

## Idiomas

Para atender a nuestra comunidad plurilingüe, se ha traducido la información dirigida a los pacientes y los visitantes a los siguientes idiomas:

- Portugués
- Polaco
- Español
- Italiano
- Ucraniano
- Chino tradicional
- Vietnamita
- Tagalo
- Francés
- Ruso

Ofrecemos también servicios de interpretación tradicional y de lenguaje de señas estadounidense para pacientes y proveedores de atención médica. Prestamos estos servicios mediante intérpretes a medio tiempo, intérpretes ocasionales, personal voluntario y recursos de la comunidad.

Hay servicios de interpretación en persona, disponibles mediante cita. También se ofrece interpretación telefónica mediante los servicios de la Línea de idiomas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Al concertar un turno en el Centro de Salud St. Joseph's, recuerde avisar al encargado de citas si necesita un intérprete. El encargado hará los arreglos necesarios para que un intérprete esté presente durante la consulta.

Para obtener más información, comuníquese con Servicios de intérpretes, 416-530-6000, interno 3451.

## Información para los visitantes

Comprendemos que visitar a un ser querido en un hospital puede ser una experiencia estresante. En el Centro de Salud le damos la bienvenida a los

visitantes y proporcionamos una variedad de servicios para brindarles la mayor comodidad posible durante su estadía.

- Indicaciones para llegar al Centro de Salud
- Estacionamiento
- Mesa de información
- Mesa de cortesía
- Horarios de visita
- Planos de los pisos
- Visitas en obstetricia
- Cómo encontrar a un paciente
- Situación de un paciente
- Alojamiento para visitantes
- Envío de flores
- Tienda de regalos
- Tarjetas de OHIP
- Cafetería
- Second Cup
- Capilla
- Cajero automático
- Farmacia

### ***Indicaciones para llegar al Centro de Salud***

Si desea recibir indicaciones para llegar en automóvil o por otro medio de transporte al Centro de Salud St. Joseph's, haga clic [aquí](#).

### ***Estacionamiento***

Nuestro estacionamiento de varios pisos está situado en la esquina noroeste de The Queensway y Sunnyside Avenue y está siempre abierto.

### ***Mesa de información***

La Mesa de información es su primera fuente de información y orientación. Se encuentra en la entrada principal, en el primer piso. Está abierta de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 9.00 p.m. y los sábados, domingos y feriados de 9.00 a.m. a 9.00 p.m.

### ***Mesa de cortesía***

A la Mesa de cortesía la atienden voluntarios que se dedican a orientarlo en

el hospital. Está situada inmediatamente al norte del vestíbulo de la entrada principal, en el primer piso, en los ascensores principales del ala Morrow. Su horario de atención es flexible.

### ***Horarios de visita***

Nuestro horario de visita es de 11.30 a.m. a 9.00 p.m. Los pacientes pueden recibir 2 (dos) visitantes a la vez durante ese horario. Recuerde que un niño se cuenta como visitante y debe estar acompañado por un adulto en todo momento.

Las áreas de pacientes hospitalizados, como terapia intensiva, atención para pacientes cardíacos, salud mental, salud mental de niños y adolescentes y rehabilitación, tienen sus propios horarios de visita. Consulte al enfermero de turno para obtener información.

### ***Planos de pisos***

Para ver planos de las instalaciones del Centro de Salud, descargue los siguientes archivos en formato pdf:

- [Planta baja](#)
- [Primer piso](#)
- [Segundo piso](#)
- [Tercer piso](#)
- [Cuarto piso](#)
- [Quinto Piso](#)
- [Sexto piso](#)
- [Séptimo piso](#)

### ***Visitas en obstetricia***

Un compañero o una persona de apoyo puede estar presente en todo momento durante el trabajo de parto y alumbramiento. Se permitirá el ingreso de otros visitantes según el criterio del enfermero de turno, hasta un máximo de cuatro. En la Unidad de posparto, el compañero o la persona de apoyo puede venir de visita en cualquier momento hasta las 9.00 p.m., pero puede pasar la noche solamente si se encuentra en una habitación privada. Los hermanos y abuelos pueden venir de visita desde las 6.00 p.m. hasta las 9.00 p.m., con un límite de cuatro visitantes a la vez.

### ***Cómo encontrar a un paciente***

Para averiguar el número de habitación o de teléfono de un paciente, llame al 416-530-6038. En el Centro de Salud, averigüe en la Mesa de información.

### ***Situación de un paciente***

Los proveedores de atención médica deben respetar las reglas de confidencialidad de los pacientes. En general, no se informan por teléfono los resultados de análisis, planes de tratamiento y otros datos. Para consultar sobre la situación general de un paciente, comuníquese con el enfermero de turno. Para consultar sobre el estado médico detallado de un paciente, comuníquese con el médico responsable.

