SIERRA VIEW MEDICAL CENTER

PATIENT GUIDE



WELCOME



I want to personally welcome you to Sierra View Medical Center. Having been with the organization since 1990, it is my honor and privilege to now serve as President and CEO, spending each day with an outstanding and dedicated healthcare team. Whether you are a patient or a visitor, our commitment at Sierra View is to provide you with top-quality healthcare delivered by compassionate, highly skilled professionals using the finest in medical technology, every patient, every time.

Since our doors opened in 1958, we have grown extensively from our campus size to the level of quality care and services we provide our community. Today, Sierra View Medical Center is proud to be designated as an American Heart Association's Get With The Guidelines® - Stroke Gold Plus facility, a BETA Healthcare Group Award recipient, and the only Baby-Friendly Hospital in Tulare County. Our facilities have also earned The Joint Commission's Gold Seal of Approval for demonstrating compliance with The Joint Commission's national standards for quality healthcare and safety.

We sincerely thank you for entrusting Sierra View Medical Center with your health care needs. Please let us know what we can do to make your stay with us as positive, pleasant, and comfortable as possible.

Donna Hefner
President and CEO

GATEWAY
POST ACUTE



Our Family, Dedicated to Yours.

- Our newly renovated, 62 bed Skilled Nursing Facility is the smallest in town, offering the best personalized care available.
- We feature a spacious, state-of-the-art rehabilitation room staffed with exceptional therapists offering Physical, Occupational, and Speech Therapies.
- Beautiful Private and Semi-Private rooms available!
- Let our highly trained, compassionate staff care for your loved ones as we would our own.



661 W. Poplar Ave • Porterville, CA 93257
559-784-8371
Come and tour today!
www.gatewaypostacute.com

Scan Here for a Tour







SIERRA VALLEY
REHAB CENTER
Our focus is to provide quality short-term care.
• Physical Therapy • Occupational Therapy • Speech Therapy • Respite Care
• 24 Hour Skilled Nursing Care • Certified Wound Consultant • Nutritional Services
• Treatment Modalities • Intravenous Therapy • Respiratory Care
• Short and Long Term Care • Restorative Nursing Program
559-784-7375
301 West Putnam Ave. • Porterville, CA 93257

ABOUT SIERRA VIEW MEDICAL CENTER

Sierra View Medical Center is the pre-eminent healthcare provider in Porterville, California, and has served Tulare County for over 60 years. As a 167-bed, full-service acute care facility, Sierra View Medical Center is a service of the Sierra View Local Health Care District.

Thanks to an expert care team and state-of-the-art facilities, SVMC can provide excellent healthcare services in a compassionate environment where patients and their families feel comfortable. We are proud to provide exceptional healthcare services to our patients and strive to create a comfortable, welcoming, and compassionate environment for both our patients and their guests. Our team is committed to compassionate quality care and improving the Sierra View experience each and every day.



TABLE OF CONTENTS

Welcome 2

Phone Directory 6

Our Commitment to Your Care 8

Advance Health Care Directive 12

Patient Portal 12

Financial Services 14

HIPAA 15

Patient's Rights and Responsibilities 16

Why We are the Right Choice for Your Care 20

Serving Your Communication & Language Needs 26

TV Channels 32

Word Search 34

Spanish Section

Introducción 36

Directorio Telefónico 38

Nuestro Compromiso Con Su Cuidado 40

Documento De Voluntades Médicas Anticipadas 43

Portal Del Paciente 43

Servicios Financieros 44

HIPAA 45

Derechos Y Responsabilidades Del Paciente 46

Porqué Somos La Opción Ideal Para Su Cuidado 51

Sirviendo A Tus Necesidades De Comunicación Y Lenguaje 55

Facility Map 58

PHONE DIRECTORY



Each of our patient's rooms is provided with a private phone line. Local calls are free of charge. For our hearing impaired patients, we provide sign interpreters and TTY services.

DIRECTIONS FOR TELEPHONE USE

Internal Calls: Dial the four-digit extension

Local Calls: Dial 9+ telephone number

Operator: Dial 0+ and ask the operator for assistance

Calling Cards: Dial 9 then follow calling card instructions

DIRECTORY

Academic Health Center
559-791-3907

Ambulatory Surgery Department
559-791-3779

Birth Certificates
559-788-6070

Cardiac Cath Lab
559-791-3839

Cashiers
559-788-6074 or 559-788-6073

Chaplaincy Services
559-791-3769

DP/SNF
559-788-6056

Emergency Department
559-784-8885

PHONE DIRECTORY

(Continued)

General & Colorectal Surgery Center
(559) 544-6865

ICU
559-784-1110 ext. 3207

Lab Services
Main Hospital 559-784-7852 ext. 2221
Medical Office Building 559-781-7877

Lactation Consultants
559-791-3701 or 559-791-2733

Medical Records
559-791-4714

Patient Advocacy Complaints and Grievances
559-788-6191
After Hours 559-791-3787

Patient Experience Officer
559-791-4767
559-788-9272

Patient Financial Counselors
559-791-3970

Patient Portal Information (Medical Records)
559-791-3718

Physical/Speech Therapy – Outpatient Services
559-791-3925

Radiology Services (Imaging and PET/CT)
559-791-4739

Respiratory Care Services (Pulmonary)
559-784-1110

Registration
559-784-1110 ext. 6004 or ext. 6005

Roger S. Good Cancer Treatment Center
559-788-6175

Security
559-784-1110
(Ask for Security Department)

Sierra View Community Health Center-Terra Bella
559-544-6815

Social Services
559-784-1110
(Ask for Social Services Department)

SVMC Hospital – Main Number
559-784-1110

Transportation
559-784-1110
(Ask for Social Services Department)

Urology
559-791-3914

Wound Care
559-791-3911

OUR COMMITMENT TO YOUR CARE

Mission
Sierra View Medical Center promotes health and ensures access to high quality healthcare services. This will be achieved:

- Through partnerships and collaborations.
- By being a good steward of resources to ensure SVMC can continue to meet the health needs of the community.

Vision
Strengthen the quality of life through the delivery of integrated health care programs and services that promotes access, care coordination, and patient care experience.

Values
- **Compassion –** Caring from the Heart
- **Collaboration –** Partnering for a Common Purpose
- **Accountability –** Accepting Ownership for our Actions
- **Respect –** Embracing and Appreciating Others
- **Integrity –** Inspiring Trust and Honesty

The Pursuit for Excellence
At SVMC we continually strive to exceed your expectations and provide you with a positive patient experience. You can be confident that you have a team of caregivers who are devoted to fulfilling their passion by caring for our patients. Our dedication to patient-centered care is demonstrated by the awards, accreditations, and accomplishments received in our pursuit to offer the best care possible in the Central Valley!

TJC (The Joint Commission)
We are fully accredited by The Joint Commission. This accreditation organization has deemed status from CMS and conducts unannounced surveys of a hospital at least once in a 39 month period. Accreditation lasts for three years before recertification.

Get With The Guidelines® - Stroke Gold Plus
The American Heart Association Get With The Guidelines® - Stroke Gold Plus is awarded to hospitals that are dedicated to providing the best care to stroke patients. Hospitals must follow nationally recognized, research-based guidelines, ultimately leading to more lives saved and reduced disability in stroke patients.

Baby-Friendly Re-designation – Partnership with First 5 Tulare County
Sierra View Medical Center is the only Baby-Friendly hospital in Tulare County, re-designated by Baby-Friendly USA until 2028. To receive the Baby-Friendly designation, Sierra View implemented the Ten Steps to Successful Breastfeeding, which are evidence-based practices proven to increase breastfeeding initiation and duration. These practices include infants rooming in with parents to maintain 24-hour interaction and encouraging skin-to-skin bonding between babies and both mother and father throughout their stay at Sierra View Medical Center.

The DAISY Award
The DAISY Award is an international program that recognizes extraordinary nurses. It was created to recognize and say "thank you" to exceptional nurses who go above and beyond the call of duty.

OUR COMMITMENT TO YOUR CARE

(Continued)

BETA Healthcare Group Award
To achieve the BETA awards, all members of a participating hospital's teams must complete rigorous online learnings. The annual training portion of the program is part of BETA's Quest for Zero Preventable Errors initiative. Sierra View's Emergency Department, Maternal Child Health Department, and a collaboration of several departments participate in patient safety initiatives through the BETA Healthcare Group (BETA).

Healogics® Center of Distinction Award
The Center of Distinction Award is awarded to Wound Care Centers that achieve outstanding clinical and operational outcomes for twelve consecutive months. The SVMC Wound Healing Center has achieved patient satisfaction rates equal to 92 percent or higher; a wound-adjusted comprehensive healing rate of at least 75 percent in less than 28 median days to heal; along with several other quality standards ensuring excellent patient care.

Platinum Organ Donor Award
Sierra View Medical Center is among a select group of hospitals recognized nationwide for promoting enrollment in state organ donor registries in a national campaign sponsored by the U.S. Department of Health and Human Services' Health Resources and Services Administration (HRSA).

Your View Matters to Us
Here at SVMC, your health and comfort is what matters most to us. You can rest well knowing our goal is to provide you with safe, quality care that is compassionate and patient-centered. Your team of caregivers will communicate with you often about your treatment plan and progress. You are a key member of your care team; if you feel there is anything we can do better in caring for you or to make you more comfortable, you may share your experience with our Patient Experience Officer, Dan Blazar, at 559-791-4767. We are purposeful in keeping you informed and continually looking for ways to improve our service to you. We appreciate your feedback and encourage you to ask your caregivers any questions you may have throughout your visit.



OUR COMMITMENT TO YOUR CARE

(Continued)

Your Tests or Procedures
During your hospitalization, your physician may need you to have various tests and/or procedures, and we will explain them in detail to you. While we try to provide a schedule for each one, sometimes an emergency may require a change. If changes occur, we will notify you as soon as possible.

Adjusting to your Hospital Routine
Please be prepared to adjust to a schedule different from your normal daily routine. Time may seem to move slower in the hospital, but we will make every effort to answer your questions and help you adjust. We will administer your medication according to the schedule indicated by your physician, and we will try to accommodate your preferences.

During Your Stay
Your discharge plan will begin the moment you are admitted to the hospital. Together we will help you learn to care for yourself and make appropriate arrangements to ensure that you continue to receive the best possible care after leaving the hospital.

After Your Stay
Our goal is to always provide you with excellent care, and it's important to know if we have delivered on that goal. Once you leave the hospital, you may be contacted by a third party vendor to take the Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) survey. This survey is a tool to measure and report patient satisfaction. It's made up of simple multiple-choice questions on key care topics such as:

- doctor and nurse communication
- pain management and staff responsiveness
- medicine and discharge information
- overall quality of the hospital

If you're selected to take this survey we ask that you please take the time to complete it. The results will help us know what we're doing right and where we can improve. Please note that your medical information is not shared with the surveyor and your feedback is completely anonymous.

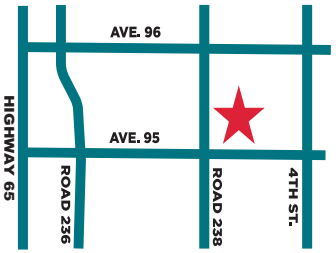


Only 10 Minutes Away From Porterville

Families and individuals all deserve greater access to quality health care; better care makes all the difference in a community.

