

Atención a familias y pacientes en tiempos de crisis



Westchester
Medical Center

Westchester Medical Center Health Network

La pandemia de COVID-19 ha planteado desafíos sin precedentes para las organizaciones de atención médica desde la perspectiva de los cambios requeridos en los procesos, políticas y prácticas. Sabemos que algunos de estos cambios también afectan a las familias de nuestros pacientes, por lo que hemos desarrollado niveles adicionales de apoyo para atender no solo a nuestros pacientes, sino también a sus familias, durante este tiempo.

Llamadas diarias de bienestar

Nuestros socios cuidadores manejan controles regulares de bienestar con las familias de nuestros pacientes con COVID-19, así como con todos los pacientes en la UCI y otros. Estas personas compasivas proporcionan escucha activa y apoyo emocional, así como valiosas conexiones con recursos adicionales de WMCHHealth y de la comunidad para recibir asistencia. Estas llamadas se suman a las llamadas regulares a las familias proporcionadas por los equipos de atención de cabecera. También podemos escalar cualquier preocupación por la respuesta inmediata del proveedor.

Línea de soporte 24/7

Nuestra línea de soporte 24/7 está disponible para pacientes, familiares y amigos para responder preguntas, inquietudes y resolver problemas, incluida la facilitación de la comunicación. Con un personal de defensores experimentados de pacientes, este servicio está disponible las 24 horas llamando al 914.493.8877.

Visitación

Si bien las visitas se han suspendido bajo la Orden Ejecutiva del Estado de Nueva York, durante la pandemia COVID-19, en el Centro Médico Westchester y el Hospital Infantil Maria Fareri siempre hemos permitido una persona de apoyo designada para nuestros pacientes pediátricos y pacientes de parto. Además, también permitimos las visitas de todos nuestros pacientes al final de la vida y durante otras circunstancias atenuantes, incluso cuando los equipos de atención consideran que dichas visitas son médicamente necesarias.

Servicios de comunicación y traducción

Hemos implementado docenas de dispositivos de comunicación en toda nuestra organización, además de los dispositivos personales del paciente, para ayudar con la comunicación entre pacientes y familiares durante este tiempo. Además, continuamos brindando acceso casi inmediato a un sólido servicio de traducción de videos en docenas de idiomas y ASL, para apoyar a nuestros pacientes y sus necesidades de comunicación con nuestros equipos de atención y otros.

Comida

Sabemos lo importante que es la alimentación durante los tiempos de hospitalización y atención. Si bien no podemos aceptar entregas de alimentos para nuestros pacientes en establecimientos comerciales o en el hogar en este momento, nuestros servicios de alimentación y nutrición son proporcionados por el líder nacional de la industria Morrison, con un enfoque especial en las dietas nutricionalmente valiosas y culturalmente importantes. Nuestro servicio de comida kosher es proporcionado por el aclamado Palacio Kosher, en Brooklyn, Kosher Mart, en Cherry Hill y Jamac. Nuestra despensa kosher en el Hospital de Niños permanece abierta para proporcionar alimento a los padres.

Cosas personales

Estamos más que felices de aceptar artículos personales que nuestros pacientes necesitan. Los miembros de la familia pueden dejar estos artículos en cualquiera de nuestros escritorios. Los artículos deben estar en una bolsa sellada con el nombre del paciente y el número de habitación. Registraremos los materiales, nos aseguraremos de que sean aceptables según nuestra política actual (no alimentaria) y los enviaremos a la unidad del paciente por mensajería. No llame a nuestros equipos de atención de cabecera para ayudar con este proceso, ya que están ocupados brindando atención a los pacientes. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, llame a nuestra línea de soporte 24/7 al 914.493.8877.

Necesidades culturales y apoyo espiritual

WMCHHealth tiene un programa diverso de apoyo cultural y espiritual. Muchos de los miembros de nuestro equipo son líderes nacionales en sus campos y tienen profundas raíces en las comunidades a las que servimos como enlaces para brindar apoyo, comunicación y consuelo. Los miembros de nuestro equipo están en el lugar y de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudar a nuestros pacientes, familias y mano de obra. Para asistencia, llame a nuestra línea de soporte 24/7 al 914.493.8877.