### ***Alojamiento para visitantes***

Hay varios hoteles, moteles, alojamientos con cama y desayuno en un radio de cinco minutos en automóvil del Centro de Salud. Haga clic en [www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay](http://www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay) para obtener más información.

### ***Envío de flores***

Para enviar flores a un paciente, visite la tienda de regalos en el ala Morrow del primer piso, justo al norte de la entrada principal. También puede llamar por anticipado para pedir la entrega de flores y una tarjeta. Llame al 416-530-6486, interno 3296.

### ***Tienda de regalos***

La tienda de regalos se encuentra en el ala Morrow del primer piso, al norte de la entrada principal. La atienden voluntarios del Centro de Salud. Todas las ganancias se donan a St. Joseph's para brindar apoyo a la atención de pacientes. Durante la semana, está abierta los lunes y martes de 9.30 a.m. a 4.30 p.m. y de miércoles a viernes de 9.30 a.m. a 8.30 p.m. Los fines de semana abre los sábados de 12.00 a 4.00 p.m. y los domingos entre las 10.00 a.m. y las 4.00 p.m. Para obtener más información, llame al 416-530-6000, interno 3296.

### ***Tarjetas de OHIP***

Hay una oficina de OHIP del Ministerio de Salud y Atención de Largo Plazo situada en el primer piso del edificio Sunnyside. Dos veces por mes, los

visitantes y el personal pueden presentar la documentación para nuevas tarjetas de salud, tarjetas de reemplazo y renovaciones de tarjetas. También hay formularios de tarjetas de salud disponibles en Cuentas de Pacientes en el primer piso del ala este del Centro de Salud. Llame al 1-800-268-1154 o visite [www.health.gov.on.ca/index.html](http://www.health.gov.on.ca/index.html) para obtener más información.

### ***Cafetería***

Nuestra cafetería está situada en el ala Barnicke del primer piso, al norte del corredor de la entrada principal y la tienda de regalos. Está abierta de lunes a viernes de 6.45 a.m. a 6.00 p.m. y los sábados, domingos y feriados de 8.00 a.m. a 6.00 p.m.

### ***Second Cup***

Está situado cerca de la entrada principal, en el primer piso, al lado de los ascensores principales. Está abierto de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 9.00 p.m. y los sábados, domingos y feriados de 9.00 a.m. a 9.00 p.m.

### ***Capilla***

La Capilla de St. Joseph's está a disposición de todos los pacientes, amigos y familiares, personal y miembros de nuestra comunidad, para servicios religiosos, oraciones privadas o momentos de reflexión. Está situada en el ala Morrow, segundo piso, al norte de los ascensores. Nuestras puertas están siempre abiertas y damos la bienvenida a todo aquel que desee entrar.

### ***Cajero automático***

Hay un cajero automático (ATM) dentro de la cafetería.

### ***Farmacia***

Se proporcionan servicios de farmacia para pacientes hospitalizados, pacientes ambulatorios, el personal y el público general. La farmacia minorista (para pacientes ambulatorios) se encuentra en el ala este, en la planta baja. Está abierta de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. y de 5.30 p.m. a 7.45 p.m. Para obtener más información, llame al 416-530-6555.

## **Preparación de su estadía en el hospital**

Comprendemos que venir a un hospital como paciente puede ser una experiencia estresante. Si sabe qué esperar, se pueden reducir las tensiones.

La información descrita a continuación tiene el objetivo de ayudarle a prepararse para la estadía.

- Internaciones
- Habitaciones del hospital
- Medicamentos en la habitación
- Objetos personales de valor
- Qué traer
- Consentimiento para el tratamiento
- Centro de preinternaciones
- Preparación para una operación
- Servicio de intérpretes
- Asistencia para personas con discapacidad auditiva
- Información financiera y de seguros
- Regreso al hogar
- Atención adicional en el hogar
- Acceso a la historia clínica
- Tratamiento para preservar la vida
- Decisiones en pacientes terminales

### ***Internaciones***

Si usted tiene una internación programada para una intervención quirúrgica opcional, el Centro de Preinternaciones del área de Registro en el segundo piso del ala Barnicke se encargará de la internación. Si usted ingresa desde otra área del Centro de Salud, habrá personal de registro disponible para brindarle asistencia en el proceso de internación.