Terra Bella and the surrounding community now has access to high-quality health care services through the Sierra View Community Health Center - Terra Bella. Visit us and experience a warm welcome from our compassionate care team while receiving the care you deserve.

We look forward to caring for you and your family for many years to come.



9520 Road 238
Terra Bella, CA 93270
(559) 544-6815

SIERRA VIEW
COMMUNITY HEALTH CENTER
Terra Bella

www.sierra-view.com/TerraBella

SERVICES AT A GLANCE

- Same Day Appointments
- Walk-ins Welcome
- Emergency Room follow-ups
- Children 6 Months and Up
- Family Medicine
- Chronic Disease Management (Diabetes, Hypertension, Asthma, and more)
- Wellness Visits (Children, Women, Men)
- Vaccinations
- Back To School & Sports Physicals
- Pregnancy Tests
- Flus and Colds
- Minor Procedures
- Specialty Care Referrals

Clinic Hours:

Monday - Friday
8 a.m. to 5 p.m.
(Closed for lunch from 12 p.m. - 1 p.m.)

Accepting New Patients:

Walk-ins Welcome
Appointments Available

We offer a sliding fee discount (based on your income) for those who qualify.

9520 Road 238
Terra Bella, CA 93270

To book an appointment call:
559-544-6815

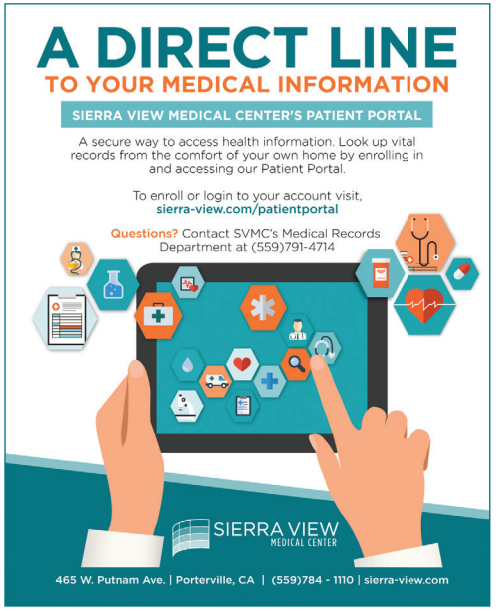
ADVANCE HEALTH CARE DIRECTIVE

One of the most important decisions you can make about your health care is to complete an Advance Health Care Directive in the event you can no longer speak for yourself. An Advance Health Care Directive, also known as a living will, is a legal document in which a patient specifies what actions should be taken for their health if they are no longer able to make decisions for themselves due to their illness or condition. For further information on completing an Advance Health Care Directive, please ask to speak to a member of our Care Management Team.



PATIENT PORTAL

Stay informed. Stay in touch. Stay in good health. The Sierra View Medical Center Patient Portal is a secure way to access your health information from the comfort of your own home. The Patient Portal allows you to schedule labs, request appointments, update allergies or medications, pre-register for upcoming appointments, and more. Patients are automatically enrolled when registered at Sierra View. Visit sierra-view/patientportal to view your account.



gentiva HOSPICE



Our place is by your side

When someone you love faces a life-limiting illness, you can count on our nurses, aides, social workers and chaplains for their compassionate care. At Gentiva, we provide the support patients and families need to make the most of every moment – in the comfort of wherever they call home.

- Personalized care to suit each patient's needs
- Relief from pain and other symptoms
- Emotional and spiritual support for the entire family
- Respite care for primary caretakers
- Spanish-speaking staff

We're here for you 24/7/365.

Visalia (559) 685.9218 **gentivahs.com**

FINANCIAL SERVICES

SVMC strives to meet the healthcare needs of all patients who seek inpatient, outpatient and emergency services.

Our experienced Patient Accounting staff are here to help you understand exactly what your bill covers. Your bill will include charges for any special services such as X-rays, lab tests, or diagnostic imaging. You will also receive a bill for any physician treatment, surgeon, and/or radiologists separate from the hospital.

Medicare Patients
If you have Medicare, you will be asked a series of MSP (Medicare Secondary Payer) questions at registration that are required by Medicare. This ensures that Medicare only pays for services not covered by other insurance that you may have. If you have a secondary insurance, this usually covers Medicare deductibles so please be sure to inform the registration staff if you have any health coverage other than Medicare.

If you are admitted as an inpatient you will be given a document entitled, "Important Message from Medicare", which explains your right to appeal your discharge if you don't agree with the decision that you are ready to leave the hospital. You are encouraged to speak with your discharge planner or physician and share your concerns. You may also need to contact Medicare, Medicaid, or your insurance company.

If you are admitted under observation status, you will receive a Medicare Beneficiary Notice that explains your outpatient benefits, copays, and deductibles.



Financial Assistance Programs
SVMC is committed to providing access to financial assistance programs when patients are uninsured or underinsured and may need help in paying their hospital bill. Our experienced Financial Counselors will visit with you to discuss programs for which you may qualify. Through our financial counseling services we may be able to assist you with financial coverage, low-cost health insurance, or work with you to arrange a manageable payment plan.

Cashiers
The cashiers are located on the 1st floor. They are open from 8:30 a.m.- 4:30 p.m. Monday-Friday.

For all uninsured patients, SVMC will extend a 30% prompt pay discount to those who wish to pay their entire outstanding balance immediately and do not wish to pursue SVMC's Financial Assistance/Charity Care and Discount Program. Please ask a Financial Counselor for more details.

HIPAA

You have privacy rights under a federal law that protects your health information. This law sets rules and limits on who can access your health information. All hospital staff, pharmacies, nursing homes, and other healthcare providers and their vendors must abide by these laws along with health insurance companies and certain government programs that pay for healthcare, such as Medicare and Medi-Cal (Medicaid).

Your personal health information is protected under this law, as well as any information that is in your medical record, conversations your physician has with nurses and others regarding your care, billing information, and any information in our electronic medical record.

To make sure your health information is protected in a way that doesn't interfere with your healthcare, your information can be used and shared for your treatment and care coordination among nursing staff, physicians, your family or others you identify who are involved with your care, and given to health insurance companies for claims reimbursement.

SVMC strives to respect the privacy of our patients and has put safeguards in place to ensure we comply with privacy laws and regulations. If you would like to get copies of your medical records you may utilize our Patient Portal (found on our website) or you may visit our Health Information Management Department.



PATIENT'S RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

We encourage you and your family to have a voice in your treatment plan and to speak openly with us. We support your rights to your own safety and peace of mind by being well informed and giving you the opportunity to participate in your care.

Because you are a partner in your healthcare, we want you to know your rights as well as your responsibilities during your stay with us.

PATIENT RIGHTS

You have the right to:

1. Considerate and respectful care, and to be made comfortable. You have the right to respect for your cultural, psychosocial, spiritual, and personal values, beliefs and preferences.

2. Have a family member (or other representative of your choosing) and your own physician notified promptly of your admission to the hospital.

3. Know the name of the licensed health care practitioner acting within the scope of his or her professional licensure, who has primary responsibility for coordinating your care, and the names and professional relationships of physicians and non-physicians who will see you.

4. Receive information about your health status, diagnosis, prognosis, course of treatment, prospects for recovery and outcomes of care (including unanticipated outcomes) in terms you can understand. You have the right to effective communication and to participate in the development and implementation of your plan of care. You have the right to participate in ethical questions that arise in the course of your care, including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, and forgoing or withdrawing life-sustaining treatment.

5. Make decisions regarding medical care, and receive as much information about any proposed treatment or procedure as you may need in order to give informed consent or to refuse a course of treatment. Except in emergencies, this information shall include a description of the procedure or treatment, the medically significant risks involved, alternate courses of treatment or non-treatment and the risks involved in each, and the name of the person who will carry out the procedure or treatment.

6. Request or refuse treatment, to the extent permitted by law. However, you do not have the right to demand inappropriate or medically unnecessary treatment or services. You have the right to leave the hospital even against the advice of members of the medical staff, to the extent permitted by law.

7. Be advised if the hospital/licensed health care practitioner acting within the scope of his or her professional licensure proposes to engage in or perform human experimentation affecting your care or treatment. You have the right to refuse to participate in such research projects.

8. Reasonable responses to any reasonable requests made for service.

9. Appropriate assessment and management of your pain, information about pain, pain relief measures and to participate in pain management decisions. You may request or reject the use of any or all modalities to relieve pain, including

PATIENT'S RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

(Continued)

opiate medication, if you suffer from severe chronic intractable pain. The doctor may refuse to prescribe the opiate medication, but if so, must inform you that there are physicians who specialize in the treatment of pain with methods that include the use of opiates.

10. Formulate advance directives. This includes designating a decision maker if you become incapable of understanding a proposed treatment or become unable to communicate your wishes regarding care. Hospital staff and practitioners who provide care in the hospital shall comply with these directives. All patients' rights apply to the person who has legal responsibility to make decisions regarding medical care on your behalf.

11. Have personal privacy respected. Case discussion, consultation, examination and treatment are confidential and should be conducted discreetly. You have the right to be told the reason for the presence of any individual. You have the right to have visitors leave prior to an examination and when treatment issues are being discussed. Privacy curtains will be used in semi-private rooms.

12. Confidential treatment of all communications and records pertaining to your care and stay in the hospital. You will receive a separate "Notice of Privacy Practices" that explains your privacy rights in detail and how we may use and disclose your protected health information.

13. Receive care in a safe setting, free from mental, physical, sexual or verbal abuse and neglect, exploitation or harassment. You have the right to access protective and advocacy services including notifying government agencies of neglect or abuse.

14. Be free from restraints and seclusion of any form used as a means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff.

15. Reasonable continuity of care and to know in advance the time and location of appointments as well as the identity of the persons providing the care.

16. Be informed by the physician, or a delegate of the physician, of continuing health care requirements and options following discharge from the hospital. You have the right to be involved in the development and implementation of your discharge plan. Upon your request, a friend or family member may be provided this information also.

17. Know which hospital rules and policies apply to your conduct while a patient.

18. Designate a support person as well as visitors of your choosing, if you have decision-making capacity, whether or not the visitor is related by blood, marriage, or registered domestic partner status, unless:

- No visitors are allowed.
- The facility reasonably determines that the presence of a particular visitor would endanger the health or safety of a patient, a member of the health facility staff, or other visitor to the health facility, or would significantly disrupt the operations of the facility.

PATIENT'S RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

(Continued)

• You have told the health facility staff that you no longer want a particular person to visit.

However, a health facility may establish reasonable restrictions upon visitation, including restrictions upon the hours of visitation and number of visitors. The health facility must inform you (or your support person, where appropriate) of your visitation rights, including any clinical restrictions or limitations. The health facility is not permitted to restrict, limit, or otherwise deny visitation privileges on the basis of race, color, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, or disability.

19. Have your wishes considered, if you lack decision-making capacity, for the purposes of determining who may visit. The method of that consideration will comply with federal law and be disclosed in the hospital policy on visitation. At a minimum, the hospital shall include any persons living in your household and any support person pursuant to federal law.

20. Examine and receive an explanation of the hospital's bill regardless of the source of payment.

21. Exercise these rights without regard to sex, economic status, educational background, race, color, religion, ancestry, national origin, sexual orientation, gender identity/expression, disability, medical condition, marital status, registered domestic partner status, genetic information, citizenship, primary language, immigration status (except as required by federal law) or the source of payment for care.

