даром, глубочайшим образом отражается на нашем отношении друг к другу и на том, как мы осуществляем уход за каждым пациентом сохраняя при этом необходимые цельность и мужество, чтобы оставаться верными себе.

Для тех, кто не принадлежит к католической религии или не верит в Бога, эти убеждения выражаются в форме уважения, достоинства и сострадания – общепринятых человеческих ценностей, которые могут применяться независимо от религии. Принципы, которые мы применяем:

*Человеческое достоинство*

Каждый человек ценится как уникальная личность, наделенная правом на уважение и принятие.

*Высокое качество*

Обязательство прилагать все усилия для обеспечения самого высокого качества в уходе, обучении, исследовательской деятельности и трудовой жизни.

*Сострадание*

Качества присутствия и заботы, благоприятствующие исцелению и целостности.

*Социальная ответственность*

Действия, способствующие обоснованному использованию вверенных нам ресурсов для улучшения человеческой жизни, как на личном, так и на корпоративном уровне.

*Сообщество служения*

Сообщества людей, сотрудничающих в атмосфере взаимной поддержки, способствующей исцелению и реализации человеческого потенциала.