### ***Habitaciones del hospital***

Hay tres tipos de habitaciones disponibles en St. Joseph's:

- Sala común: más de dos pacientes por habitación, cubiertos por el Plan de Seguro Médico de Ontario (OHIP), sin cargo adicional.
- Sala semiprivada: dos pacientes por habitación, con cargo diario. Se deben proporcionar detalles del seguro, además de un depósito.
- Sala privada: un paciente por habitación, algunas con baño privado, con cargo diario. Se deben proporcionar detalles del seguro, además de un depósito.

La mayoría de las habitaciones para pacientes tienen espacio para televisores y se puede alquilar uno en el hospital. Le rogamos no traer dispositivos electrónicos y consultar con su enfermero antes de usar cualquier dispositivo eléctrico.

La mayoría de las habitaciones para pacientes cuentan con teléfono. Es posible que se cobren cargos diarios por su uso. Hay teléfonos públicos situados en todos los pisos y en la cafetería.

También hay aparatos de asistencia auditiva disponibles. Ofrecemos máquinas TTY, teléfonos TTY y una gran variedad de otros dispositivos técnicos a disposición de los pacientes. El número de teléfono TTY es 416-530-6820.

Para ayudar a crear un ambiente acogedor para los pacientes y los visitantes, el Centro de Salud St. Joseph's permite el uso de teléfonos móviles y aparatos inalámbricos de comunicación en áreas públicas y generales de la clínica. Siga los carteles situados en todo el hospital o hable con el proveedor de atención médica para obtener más información.

### ***Medicamentos en la habitación***

Si usted ha traído medicamentos, entréguelos al enfermero para que los guarde de manera segura. No tenga medicamentos al lado de la cama ni en otros lugares de la habitación.

### ***Objetos personales de valor***

Deje todos los objetos de valor en su hogar. Si es necesario, nuestro Servicio de Protección guardará los objetos de valor de manera segura, aunque no podemos asumir responsabilidades por daños ni pérdidas. Para obtener información, puede llamar al Servicio de Protección al 416-530-6382 o enviar un mensaje por buscapersonas al 416-739-5335.

### ***Qué artículos traer***

Hay algunos artículos que deberá traer al hospital:

- Su tarjeta de salud de Ontario. Si ha estado aquí antes, traiga su tarjeta de paciente del Centro de Salud St. Joseph's (tarjeta azul) y también información de cobertura de seguro secundario.
- Una lista de todos los medicamentos que esté tomando, incluidos los inhaladores que use
- Artículos de higiene personal, tales como cepillo de dientes, pasta dental, peine o cepillo para cabello, equipo para afeitarse, champú y desodorante
- Pijama de algodón con chaqueta con botones, pantuflas y una bata o salida de baño
- Anteojos, audífonos y dentaduras postizas
- Radio con pilas, si lo desea

### ***Consentimiento para el tratamiento***

Su médico y otros profesionales de la salud le pedirán un consentimiento por escrito antes de iniciar tratamiento alguno. Hablarán con usted acerca del tratamiento y le ayudarán a comprender las opciones para que pueda elegir lo mejor para su caso. Debe proporcionar aceptación por escrito antes de poder iniciar un procedimiento.

| Si usted queda incapacitado para dar un consentimiento informado, el equipo de atención médica hablará con alguien cercano (generalmente un miembro de la familia) para explicar el tratamiento y pedir autorización. Si tiene documentos o papeles especiales relacionados con sus deseos (por ejemplo, un poder de representación legal para atención personal o un "testamento en vida") asegúrese de mencionarlo al equipo de atención médica.

### ***Centro de preinternaciones***

Si usted es un paciente de cirugía y es necesario efectuar una preinternación, el cirujano o médico de familia le programará una cita en nuestra Clínica de Preinternaciones. Esta clínica está en el ala Barnicke, en el segundo piso. Nuestro personal puede responder a sus preguntas, ayudarle a realizar todos los análisis y trámites obligatorios y prepararlo en lo referente a lo que usted puede esperar. Recuerde:

- Tomar los medicamentos habituales según la receta

- Comer y beber como lo haría normalmente el día de su cita de preinternación
- Traer la tarjeta de OHIP y todo otro documento de cobertura de seguro médico que tenga
- Traer todos sus medicamentos, incluidos los suplementos herbales que esté tomando actualmente, en sus recipientes originales
- Traer todos los formularios completados por el médico de familia y/o cirujano
- Traer un libro o revista para leer mientras espera los análisis
- Hacer preguntas: obtener información le ayudará a tomar decisiones informadas sobre atención médica.

Para obtener información, comuníquese con el Centro de Preinternaciones, al 416-530-6504.