22. File a grievance. If you want to file a grievance with this hospital, you may do so by writing or by calling:

Sierra View Medical Center
Compliance & Privacy Officer
465 W. Putnam Ave
Porterville, CA 93257
(559) 791-3838

The grievance committee will review each grievance and provide you with a written response within seven days. The written response will contain the name of a person to contact at the hospital, the steps taken to investigate the grievance, the results of the grievance process, and the date of completion of the grievance process. Concerns regarding quality of care or premature discharge will also be referred to the appropriate Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO).

23. File a complaint with the California Department of Public Health regardless of whether you use the hospital's grievance process. The California Department of Public Health's phone number and address is:

California Department of Public Health Licensing & Certification
4540 California Ave Suite 200
Bakersfield, CA 93309
(661) 336-0543 or (866) 222-1903

The Joint Commission
Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Toll Free Phone 1 (800) 994-6610
Fax (630) 792-5636
E-mail: complaint@jcaho.org

Health Services Advisory Group, Inc.

PATIENT'S RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

(Continued)

Attn: Beneficiary Protection
700 N Brand Boulevard, Suite 370
Glendale, CA 91203
1-800-841-1602 or 1-800-881-5980

As a patient at Sierra View Medical Center (SVMC), you have the following responsibilities:

• Provide your caregivers with complete and accurate information about your illness, including information about past illnesses, hospitalization, and medications.

• Ask questions and become informed to make sure you understand the proposed procedures or treatment plans.

• Participate in the agreed upon treatment plan to ensure the best outcome.

• Be respectful of other patients, the staff, and hospital property.

• Follow established SVMC rules and regulations affecting patient care and conduct.

• Understand how to continue your care after you leave SVMC, including when and where to get further treatment and what you need to do at home to help with your treatments.

If you have any questions regarding these Patient Responsibilities, please contact:

SVMC Risk Management Department at extension 6191

These Patient Rights combine Title 22 and other California laws, The Joint Commission and Medicare Conditions of Participation requirements.

WHY WE ARE THE RIGHT CHOICE FOR YOUR CARE

For over 60 years, Sierra View Medical Center has proudly served Tulare County. As a 167-bed, full-service acute care facility, Sierra View Medical Center is a service of the Sierra View Local Healthcare District.

The hospital is comprised of 132 acute care beds and a Distinct Part Skilled Nursing Facility (DP/SNF) with 35 beds. Sierra View is at the forefront of stroke care, recognized as an Advanced Primary Stroke Care Center by The Joint Commission. Our Cardiac Catheterization Lab, licensed by the California Department of Public Health (CDPH), is a hub of specialized heart care services. Our commitment extends beyond inpatient care, encompassing a range of primary and specialty outpatient clinics, all designed to cater to the diverse needs of our community.

Sierra View Medical Center is committed to advancing medical education and nurturing healthcare professionals through medical education. From our Graduate Medical Education (GME) Internal Medicine Residency Program to our Vizient/AACN Nurse Residency Program™, we are dedicated to training the next generation of healthcare leaders who will provide exceptional care to all patients.

What sets us apart is not just our advanced medical offerings, but the compassionate environment we create for our patients and their families. Whether you're seeking treatment at our Roger S. Good Cancer Treatment Center, benefiting from our Urology Clinic in partnership with Keck Medicine of USC, or visiting our Wound Healing Center, you'll experience care that prioritizes your well-being.

Learn more about our services by visiting sierra-view.com and embark on a journey towards excellent health and well-being.



Your local Porterville home health!

A community of Home Health professionals, dedicated to helping you and the ones you love.

Services Offered:

- Home Nursing RN/LVN
- Home Physical Therapy
- Home Occupational Therapy
- Home Health Aide
- Home IV Care
- Palliative Care
- Wound Care and Much More

MEDICARE PART A or B COVERS OUR CARE 100%

Seva Means Selfless Service



Debbie Richardson, BSW, MBA
Director of Community Relations
Cell: (559) 901-8841

Call Us Today (559) 853-4585

SEVA HOME HEALTH

www.sevacares.com

WHY WE ARE THE RIGHT CHOICE FOR YOUR CARE

GUEST SERVICES

The Café
Location: Main floor
Beverages and prepared foods available Monday-Friday 6:30 a.m. - 8:30 p.m.
Saturday-Sunday 6:30 a.m. - 2:00 p.m.
Breakfast: 6:30 a.m. - 9:30 a.m.
Lunch: 11:00 a.m. - 2:00 p.m.
Grab-n-Go hot food available 5:00 p.m. - 7:00 p.m.
All visitors are welcome to dine in the Café

Java Express
Location: Main floor across from the Café
Hours: Monday- Friday 6:00 a.m - 8:00 p.m.
Saturday - Sunday 6:00 a.m. - 10:00 a.m.
Phone: 559-788-6141
Enjoy a variety of coffee and tea selections.

Vending Machines
Location: Vending machines are located on the 2nd and 4th floors of the main hospital. Also in the Medical Office Building (MOB).
Offering a variety of snacks and beverages.

Public Restrooms
For everyone's health and safety, we ask that visitors not use patient restrooms. Public restrooms are located throughout the hospital. Please ask hospital staff to direct you to the nearest one.

Smoking
For everyone's health, safety, and comfort, Sierra View Medical Center is a non-smoking facility. Smoking and/or use of any tobacco product is not permitted in the hospital or on hospital grounds.

Wi-Fi
All patients and visitors are welcome to free Wi-Fi throughout our hospital. Please use the Guest Services Wi-Fi link.

Visiting Hours
In order to promote a healing environment for our patients, SVMC does not have restricted visitation hours for most areas of the hospital. The patient care team may restrict visitation, based on the needs of the patient. The main entrance hours are 6:00 a.m.- 9:00 p.m. Visitors may enter the hospital through the emergency room entrance between the hours of 9:00 p.m. and 6:00 a.m.

Quiet Hours
Our hospital observes quiet time between the hours of 9 p.m. and 6 a.m. During your visit, please help us maintain a quiet, healing environment to allow our patients to rest.

TV
Each patient room has a television. Please be considerate of others by keeping the volume down. Closed captioning is available for the hearing-impaired. Any staff member will be happy to assist you if you have questions about using your TV.

ATM
A Bank of the Sierra ATM is located on the main floor next to Java Express.

River Walk Care Center
@ Porterville Convalescent





Your Trusted Partner in Skilled Nursing Care

Our Mission:
To provide compassionate, high-quality care that promotes independence, dignity, and wellness for each of our residents. Whether they need long-term care or short-term rehabilitation services we are dedicated to helping our residents achieve their highest level of physical, emotional, and social well-being.

Each of our residents comes to us with unique needs. Our entire therapy team is committed to creating individual therapy programs that directly tend to the specific needs of our residents to help achieve maximum outcomes of independence.
Physical, occupational & speech therapy
Stroke & neurological Recovery
Strength training & conditioning
Safety Awareness
Orthopedic Recovery

Our nursing staff seeks to maintain a calm setting where residents can rest and recover.
IV therapy
Pain Management
Diabetic management and education
Restorative Nursing
Wound care

(559) 782-1509
1100 West Morton Ave • Porterville, CA 93257

WHY WE ARE THE RIGHT CHOICE FOR YOUR CARE

(Continued)

Fire Safety

We periodically conduct fire drills. If you should hear an alarm, please stay where you are. In an actual emergency hospital staff will direct you to the nearest exit.

Personal Belongings and Valuables

The hospital is not responsible for lost, stolen, or damaged personal property kept in your possession. If you have valuables such as jewelry, cash, or credit cards, please give them to a relative or friend for safekeeping. If an item kept in your possession becomes lost, please let your nurse know and they will make a report for you with our security department. Every effort will be made to locate your item(s) for you. For lost and found, please contact our security department at 559-784-1110.

Cashiers

If you have questions regarding your bill or would like to make a payment, you may visit our cashiers location on the first floor. They are available from 8:30 a.m. - 4:30 p.m. Monday - Friday.

Financial Counselors

If you are seeking assistance for health coverage or interested in our Charity Care program, you may visit one of our financial counselors. They are located in the patient registration office in the main lobby.

For additional information, please visit sierra-view.com





Sierra View Medical Center *is the only* Baby-Friendly Accreditted Hospital Serving Tulare County!

SIERRA VIEW
MEDICAL CENTER
Maternal Child Health
sierra-view.com/events

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER
WOUND HEALING

Our Wound Healing Department® at SVMC is managed by **Healogics**™, the number one medical provider in the nation for wound healing.

Healogics



To learn more about our Wound Healing Department or to schedule an appointment for a chronic or non-healing wound, contact us at: (559) 791-3911

SIERRA VIEW
MEDICAL CENTER
Wound Healing

370 N. Villa St, Porterville, CA 93257 | sierra-view.com/wound-healing

SERVING YOUR COMMUNICATION & LANGUAGE NEEDS

To ensure we are meeting the needs of our diverse patient population, SVMC provides free interpretation services. Please ask any caregiver for assistance with any special communication needs.

Take Charge of Your Care

Speak Up: Ask questions and voice concerns. If you don't understand, ask again. It is your body, and you have the right to know.

Pay Attention: Verify that you are getting the right treatments and medicines from the right hospital staff/healthcare professional. Do not assume anything.

Educate Yourself: Learn about your medical condition, tests, and treatment options so you know why following your care plan is so important.

Ask: Ask a trusted family member or friend to be your advocate.

Know Your Medications: Understand what your medicines treat, why you need them, and how to take them for the best results. A pharmacist or your physician can answer any medication questions you might have.

Utilize Your Resources: Your team of caregivers will make sure you have resources and educational tools available for you. If you do not understand what is being given to you, make sure to ask the person to explain it to you in terms you can understand.

Participate in Your Care: Participate in all decisions about your treatment and know what is happening every step of the way, from admission through discharge. You are the center of your healthcare team.

Rapid Response Team

During your stay, you have access to a special service called the Rapid Response Team. Anyone can dial 55 from any bedside phone when a patient is in distress or their condition is worsening before a potential medical emergency. Our specially-trained team is ready to help in these situations.

When a family member or staff member should call Rapid Response:

- Change in appearance
- Can't catch breath or breathe normally
- Change in mental status or level of consciousness
- Anytime you are worried something might be wrong
- Any change in the patient's condition that needs immediate attention and a caregiver is not immediately available, or if you continue to have serious concerns after speaking with the healthcare team

Before you leave the hospital make sure you consider the following:

- Transportation after discharge
- Personal Care: bathing, eating, dressing, or assistance to the restroom
- Home Care: cooking, cleaning, laundry, shopping
- Healthcare: taking your medicines, doctor's appointments, physical therapy, wound care, injections (shots), and medical equipment

A community of Hospice professionals, dedicated to helping you and the ones you love.

Our Care Team Includes:

- Medical Directors/Attending Physicians
- Nurses - RN. LVN, NP
- Therapists - Physical, Occupational
- Hospice Aides
- Counselors/Chaplains
- Medical Social Workers
- Bereavement Specialist

CHAP Standards of Excellence

We Honor Veterans

Seva Means Selfless Service



Call Us Today (559) 625-1043

SEVA HOSPICE

www.sevahospice.com

SERVING YOUR COMMUNICATION & LANGUAGE NEEDS

(Continued)

Our Care Management team is here to help with any of the above considerations for your continued care after you leave the hospital as well as other support groups.

Do you need Medical Equipment?
If you need medical equipment (walker, wheelchair, hospital bed, oxygen, etc.), please speak with your nurse or care manager for more information before you are discharged.

*Please note: Medicare will only cover the cost if you use an approved supplier.

Medication/Prescription Plan
Before you are discharged, your nurse will review all of your new and former prescriptions, over-the-counter medications, vitamins, and supplements. Please ask questions to make sure you know why, how, and when to take each one. Before leaving the hospital, have a plan to get your prescriptions filled. Most prescriptions can be directly faxed from the hospital to your pharmacy so that they are ready for you once you are discharged. (See phone directory on page 6 for local pharmacies).

Spiritual Care
Our Chaplaincy Services staff and volunteers are available to provide spiritual, religious, and emotional support during your hospital stay.

Our Chaplain and Chaplain's assistants are present from 7a.m. to 5 p.m. Monday - Friday. There is an on call Chaplain available for your needs at other times, including nights and weekends.

Our Chapel and Meditation Garden are open for you and your family 24 hours a day for prayer, rest, or quiet meditation. They are located on the first floor north of the main lobby area. You are always welcome.





The Sierra View Urology Clinic located in Porterville is dedicated to providing exceptional healthcare services to the communities of the south valley. Our clinic is proudly affiliated with Keck Medicine of USC, a renowned global authority in the field of urologic diagnosis and treatment.

Our comprehensive range of services includes addressing urinary concerns, proactive measures for kidney stone prevention, effective management and metabolic evaluation of kidney stones, cutting-edge cancer surgeries (including those for prostate, bladder, and kidney), as well as specialized care for male infertility and erectile dysfunction.

an affiliate of Keck Medicine of USC

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER

386 N. Villa, Suite B I (559) 789-9973 I sierra-view.com

SERVING YOUR COMMUNICATION & LANGUAGE NEEDS

(Continued)

In your admission folder you will find a brochure describing all services and resources that are provided through Chaplaincy Services, including free Bibles, children's books, and prayer cards in English and Spanish.

Chaplaincy Volunteer* Services include:
Spiritual Care Volunteers provide weekday visits to patients according to the patient's religious beliefs, and can provide listening, encouragement, prayer, communion, and other religious resources. They represent Catholic, Protestant, and other religious traditions.

Clergy Volunteers are on call to provide spiritual care and comfort for emergencies after hours. They are local deacons and pastors with special training to respond to urgent needs.

Prayer Requests
Our Chaplaincy Services Team takes Prayer Requests from patients, visitors, and staff. Prayer Request Cards are available in the Chapel and across several hospital floors. Please use these prayer cards to let us know how we can pray with you. All prayer requests remain confidential.

Baby Blessing Program
Whether you are a first-time mother or you've been down this path before, we understand the birth of your baby is a special time in your life. To cherish this moment, our Chaplaincy Services Team offers a spiritual blessing for newborn babies at Sierra View Medical Center.

A Baby Blessing is a special prayer carried out by a member of our Chaplaincy Services Team. Any new mother or parent can request a Baby Blessing during their time in our Family Birth Center. Baby Blessings are currently available 8 a.m. – 4:30 p.m. Monday - Friday. Patients may contact their nurse for information on after-hours blessing.

No One Dies Alone (NODA)
Volunteers provide companionship and comfort to patients who are expected to pass away within a few days and whose family are unable to be with them during this time.

Chaplain Staff are available between 7a.m. and 5p.m. on weekdays by calling extension 3769 on a hospital phone or by dialing 0 for the hospital operator. After hours, you may also ask your nurse to contact us.

**Please note: All Chaplaincy Services Volunteers wear an official Sierra View Medical Center Volunteer Badge.*

The best in INFANT CARE *and* BREAST FEEDING SUPPORT



Sierra View Medical Center ***is the only*** Baby-Friendly Accreditted Hospital Serving Tulare County!

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER
Maternal Child Health
sierra-view.com/events

FIRST 5 TULARE COUNTY

SIERRA VIEW CHANNEL LIST

CHANNEL	AFFILIATE	CHANNEL	AFFILIATE
2	UNIVISION	23	NAT GEOGRAPHIC
3	ABC	24	HISTORY
4	NBC	25	ANIMAL PLANET
5	CBS	26	FREEFORM
6	FOX	28	NICKELODEON
7	PBS	29	DISNEY
8	TELEMUNDO	31	HALLMARK MOVIES
9	UNIMAS	32	HGTV
10	CNN	33	TRAVEL
11	FOX NEWS	34	TWC
12	MSNBC	35	AMC
13	HLN	39	BRAVO
14	TNT	41	PARAMOUNT
15	TBS	43	FX
16	LIFETIME	44	VELOCITY
17	TLC	45	NBC SPORTS
18	FOOD	46	FOX SPORTS 1
20	A&E	47	NFL
21	USA	48	ESPN
22	DISCOVERY	49	ESPN2

Key Medical Group in partnership with Sierra View Medical Center is part of the integrated delivery network known as Sequoia Integrated Health.

KEY MEDICAL GROUP

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER

Partners, caring for You.

Who is Key Medical Group?

Key Medical Group is an Independent Physician Association (IPA) of primary care doctors and specialists who work together to provide excellent health care to our members. Key Medical Group is owned by local primary care providers and specialists within Tulare & Kings County.

Key Manages your participating Commercial and Medicare Advantage Plan. That means we are the local Tulare and Kings County team here to help coordinate your care. Give us a call at (559) 802-1991. We are here to assist you.



How many Primary Care Providers are in our network?

140

How many Specialists are in our network?

400+

Physicians are located in:

Corcoran
Dinuba
Exeter
Hanford
Lemoore
Lindsay
Porterville
Tulare
Visalia

Our Clinical Care Team consists of:

- Medical Directors
- Nurse Case Managers
- Social Workers
- Health Coaches
- Inpatient Case Managers
- Department Assistants
- Clinical Pharmacists
- Pharmacy Technicians

What can our staff assist with?

- Care Coordination
- Referrals/Authorizations
- Medical Needs
- Medication Needs
- Social Needs
- High Cost Medications
- Transitions of care from hospital to home



Helpful Resources

Key Medical Group, Inc.
Phone: 559-802-1991,559-735-3892
Fax: 559-334-0112
www.keymedical.org

Medicare Advantage Carriers Accepted: Humana

Commercial Carriers Accepted: Blue Cross, Blue Shield, Health Net, and UnitedHealthcare

WORD SEARCH

1. Our nursing staff ensures each patient is treated with courtesy and ***respect***
2. Our doctors speak to our patients in a way that they ***understand***
3. Our healthcare providers want to understand and ***listen*** carefully to your needs
4. Be sure to use your call ***button*** for assistance at your bedside anytime
5. Our ***housekeepers*** will be visiting your room to ensure a clean and safe environment
6. A ***quiet*** setting ensures a restful sleep during your hospital stay
7. Our staff is here to help when your using the ***restroom*** or using the bedpan
8. Our staff will do everything they can to control your ***pain*** during your stay
9. You may be prescribed new ***medications*** you've not taken before during your stay
10. Our hospital staff ***explains*** new medications and any side effects before you take them
11. Our team of healthcare providers want to make sure you have the help you need before ***leaving*** the hospital
12. Always keep ***information*** in writing about what symptoms or health problems to look out for after you leave the hospital

WORD SEARCH

C U N D E R S T A N D T A
F Q R T Z X K I S G N K B
E X P L A I N S D R O H N
T M L L A K F T P M I O F
D Z P A I N J I X O T U H
V R G O P S K U C O A S X
A E M D Q U T L H R M E U
D S K T N L Q E U T R K S
S P O B U T T O N S O E M
L E A V I N G F Z E F E H
X C Z K P A J N O R N P K
B T S H L T D G Q U I E T
E D U I K O F U J E V R X
S M E D I C A T I O N S R



DAN BLAZAR
PATIENT EXPERIENCE OFFICER

E: dblazar@sierra-view.com
O: 559.791.4767 | F: 559.791.3818
C: 559.788.9272
VISIT US at www.sierra-view.com

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER

INTRODUCCIÓN



Quiero personalmente darle la bienvenida al Centro Médico Sierra View. Habiendo estado en la organización desde 1990, es un honor y un privilegio para mí servir ahora como Presidente y Director Ejecutivo, pasando cada día con un equipo de atención médico excepcional y dedicado. Ya sea usted un paciente o un visitante, nuestro compromiso en Sierra View es brindarle atención médica de alta calidad brindada por profesionales compasivos y altamente capacitados que utilizan la mejor tecnología médica para cada paciente, en todo momento.

Desde que abrimos nuestras puertas en 1958, hemos crecido enormemente desde el tamaño de nuestro campus hasta el nivel de atención y servicios de calidad que brindamos a nuestra comunidad. Hoy en día, Centro Médico Sierra View se enorgullece de haber sido designado como centro premiado Get With The Guidelines® - Stroke Gold Plus de la Asociación Americana del Corazón, ganador del premio BETA Healthcare Group, y el único hospital "Amigo del Bebé" en el condado de Tulare. Nuestras instalaciones también han obtenido el Sello de Aprobación de Oro de la Comisión Conjunta por demostrar el cumplimiento de los estándares nacionales de la Comisión Conjunta para atención médica de calidad y seguridad.

Le agradecemos sinceramente por confiar sus necesidades de atención médica al Centro Médico Sierra View. Háganos saber qué podemos hacer para que su estadía con nosotros sea lo más positiva, placentera y cómoda posible.

Donna Hefner
Presidenta y CEO

Sierra View Medical Center
Roger S. Good Cancer Treatment Center

The Roger S. Good Cancer Treatment Center (CTC) proudly provides premier oncology care to residents of the South Valley. Our Cancer Treatment Center is a 13,000 square foot facility that offers state-of-the-art, comprehensive cancer care within a friendly environment.

Our physicians are board certified in radiation oncology, hematology, and medical oncology; they are assisted by staff that are experts in the oncology field.

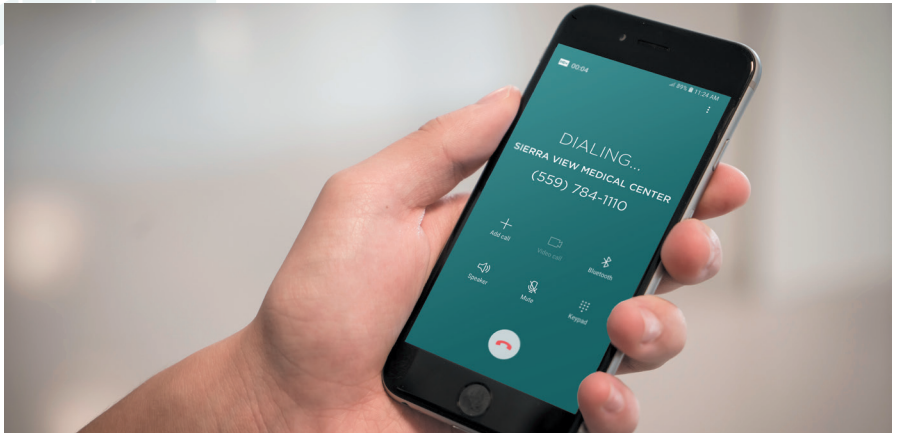
You can reach out to a member of our team if you have any questions or would like to schedule an appointment.

sierra-view.com/cancer

(559) 788-6175



DIRECTORIO TELEFÓNICO



Cada uno de los cuartos de los pacientes cuenta con una línea telefónica privada. Las llamadas locales son gratuitas. Para nuestros pacientes con discapacidad auditivas, proporcionamos intérpretes de lenguaje de signos y servicios TTY.