### ***Preparación para una operación***

Una vez que esté en la sala de operaciones, su familia podrá esperarlo en la Sala de espera para familiares, situada en el segundo piso del ala Barnicke, al final del pasillo desde el área Día de la intervención quirúrgica. Esta sala está abierta para que los parientes y amigos esperen y se encuentren con el médico después de la intervención.

Después de la intervención, usted se quedará un tiempo en la Unidad de recuperación posterior a la anestesia (PACU) para recuperarse de la anestesia. La estadía en la Unidad puede durar entre una y tres horas. De la Unidad de recuperación, se lo trasladará al área del Día de la intervención quirúrgica si tiene planes de regresar a casa el mismo día o a una cama de hospitalización si debe quedarse otro día. Tenga en cuenta que se permite solamente una visita por paciente en el área del Día de la intervención quirúrgica. Para las unidades de pacientes hospitalizados, se permiten dos personas de visita a la vez.

### ***Servicio de intérpretes***

Para atender a nuestra comunidad plurilingüe, ofrecemos servicio de interpretación de idiomas para pacientes y proveedores de atención médica. Prestamos estos servicios mediante intérpretes a medio tiempo, intérpretes ocasionales, personal voluntario y recursos de la comunidad.

Hay servicios de interpretación en persona, disponibles mediante cita. También se ofrece interpretación telefónica mediante los servicios de la Línea de idiomas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También disponemos del servicio de intérpretes certificados de lenguaje de señas estadounidense. Al concertar un turno en el Centro de Salud St. Joseph's, recuerde avisar al encargado de citas si necesita un intérprete. El encargado hará los arreglos necesarios para que un intérprete esté presente durante la consulta.

Para obtener más información, comuníquese con Servicios de intérpretes, al 416-530-6000, interno 3451.

### ***Asistencia para personas con discapacidad auditiva***

El Centro de Salud St. Joseph's ha adoptado medidas para ayudar a nuestros pacientes sordos o con discapacidades auditivas a sentirse más cómodos durante su estadía en nuestro hospital. Los siguientes servicios y equipos están a su disposición:

#### **Teléfono con amplificación**

Es para personas con pérdida moderada de la capacidad auditiva. Es compatible con audífonos y tiene un control de volumen. Solicítelo al enfermero o proveedor de atención médica, si lo necesita.

#### **Monitor de sonidos del bebé**

Transmite una señal a una lámpara intermitente o "mecedor de cama" cuando el bebé llora. Está disponible en el puesto de enfermería.

#### **Unidad de bolsillo para el habla/sonido**

Es un aparato de comunicación de persona a persona que amplifica la voz del hablante en audífonos que usa el oyente. Puede regularse el volumen. Pregunte al enfermero o proveedor de atención médica sobre el uso de una unidad de bolsillo.

#### **Televisor**

Hay televisores con subtítulos disponibles a pedido en el servicio de alquiler de televisores.

### Uniphone (TTY/TDD)

Es una combinación de teléfono y teletipo portátil con transmisión de voz. Consulte al enfermero o proveedor de atención médica.

Por consultas sobre cualquiera de los equipos mencionados o sobre la iniciativa de asistencia para personas con discapacidad auditiva, comuníquese con el Servicio de intérpretes, al 416-530-6000, interno 3451.

### *Información financiera y de seguros*

#### Pacientes con seguro

Para los residentes de Ontario que tengan una tarjeta válida de seguro de salud, el Plan de Seguro Médico de Ontario paga servicios médicos y de hospitales, con algunas excepciones. Entre los artículos no cubiertos por OHIP se incluyen:

- Alojamiento preferencial: habitaciones semiprivadas y privadas
- Servicios de teléfono y televisión
- Cargos de ambulancias: todos los usuarios deben hacer un copago por viajes en ambulancia hasta el hospital.
- Artículos proporcionados por el hospital, tales como muletas, bastones y fajas abdominales
- Servicios sin seguro, tales como circuncisiones para recién nacidos, extirpación de ciertos lunares y quistes, cirugía estética y todo servicio que no aparezca en las listas publicadas por el Ministerio de Salud y Atención de Largo Plazo

#### Pacientes sin seguro

En el caso de los pacientes sin seguro (sin OHIP), se cobran cargos de hospitales y de médicos directamente. El cargo diario por habitación cubre las comidas, atención de enfermería y algunos suministros médicos. El médico facturará los gastos médicos por separado. Los términos de pago deben acordarse antes de la internación y/o la prestación del servicio. Llame a Cuentas de Pacientes al 416-530-6498.

### ***Regreso al hogar***

Cuando el médico considere que usted está listo para regresar a su casa, emitirá una orden escrita para su alta.

La hora general de alta es a las 9.00 a.m. para pacientes de cirugía; las unidades de clínica médica habitualmente dan el alta a las 11.00 a.m.

Si el médico ha determinado que usted deberá permanecer después de la fecha de alta mientras se hacen arreglos para otro tipo de atención (atención crónica, en un asilo especial, extendida o en un hogar para ancianos), usted deberá pagar un coseguro por la habitación y comidas. Esto no se aplica a pacientes en espera de rehabilitación, atención paliativa o atención en el hogar.

Antes de salir del Centro de Salud, visite nuestra oficina de Cuentas de Pacientes, en el ala este, primer piso, para saldar su cuenta. El pago puede hacerse en efectivo, con cheque, tarjeta de débito, VISA, American Express o MasterCard.

Si tiene planes de que lo recoja un familiar o un amigo, asegúrese de informarle sobre la hora del alta. El lugar más conveniente para esperarlos es la entrada de servicio en la planta baja del ala Morrow. Si necesita pedir un taxi, hay “teléfonos para taxis” situados en la entrada principal, la de servicio y la de emergencia.

### ***Atención adicional en el hogar***

En su hogar, usted puede necesitar ayuda adicional. De ser así, infórmelo al enfermero tan pronto como pueda. Con gusto le brindaremos asistencia. Consulte sobre nuestro Programa línea de vida, que ofrece servicios de respuestas ante emergencias en el hogar. Para obtener información, llame al 416-530-6453.

### ***Acceso a la historia clínica***

Las historias clínicas de los pacientes son estrictamente confidenciales y el Centro de Salud debe cumplir con la legislación relacionada con la privacidad y acceso a éstas. Todas las solicitudes de comunicación de información personal de pacientes deben dirigirse por escrito a:

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

Incluya también la(s) fecha(s) cuando usted fue paciente del Centro de Salud, además de su fecha de nacimiento, nombre y apellido, dirección para el envío de información de paciente, número de teléfono y un consentimiento firmado.

### ***Tratamiento para preservar la vida***

Una orden anticipada es un documento que se usa para ordenar o informar algo a otros en relación con el tipo de tratamiento para la preservación de la vida que usted desea, en caso de que quede incapacitado para tomar decisiones o para comunicar sus deseos. Comuníquese con nuestro Centro de Ética Clínica para obtener más información, al 416-530-6750.

### ***Decisiones de pacientes terminales***

En coherencia con la filosofía, la misión y los valores del Centro de Salud St. Joseph's, los proveedores de atención médica tienen la obligación ética de proporcionar cuidados de calidad para enfermos terminales. Esto implica ayudar a los pacientes y a sus familias a tomar decisiones sobre el tratamiento y la atención en casos terminales. Comuníquese con nuestro Centro de Ética Clínica para obtener más información, al 416-530-6750.

## **Misión, visión y valores**

### **Misión**

El Centro de Salud St. Joseph's es un hospital escuela de la comunidad católica, que provee servicios de atención médica que reflejan los valores del Evangelio de respeto, dignidad y compasión. Asumimos el compromiso de fomentar una comunidad saludable para todos. En un trabajo en conjunto con nuestra comunidad, llegamos a los enfermos, los despojados y los desposeídos con el ministerio sanador de Cristo.

## Visión

Nuestra visión es la de ser el mejor hospital escuela comunitario de Canadá.

## Valores

Como hospital católico, creemos que la vida es sagrada desde el momento de la concepción hasta la muerte, porque Dios nos ha confiado la vida.

El reconocimiento del carácter de don que tiene la vida humana tiene profundas implicaciones en la manera en que nos tratamos unos a otros y en cómo atendemos a cada paciente, mientras preservamos la integridad y el valor para mantenernos fieles a nosotros mismos.

Para quienes no profesan la religión católica o no creen en Dios, esta creencia se traduce en respeto, dignidad y compasión: valores humanos universalmente aceptados que pueden ponerse en práctica independientemente del credo religioso. Practicamos los siguientes valores:

### *Dignidad humana*

La valoración de cada persona como individuo único que tiene el derecho de ser respetado y aceptado

### *Excelencia*

El compromiso de esforzarnos para brindar lo mejor en atención, educación, investigación y calidad en la vida laboral

### *Compasión*

Una cualidad de presencia y atención que fomenta la salud y la integridad

### *Responsabilidad social*

Acciones que promueven el uso justo de los recursos confiados a nosotros para mejorar la vida humana, tanto en lo personal como en lo corporativo

### *Comunidad de servicio*

Comunidades de personas que trabajan juntas en un clima de apoyo mutuo, que permite la curación y el desarrollo del potencial humano