INSTRUCCIONES PARA EL USO DE TELÉFONO

Llamadas Internas: Marque la extensión de cuatro dígitos

Llamadas Locales: Marque el 9+ el número de teléfono

Operadora: Marque el 0+ y pídale asistencia al operador

Tarjeta Telefónica: Marque el 9 y siga las instrucciones de la tarjeta telefónica

DIRECTORIO

Laboratorio de Cateterismo Cardiaco
559-791-3839

Cajeras
559-788-6074 o 559-788-6073

Centro Académico de Salud
559-791-3907

Centro de Cirugía General y Colorrectal
559-544-6865

Servicios de Capellanía
559-791-3769

Departamento de Cirugía Ambulatoria
559-791-3779

Diálisis
559-791-3901

DP/SNF
559-788-6056

Departamento de Emergencia
559-784-8885

ICU
559-784-1110 ext. 3207

DIRECTORIO TELEFÓNICO

(Continuado)

Servicios de Laboratorio
Hospital Principal
559-784-7852 ext. 2221
Edificio de Oficinas Medicas
559-781-7877

Consultora de Lactancia
559-791-3701 o 559-791-2733

Hospital SVMC – Numero Principal
559-784-1110

Expedientes Médicos
559-791-4714

Certificados de Nacimiento
559-788-6070

Oficial de la Experiencia del Paciente
559-791-4767
559-788-9272

Asesores Financieros para Pacientes
559-791-3970

Información del Portal de Pacientes (Expedientes Médicos)
559-791-3718

Terapia Física/de Lenguaje – Servicios Ambulatorios
559-791-3925

Servicios de Cuidado Respiratorio (Pulmonar)
559-784-1110

Servicios Radiológicos (Imaginología y PET/CT)
559-91-4739

Registro
559-784-1110 ext. 6004 o ext. 6005

Defensa del Paciente Quejas y Reclamaciones
559-788-6191
Tras Horas 559-791-3787

Centro de Tratamiento de Cancer Roger S. Good
559-788-6175

Seguridad
559-784-1110 (Pregunte por el Departamento de Seguridad)

Servicios Sociales
559-784-1110
(Pregunte por el Departamento de Servicios Sociales)

“Sierra View Community Health Center- Terra Bella
559-544-6815

Transporte
559-784-1110
(Pregunte por el Departamento de Servicios Sociales)

Urología
559-791-3914

Cuidado de Heridas
559-791-3911w

NUESTRO COMPROMISO CON SU CUIDADO

Misión
El Centro Médico Sierra View promueve salud y garantiza el acceso a servicios de atención
médica de alta calidad. Esto se logrará:
• A través de asociaciones y colaboraciones.
• Al ser un buen administrador de recursos para asegurar que SVMC pueda seguir satisfaciendo las necesidades de salud de la comunidad.

Visión
Fortalecer la calidad de vida a través de programas y servicios integrados de atención médica que promuevan el acceso, la coordinación del cuidado y experiencia de atención al paciente.

Valores de Sierra View Medical Center
- **Compasión** – Cuidando desde el corazón
- **Colaboración** – Asociarse para un propósito común
- **Responsabilidad** – Aceptando la propiedad de nuestras acciones
- **Respeto** – Aceptar y apreciar a los demás
- **Integridad** – Inspirando confianza y honestidad

La Búsqueda de la Excelencia
En SVMC nos esforzamos continuamente por exceder sus expectativas y brindar una experiencia positiva para el paciente. Puede estar seguro de que tiene un equipo de cuidadores que se dedican a cumplir su pasión por el cuidado de nuestros pacientes. ¡Nuestra dedicación a los pacientes es demostrada por los premios, acreditaciones y logros recibidos en nuestra búsqueda por ofrecer la mejor atención posible en Valle Central!

The Joint Commission (La Comisión Conjunta)
Estamos totalmente acreditados por La Comisión Conjunta. Esta organización de acreditación tiene estado considerado de CMS y realiza encuestas sin aviso de un hospital al menos una vez cada 39 meses. La acreditación dura tres años antes de la recertificación.

Get With The Guidelines® - Stroke Gold Plus
El premio de la Asociación Americana del Corazón: Get With The Guidelines® - Stroke Gold Plus, se otorga a hospitales que se dedican a brindar la mejor atención a los pacientes con derrame cerebrovascular. Hospitales deben seguir pautas reconocidas a nivel nacional y basadas en investigaciones, lo que en última instancia conduce a salvar más vidas y reducir la discapacidad en pacientes con derrame cerebrovascular.

Baby-Friendly Re-designation (Re-designación Amistosa del Bebé) En asociación con First 5 del Condado de Tulare
El Centro Médico Sierra View es el único hospital “Amistosa del Bebé” en el condado de Tulare, nuevamente designado por la organización; Baby-Friendly USA, hasta 2028. Para recibir la designación “Amistosa del Bebé”, Sierra View implementó los Diez Pasos para una Lactancia Materna Exitosa, que son prácticas basadas en evidencia que han demostrado aumentar el inicio y la duración de la lactancia materna. Estas prácticas incluyen que los bebés compartan la habitación con los padres para mantener interacción las 24 horas

NUESTRO COMPROMISO CON SU CUIDADO

(Continuado)

y fomentar el vínculo piel con piel entre los bebés y la madre y el padre durante su estadía en el Centro Médico Sierra View.

Premio DAISY (Para Enfermeras Extraordinarias)
El Premio DAISY es un programa internacional que reconoce a enfermeras extraordinarias. Fue creado para reconocer y decir “gracias” a enfermeras excepcionales que van por encima y más allá del llamado del deber.

Premio BETA Healthcare Group
Para lograr los premios BETA, todos los miembros de los equipos de un hospital participante deben completar rigurosos cursos de aprendizaje en línea. La capacitación anual del programa es parte de la iniciativa: Búsqueda de Cero Errores Prevenibles. (Quest for Zero Preventable Errors) de BETA. El Departamento de Emergencias de Sierra View, el Departamento de Salud Materno Infantil y una colaboración de varios departamentos participan en iniciativas de seguridad del paciente a través de BETA Healthcare Group (BETA).

Premio: Centro de Distinción Healogics®
El Premio: Centro de Distinción se otorga a los Centros de Atención de Heridas que logran resultados clínicos y operativos sobresalientes durante doce meses consecutivos. El Centro de Curación de Heridas del Centro Médico Sierra View ha logrado índices de satisfacción del paciente iguales al 92 por ciento o más; una tasa de curación integral ajustada a la herida de al menos el 75 por ciento en menos de 28 días promedio para sanar; junto con varios otros estándares de calidad que garantizan una excelente atención al paciente.

Premio Platino al Donante de Órganos
El Centro Médico Sierra View se encuentra entre un grupo selecto de hospitales reconocidos a nivel nacional por promover la inscripción en los registros estatales de donantes de órganos en una campaña nacional patrocinada por la Administración de Servicios y Recursos de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Su opinión nos importa
Aquí en SVMC (por sus siglas en inglés), su salud y comodidad es lo que más nos importa. Puede descansar bien sabiendo que nuestro objetivo es brindarle una atención segura y de calidad, compasiva y centrada en el paciente. Su equipo de cuidadores se comunicará con usted a menudo sobre su plan de tratamiento y progreso. Usted es un miembro clave de su equipo de atención; Si siente que hay algo que podemos mejorar para cuidarlo o hacerlo sentir más cómodo, puede compartir su experiencia con



NUESTRO COMPROMISO CON SU CUIDADO

(Continuado)

nuestro Oficial de Experiencia del Paciente al 559-791-4767. Tenemos el propósito de mantenerlo informado y buscar continuamente formas de mejorar nuestro servicio para usted. Agradecemos sus comentarios y lo alentamos a que haga a sus cuidadores cualquier pregunta que pueda tener durante su visita.

Sus pruebas o procedimientos médicos
Durante su hospitalización, su médico puede necesitar que tenga varias pruebas o procedimientos médicos y se los explicaremos. Le haremos un horario para cada uno, pero a veces una emergencia puede requerir un cambio. Si ocurren cambios, le avisaremos lo antes posible.

Ajustando su rutina en el hospital
Esté preparado para ajustarse a un horario diferente de su rutina diaria normal. El tiempo puede parecer más lento en el hospital, pero haremos todo lo posible para responder sus preguntas y ayudarle a adaptarse. Administraremos su medicamento de acuerdo con el horario indicado por su médico, y trataremos de acomodar sus preferencias dentro de las restricciones de la configuración del hospital.

Durante su Estancia
Su plan de alta se iniciará en el momento en que ingrese al hospital. Juntos lo ayudaremos a aprender a cuidarse a sí mismo y hacer los arreglos apropiados para garantizar que continúe recibiendo la mejor atención posible después de dejar el hospital.

Después de su Estadía
Nuestro objetivo es brindarle siempre una atención excelente, y es importante saber si cumplimos con ese objetivo. Una vez que salga del hospital, un proveedor externo podría contactarlo para realizar la encuesta de Valoración de Consumidores de Sistemas Hospitalarios que Proveen Atención Médica (HCAHPS por sus siglas en inglés). Esta encuesta es una herramienta para medir e informar la satisfacción del paciente. Se compone de simples preguntas de opción múltiple sobre temas clave de atención, como:

- comunicación entre el médico y enfermero/a
- manejo del dolor y capacidad de respuesta del personal
- información de medicina y alta
- calidad general del hospital

Si es seleccionado para realizar esta encuesta, le pedimos el favor de tomarse el tiempo para completarla. Los resultados nos ayudarán a saber qué estamos haciendo bien y dónde podemos mejorar. Tenga en cuenta que su información médica no se comparte con el encuestador y sus comentarios son completamente anónimos.

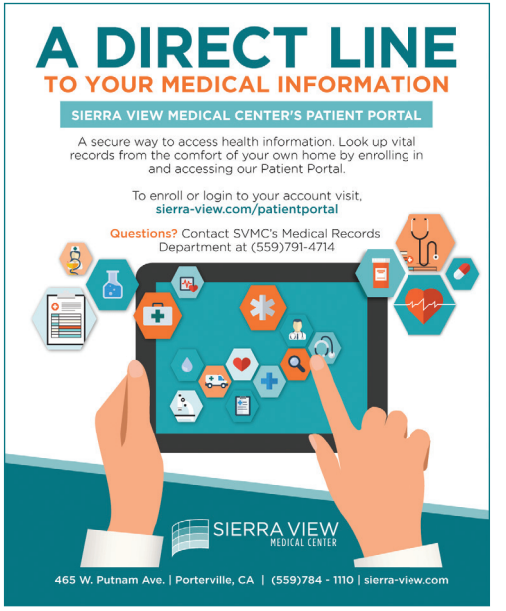
DOCUMENTO DE VOLUNTADES MÉDICAS ANTICIPADAS

Una de las decisiones más importantes que puede tomar sobre su atención médica es completar una Directiva Anticipada de Atención Médica incluso cuando ya no pueda hablar por sí mismo. Un Documento de voluntades médicas anticipadas, también conocido como testamento vital, es un documento legal en el que un paciente especifica qué acciones deben tomarse para su salud si ya no puede tomar decisiones por sí mismo debido a su enfermedad o condición. Para obtener más información sobre cómo completar un Documento de voluntades médicas anticipadas, solicite hablar con un miembro de nuestro Equipo de administración del cuidado.



PORTAL DEL PACIENTE

Manténgase informado. Manténgase en contacto. Manténgase en buena salud. El Portal para Pacientes del Centro Médico Sierra View es una forma segura de acceder a su información de salud desde la comodidad de su hogar. El Portal del Paciente le permite programar laboratorios, solicitar citas, actualizar alergias o medicamentos, preinscribirse para próximas citas y más. Los pacientes se inscriben automáticamente cuando se registran en Sierra View. Visite sierra-view/patientportal para ver su cuenta.



SERVICIOS FINANCIEROS

SVMC se esfuerza por satisfacer las necesidades de atención médica de todos los pacientes que buscan servicios para pacientes internados, ambulatorios y de emergencia.

Nuestro experimentado personal de Contabilidad para Pacientes está aquí para ayudarle a comprender exactamente qué cubre su factura. Su factura incluirá los cargos por servicios especiales como rayos X, pruebas de laboratorio o diagnóstico por imágenes. También recibirá una factura por tratamiento médico, cirujano y/o radiólogos independientes del hospital.

Pacientes de Medicare
Si usted tiene Medicare, se le solicitará que responda una serie de preguntas sobre MSP (Medicare Secondary Payer) al momento de la inscripción requerida por Medicare. Esto asegura que Medicare solo pague los servicios no cubiertos por otro seguro que pueda tener. Si tiene un seguro secundario, esto generalmente cubre los deducibles de Medicare, así que asegúrese de informar al personal de registro si tiene alguna cobertura de salud que no sea Medicare.

Si es admitido como paciente internado, se le entregará un documento titulado "Mensaje importante de Medicare" que explica su derecho a apelar su alta si no está de acuerdo con la decisión de que está listo para abandonar el hospital. Le recomendamos que hable con su planificador de alta o su médico y comparta sus inquietudes. También es posible que deba comunicarse con Medicare, Medicaid o su compañía de seguros.

Si es admitido en estado de observación, recibirá un Aviso de beneficiario de Medicare que explica sus beneficios, copagos y deducibles para pacientes ambulatorios.

Programas de Asistencia Financiera
SVMC se compromete a brindar acceso a los programas de asistencia financiera cuando los pacientes no cuenten con seguro o estén asegurados pero de manera insuficiente y es posible que necesiten ayuda para pagar la factura del hospital. Nuestros asesores financieros experimentados lo visitarán para analizar los programas para los que puede calificar. A través de nuestros servicios de asesoramiento financiero, podemos ayudarle con la cobertura financiera, el seguro de salud a bajo costo o trabajar con usted para organizar un plan de pago manejable.

Personal de Caja
El Personal de Caja está localizado en el primer piso. Se encuentra operando desde 8:30 a.m.-4:30 p.m. Lunes-Viernes.

Para todos los pacientes no asegurados, SVMC extenderá un 30% de descuento de pago inmediato a aquellos que deseen pagar su saldo total pendiente de inmediato y no desean seguir el Programa de Asistencia Financiera y Descuento de SVMC. Consulte a un asesor financiero para obtener más detalles.

HIPAA

Usted tiene derechos de privacidad bajo una ley federal que protege su información de salud. Esta ley establece reglas y límites sobre quien puede acceder a su información de salud. Todo el personal de hospitales, farmacias, hogares de ancianos, y otros proveedores de atención médica y sus distribuidores deben cumplir estas leyes junto con las compañías de seguros y ciertos programas gubernamentales que pagan por la atención médica, como Medicare and Medi-Cal (Medicaid).

Su información personal de salud está protegida por esta ley, así como cualquier información que se encuentre en su historial médico, las conversaciones que su médico tenga con las enfermeras y otros respecto a su cuidado, información de facturación, y cualquier información en nuestro sistema informático.

Para asegurarse que su información de salud esté protegida de una manera que no interfiera con su atención médica, su información puede ser usada y compartida para la coordinación de su cuidado y tratamiento entre el personal de enfermería y otros médicos, con su familia y otras personas que usted identifique individuos involucrados con su cuidado, y también se le puede entregar a las compañías de seguros médicos para solicitudes de reembolso.

En SVMC nos esforzamos por respetar la privacidad de nuestros pacientes y hemos establecido prácticas para garantizar que cumplamos con las leyes y regulaciones. Si desea obtener copias de su historial médico puede utilizar nuestro Portal para Pacientes (lo puede encontrar en nuestro sitio web) o puede visitar nuestro Departamento de Gestión de Información Médica que se encuentra en el nivel inferior de nuestras instalaciones.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Le alentamos a usted y a su familia a tener una voz en su plan de tratamiento y a hablar abiertamente con nosotros. Respaldamos sus derechos para propia seguridad y tranquilidad al estar bien informado y le damos la oportunidad de participar en su atención.

Como usted es un socio en el cuidado de su salud, queremos que conozca sus derechos y sus responsabilidades durante su estancia con nosotros.

DERECHOS DEL PACIENTE

Usted tiene derecho a:

1. Recibir atención considerada y respetuosa, y a sentirse cómodo. Usted tiene el derecho de respetar sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.

2. A que le notifiquen con prontitud a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico de su ingreso al hospital.

3. De saber el nombre del profesional de la salud con licencia que actúa dentro del alcance de su licencia profesional, quien tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y de los que son no médicos que lo atenderán.

4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, perspectivas de recuperación y los resultados de la atención (incluidos los resultados imprevistos) en los términos que pueda comprender. Tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Usted tiene derecho a participar en las preguntas éticas que surjan en el curso de su atención, incluyendo los asuntos de resolución de conflictos, la retención de los servicios de resucitación y la renuncia o abandono del tratamiento para mantener la vida.

5. Tomar decisiones con respecto a la atención médica y recibir la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o rechazar un proceso de tratamiento. Excepto en las emergencias, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos involucrados, procesos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.

6. Solicitar o rechazar el tratamiento, en la medida en que la ley lo permita. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamiento o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Usted tiene derecho a abandonar el hospital incluso en contra de los consejos de los miembros del personal médico, en la medida en que la ley lo permita.

7. Recibir asesoramiento si el hospital/profesional de la salud licenciado que actúa dentro del alcance de su licencia profesional propone realizar o participar en experimentos con seres humanos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene el derecho de negarse a participar en tales proyectos de investigación.

8. Respuestas aceptables a cualquier solicitud razonable hecha por el servicio.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

(Continuado)

9. Evaluación y manejo apropiados de su dolor, información sobre el dolor, medidas para aliviar el dolor y participar en las decisiones para manejar el dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluida la medicación opiácea, si padece un dolor crónico intenso e intratable. El médico puede negarse a recetar el medicamento opiáceo, pero si es así, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.

10. Formular normativas anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome las decisiones en caso de que usted no pueda entender un tratamiento propuesto o no pueda comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal del hospital y los profesionales que brindan la atención en el hospital deben cumplir con estas normativas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones con respecto a la atención médica en su nombre.

11. Hacer que se respete la privacidad personal. La discusión del caso, consulta, examen y el tratamiento son confidenciales y deben realizarse con discreción. Usted tiene derecho a que se le informe el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que las visitas se vayan antes de un examen y cuando se debatan problemas de tratamiento. Las cortinas de privacidad se usarán en habitaciones semiprivadas.

12. El tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y estadía en el hospital. Usted recibirá un "Aviso de Prácticas de Privacidad" por separado, el cual explica sus derechos de privacidad detallados y cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida.

13. Recibir atención en un entorno seguro, sin abuso, abandono, explotación o acoso mental, físico, sexual o verbal. Usted tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación a las agencias gubernamentales de negligencia o abuso.

14. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma utilizada como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.

15. La continuidad razonable de la atención y saber de antemano el horario y la ubicación de las citas, así como la identidad de las personas que brindan la atención.

16. Ser informado por el médico, o un delegado del médico, sobre los requisitos y opciones de atención médica continua después de ser dado de alta del hospital. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. Cuando lo solicite, un amigo o familiar también puede recibir esta información.

17. Saber qué normas y políticas del hospital se aplican a su conducta mientras sea un paciente.

18.Designar a una persona de apoyo,

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

(Continuado)

así como a los visitantes que usted elija, si tiene capacidad para tomar decisiones, ya sea que el visitante esté o no relacionado por sangre, matrimonio o condición de relación doméstica registrada, a menos que:

- No se permitan visitas.
- La instalación determina prudencialmente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal de la instalación de salud u otro visitante a la instalación de salud, o que pueda interrumpir significativamente las operaciones de la instalación.
- Le haya dicho al personal de la instalación de salud que ya no quiere que una persona en particular lo visite.

Sin embargo, una instalación de salud puede establecer restricciones prudenciales sobre las visitas, incluyendo restricciones sobre las horas de visita y el número de visitantes. La instalación de salud debe informarle a usted (o a su persona de apoyo, cuando corresponda) de sus derechos de visita, incluyendo las restricciones o limitaciones clínicas. La instalación de salud no tiene permitido restringir, limitar o denegar los privilegios de visita por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. Que su voluntad sea considerada, si usted no tiene capacidad de tomar de decisiones, a los fines de determinar quién puede visitarle. El método de esa consideración cumplirá con la ley federal y se divulgará en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital debe incluir a cualquier persona que viva en su hogar y a cualquier persona de apoyo conforme a la ley federal.

20. Revise y reciba una explicación de la factura del hospital independientemente de la fuente de pago.

21. Ejercer estos derechos sin distinción de sexo, estado económico, antecedentes educativos, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, condición médica, estado civil, condición de relación doméstica registrada, información genética , ciudadanía, idioma primario, estado migratorio (excepto según lo exija la ley federal) o la fuente de pago de la atención.

22. Presentar una queja. Si desea presentar un reclamo a este hospital, puede hacerlo escribiendo o llamando (nombre, dirección y número de teléfono del hospital):
Sierra View District Hospital
Director de Riesgo
Administración
465 W. Putnam Ave.
Porterville, CA 93257
(559) -791-3787

El comité de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito dentro de los siete días. La respuesta escrita contendrá el nombre de una persona para contactarla en el hospital, los pasos que hay que tomar para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja y la fecha de finalización del proceso de la queja. Las preocupaciones con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

(Continuado)

también se remitirán a la Organización de Revisión Profesional de la Utilización y Control de Calidad (PRO) apropiada.

23. Presentar una queja al Departamento de Salud Pública de California, independientemente de si usted utiliza el proceso de quejas del hospital. El número de teléfono y la dirección del Departamento de Salud Pública de California son: (dirección local y número de teléfono del CDPH)
California Department of Public Health Licensing & Certification
4540 California Ave., Suite 200
Bakersfield, CA 93309
(661) 336-0543 or (866) 222-1903

The Joint Commission
Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Toll Free Phone 1 (800) 994-6610
Fax (630) 792-5636
E-mail: complaint@jcaho.org

Health Services Advisory Group, Inc.
Atten: Beneficiary Protection
700 N Brand Boulevard, Suite 370
Glendale, CA 91203
1-800-841-1602 or 1-800-881-5980

Como paciente de Sierra View Medical Center (SVMC), usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionarle a sus cuidadores la información completa y exacta sobre su enfermedad, incluyendo la información sobre enfermedades pasadas, hospitalización y medicamentos.
- Hacer preguntas y obtener información para asegurarse de que comprende los procedimientos o planes de los tratamientos propuestos.
- Participar en el plan de tratamiento acordado para asegurar el mejor resultado.
- Ser respetuoso con otros pacientes, el personal y con la propiedad del hospital.
- Seguir las reglas y regulaciones de SVMC que afectan la conducta y el cuidado del paciente.
- Comprender cómo continuar su atención después de que abandone el SVMC, incluso cuándo y dónde recibir más tratamiento y qué debe hacer en su hogar para ayudarle con sus tratamientos.

Si tiene alguna pregunta sobre estas Responsabilidades del Paciente, comuníquese con:

El Departamento de Gestión de Riesgo SVMC a la extensión 6191

Estos Derechos del paciente combinan el Título 22 y otras leyes de California, los requisitos de la Comisión Conjunta y las Condiciones de Participación de Medicare.

Distinct Part Skilled Nursing Facility

Sierra View Medical Center provides specialized and compassionate care to those who are in need of Skilled and Subacute services.

Our patients no longer need acute hospital care but still require a high level of support. This is rendered by our genuinely caring team in a warm, pleasant environment that features *the comfort of home.*



Our interdisciplinary team consists of:

- Physician
- Nursing Staff
- Physical Therapy
- Infection Control
- Social Services
- Respiratory Therapy
- Occupational Therapy
- Speech Therapy
- Registered Dietician
- Activity Coordinator

(559) 788-6048 | sierra-view.com

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER DP/SNF

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER

WOUND HEALING

Our Wound Healing Department® at SVMC is managed by **Healogics**™, the number one medical provider in the nation for wound healing.

Healogics



To learn more about our Wound Healing Department or to schedule an appointment for a chronic or non-healing wound, contact us at: (559) 791-3911

SIERRA VIEW MEDICAL CENTER Wound Healing

370 N. Villa St, Porterville, CA 93257 | sierra-view.com/wound-healing

PORQUÉ SOMOS LA OPCIÓN IDEAL PARA SU CUIDADO

Durante más de 60 años, el Centro Médico Sierra View se enorgullece de prestar servicios en el condado de Tulare. Como centro de cuidados intensivos de servicio completo con 167 camas, el Centro Médico Sierra View es un servicio del Distrito de Atención Médica local de Sierra View.

El hospital está compuesto por 132 camas de cuidados intensivos y un centro de enfermería especializada (DP/SNF) con 35 camas. Sierra View está a la vanguardia de la atención de derrames cerebrovasculares, reconocida como Centro de Atención Primaria Avanzada de Derrames Cerebrovasculares por La Comisión Conjunta. Nuestro laboratorio de Cateterismo Cardíaco, autorizado por el Departamento de Salud Pública de California (CDPH), es un centro de servicios especializados de atención cardíaca. Nuestro compromiso se extiende más allá de la atención hospitalaria y abarca una variedad de clínicas ambulatorias primarias y especializadas, todas diseñadas para satisfacer las diversas necesidades de nuestra comunidad.

El Centro Médico Sierra View está comprometido a promover la educación médica y capacitar a los profesionales de la salud a través de la educación médica. Desde nuestro programa de Residencia en Medicina Interna de Educación Médica para Graduados (GME) hasta nuestro programa de Residencia en Enfermería Vizient/AACN™, estamos dedicados a capacitar a la próxima generación de líderes de atención médica que brindarán una atención excepcional a todos los pacientes.

Lo que nos distingue no es sólo nuestra oferta médica avanzada, sino también el entorno compasivo que creamos para nuestros pacientes y sus familias. Ya sea que esté buscando tratamiento en nuestro Centro de Tratamiento del Cáncer Roger S. Good, beneficiándose de nuestra Clínica de Urología en asociación con Keck Medicine de USC o visitando nuestro Departamento de Curación de Heridas, experimentará una atención que prioriza su bienestar.

Obtenga más información sobre nuestros servicios visitando sierra-view.com y emprenda un viaje hacia una excelente salud y bienestar.

Actualmente, el Centro médico Sierra View ofrece los siguientes servicios médicos:

- Servicios de emergencia de 24 horas
- Laboratorio para pacientes internados y ambulatorios
- El Centro de Tratamiento de Cáncer Roger S. Good
- Cirugía pacientes internados y ambulatorios
- Diagnóstico por imagen
- Servicios de cuidados intensivos
- Servicios médicos quirúrgicos
- Servicios para la mujer
- Guardería para recién nacidos de cuidados intensivos
- Cuidado respiratorio
- Terapia Física y del Habla

PORQUÉ SOMOS LA OPCIÓN IDEAL PARA SU CUIDADO

(Continuado)

Servicios Alimenticios y Nutricionales

Administración de cuidados

Servicios de capellanía

Instalaciones de Parte distinta/ enfermería especializada

Educación de salud comunitaria

Clínica de Urología - afiliado a la Escuela de Medicina USC Keck

Centro de atención de heridas

Centro de atención de urgencias

Servicios hospitalarios

Servicios Intensivistas

Laboratorio de cateterismo cardíaco

Dermatología

Cuidados paliativos (programado para 2017)

SERVICIOS AL HUÉSPED

The Café [El café]
Ubicación: Planta principal
bebidas y comidas preparadas Lunes-Viernes 6:30 a.m. - 8:30 p.m.
Sábado-Domingo 6:30 a.m. - 2:00 p.m.
Desayuno: 6:30 a.m. - 9:30 a.m.
Almuerzo: 11:00 a.m. - 2:00 p.m.
Comida caliente para llevar disponible 5:00 p.m. - 7:00 p.m.
Todos los visitantes son bienvenidos a comer en The Café.

Java Express
Ubicación: planta principal frente The Café
Horario: Lunes-Viernes 6:00 a.m - 8:00 p.m.
Sábado-Domingo 6:00 a.m. - 10:00 a.m.
Teléfono: 559-788-6141
Disfruta de una variedad de selecciones de café y té.

Máquinas expendedoras
Ubicación: en los pisos 2 y 4 del hospital principal. También en el Edificio de Consultorios Médicos (MOB).
Ofreciendo una variedad de aperitivos y bebidas.

Baños públicos
Para la salud y la seguridad de todos, solicitamos que los visitantes no usen los baños para los pacientes. Los baños públicos se encuentran en todas partes del hospital. Por favor pide al personal del hospital que te dirija al más cercano.

Fumar
Para la salud, seguridad y comodidad de todos, el centro médico de Sierra View es una instalación para no fumadores. No está permitido fumar y/o usar ningún producto de tabaco dentro del hospital o en los terrenos del hospital.

Wi-Fi
Todos los pacientes y visitantes son bienvenidos a utilizar el Wi-Fi de manera gratuita en todo nuestro hospital. Por favor usa el enlace Wi-Fi de Servicios para huéspedes.

Horarios de visita
Para promover un ambiente de curación para nuestros pacientes, CMSV no tiene horarios restringidos de visitas para la mayor parte de las áreas del hospital. El equipo de atención al paciente puede restringir las visitas, según las necesidades

PORQUÉ SOMOS LA OPCIÓN IDEAL PARA SU CUIDADO

(Continuado)

del paciente. El horario de entrada principal es de 6:00 a.m. - 9:00 p.m. Los visitantes pueden entrar al hospital a través de la entrada a la sala de emergencias entre las 9:00 p.m. y 6:00 a.m.

Horarios tranquilos
Nuestro hospital observa el tiempo de calma entre las horas de 9 p.m. y 6 a.m. Durante tu visita, por favor ayúdanos a mantener un ambiente tranquilo y saludable para que nuestros pacientes puedan descansar.

TV
Cada habitación del paciente cuenta con una televisión. Por favor, sea considerado con los demás manteniendo el volumen bajo. Los subtítulos están disponibles para personas con discapacidad auditiva. Cualquier miembro del personal estará encantado de ayudarte si tienes preguntas sobre el uso de tu TV.

Cajero automático
Un cajero automático del Banco de Sierra se localiza en el piso principal al lado de Coffee Corner [Rincón del Café].

Seguridad contra incendios
Periódicamente realizamos simulacros de incendio. Si escuchas una alarma, por favor quédate donde estás. En una emergencia real, el personal del hospital te guiará a la salida más cercana.

Pertenencias personales y objetos de valor
El hospital no se hace responsable por pérdida, robo o daño de los bienes



PORQUÉ SOMOS LA OPCIÓN IDEAL PARA SU CUIDADO

(Continuado)

personales que tengas en tu posesión. Si tienes objetos de valor tales como joyas, dinero en efectivo o tarjetas de crédito, por favor entrégaselas a un pariente o amigo para que las guarde. Si pierdes algo en tu posesión, por favor infórmaselo a la enfermera y te harán un reporte con nuestro departamento de Seguridad. Se hará todo lo posible para localizar tu artículo por ti. Para objetos perdidos y encontrados, por favor contacta con nuestro departamento de Seguridad en 559-784-1110.

Cajeros

Si tienes alguna duda con respecto a tu factura o deseas hacer un pago, puede visitar nuestros Cajeros ubicados en el primer piso. Están disponibles de 8:30 a.m. - 4:30 p.m. Lunes-Viernes.

Asesores financieros

Si buscas asistencia para la cobertura de salud o estás interesado en nuestro programa de Atención a la Caridad, puedes visitar a uno de nuestros asesores financieros. Están localizados en la oficina de Registro de Pacientes en el vestíbulo principal.

SIRVIENDO A TUS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

Para garantizar que cubrimos las necesidades de nuestra diversa población de pacientes, MCSV ofrece servicios de interpretación gratuitos. Por favor pide asistencia a tu enfermera o a cualquier miembro del personal con cualquier necesidad especial de comunicación.

Encárgate de tu cuidado

Habla alto: haz preguntas y expresa inquietudes. Si no entiendes algo, pregunta nuevamente. Es tu cuerpo, y tienes derecho a saber.

Presta atención: verifica que recibas los tratamientos y medicamentos adecuados del personal hospitalario/profesional de la salud adecuados. No asumas nada.

Edúcate: aprende sobre tu condición médica, exámenes y opciones de tratamiento para que puedas saber por qué es tan importante seguir tu plan de cuidado.

Pregunta: pide a un familiar o amigo de confianza que sea tu defensor.

Conoce tus medicamentos: entiende de qué tratan tus medicamentos, por qué los necesitas y cómo tomarlos para obtener los mejores resultados. Un farmacéutico o tu médico puede responder cualquier duda sobre medicamentos que puedas tener.

Utiliza tus recursos: tu equipo de cuidadores garantizará de que tengas recursos y herramientas educativas disponibles para ti. Si no entiendes lo que te está dando, asegúrate de pedirle a la persona que te lo explique en términos que puedas comprender.

Participa en tu cuidado: participa en todas las decisiones que sean de tu tratamiento y conoce lo que está aconteciendo en cada paso del camino, desde la admisión hasta el alta. Tú eres el centro de tu equipo de atención médica.

Equipo de respuesta rápida

Durante tu estadía, tienes acceso a un servicio especial llamado Equipo de Respuesta Rápida. Cualquiera puede marcar 55 desde cualquier teléfono junto a la cama cuando un paciente está en peligro o su condición empeora antes de una potencial emergencia médica. Nuestros especialmente entrenados cuidadores están listos para ayudar en estas situaciones.

Cuando un familiar o miembro del personal debe llamar a Respuesta Rápida:

- Cambio de apariencia
- No puede respirar normalmente
- Cambios en el gasto urinario
- Cambio en el estado mental o nivel de conciencia
- Cada vez que estés preocupado de que algo pueda estar mal
- Cualquier cambio en la condición del paciente que necesite atención inmediata y un cuidador no está disponible de manera inmediata, o si continúas teniendo serias preocupaciones después de hablar con el equipo de atención médica.

ANTES DE DEJAR EL HOSPITAL

Asegúrate de considerar lo siguiente:

- Transporte después del alta.

SIRVIENDO A TUS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

(Continuado)

- Cuidado personal: bañarse, comer, vestirse o ayuda en el baño.

- Cuidado en el hogar: cocina, limpieza, lavandería, compras.

- Cuidado de la salud: tomar tus medicamentos, citas con el médico, fisioterapia, cuidado de heridas, inyecciones (vacunas) y equipo médico.

Nuestro equipo de administración del cuidado está aquí para ayudarte con cualquiera de las consideraciones de arriba para tu atención continua después de que dejes el hospital así como otros grupos de apoyo.

¿Necesitas equipo médico*?
Si requieres de equipo médico (andador, silla de ruedas, cama de hospital, oxígeno, etc.), por favor habla con tu enfermera o administrador de cuidado para obtener más información antes de darte el alta.

*Considera: Medicare solo cubrirá el costo si utilizas un proveedor aprobado.

Plan de medicamentos/recetas
Antes de darte el alta, tu enfermera revisará todas tus recetas nuevas y anteriores, medicamentos de mostrador, vitaminas y suplementos. Por favor haz todas las preguntas necesarias para asegurarte de conocer por qué, cómo y cuándo tomar cada una. Antes de dejar el hospital, ten un plan para surtir tus recetas. La mayoría de las recetas se pueden enviar por fax directamente desde el hospital a tu farmacia para que estén listas para usted una vez que se te dé de alta. (Consulta el directorio telefónico en la página 70-71 para ver las farmacias locales).

CUIDADO ESPIRITUAL
Nuestro personal y voluntarios de servicios de Capellanía están disponibles para brindarle apoyo espiritual, religioso y emocional durante su estadía en el hospital.

Nuestro Capellán y sus asistentes están presentes desde las 7am a 5pm, de



SIRVIENDO A TUS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

(Continuado)

Lunes a Viernes. Siempre hay un capellán disponible para sus necesidades en otros momentos, incluidas las noches y los fines de semana.

Nuestra Capilla y Jardín de Meditación están abiertos para usted y su familia las 24 horas del día para orar, descansar o meditar en silencio. Están ubicados en el primer piso al norte del vestíbulo principal. Siempre es bienvenido.

En su carpeta de admisión encontrará un folleto que describe todos los servicios y recursos que se brindan a través de los servicios de Capellanía, incluidas Biblias, libros para niños y tarjetas de oración gratuitos en inglés y español.

Los Servicios Voluntarios de Capellanía incluyen:
Voluntarios de Atención Espiritual brindan visitas entre semana a los pacientes de acuerdo con sus creencias religiosas y pueden brindarles escucha, aliento, oración, comunión y otros recursos religiosos. Representan tradiciones católicas, protestantes y otras tradiciones religiosas.

Clérigos Voluntarios están disponibles para brindar atención espiritual y consuelo en caso de emergencias fuera del horario de atención. Son diáconos y pastores locales con formación especial para responder a necesidades urgentes.

Peticiones de Oración
Nuestro equipo de Servicios de Capellanía recibe solicitudes de oración de pacientes, visitantes y personal. Tarjetas de petición de oración están disponibles en la Capilla y en varios pisos del hospital. Utilice estas tarjetas de oración para informarnos cómo podemos orar con usted. Todas las solicitudes de oración permanecen confidenciales.

Programa: Bendición del Bebé
Ya sea que sea madre primeriza o haya recorrido este camino antes, entendemos que el nacimiento de su bebé es un momento especial en su vida. Para apreciar este momento, nuestro Equipo de Servicios de Capellanía ofrece una bendición espiritual para los bebés recién nacidos en el Centro Médico Sierra View.

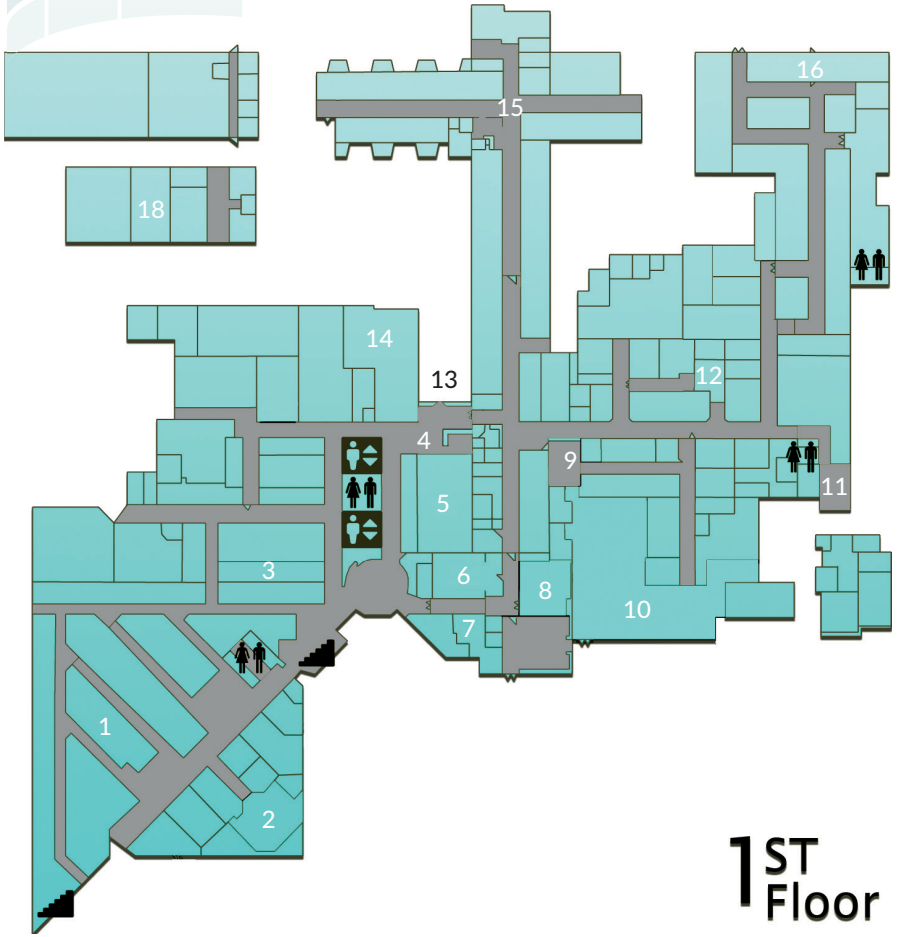
La Bendición del Bebé es una oración especial realizada por un miembro de nuestro Equipo de Servicios de Capellanía. Cualquier madre o padre primerizo puede solicitar una oración Bendición del Bebé durante su estadía en nuestro Centro Familiar de Parto. Bendición del Bebé está disponible actualmente de 8am a 4:30pm, de Lunes a Viernes. Los pacientes pueden comunicarse con su enfermera para obtener información sobre la bendición fuera del horario de atención.

Nadie Fallece Sólo/a (No One Dies Alone: NODA)
Voluntarios brindan compañía y consuelo a los pacientes que se espera que fallezcan dentro de unos días y cuyas familias no pueden estar con ellos durante este tiempo.

El Personal Capellán está disponible entre las 7am y 5pm de Lunes a Viernes llamando a la extensión 3769 de un teléfono del hospital, o marcando 0 para llamar al operador del hospital. También puede pedirle a su enfermera que se comunique con nosotros incluso fuera del horario de atención.

**Tenga en cuenta: Todos los voluntarios de los servicios de capellanía usan una insignia oficial de voluntario del Centro Médico Sierra View.*

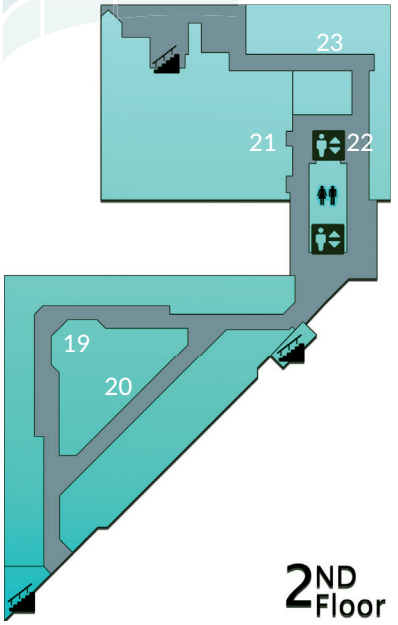
FACILITY MAP

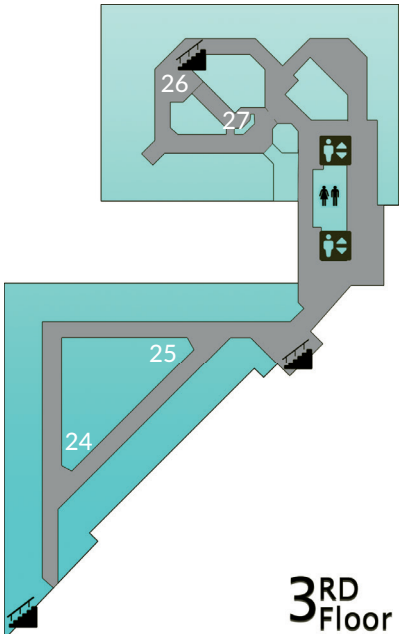


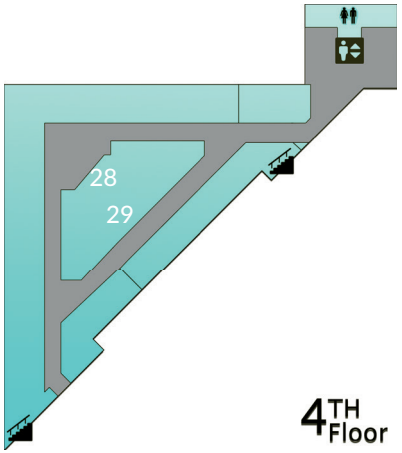
1st Floor

1 - Human Resources
2 - Board Room
3 - Pharmacy
4 - Java Express
5 - Atrium Patio
6 - Patient Registration
7 - Cashier
8 - Chapel
9 - X-Ray/CT/MRI
10 - Cath Lab
11 - Lab
12 - CWC
13 - Patio
14 - Cafe
15 - SubAcute/Skilled Nursing
16 - Emergency Department
17 - Engineering

FACILITY MAP







2nd Floor

19 - Intensive Care Unit
20 - Telemetry
21 - Recovery Area
22 - Surgery Check In
23 - Flex

3rd Floor

24 - Med/Surg South
25 - Med/Surg North
26 - Med/Surg East
27 - Med/Surg West

4th Floor

28 - Labor And Delivery
29 - Womens Services

SIERRA VIEW
MEDICAL CENTER

465 W Putnam Ave
Porterville, CA

(559) 784-1110
sierra-view.com