

Baystate Health
Consejo Asesor de Pacientes y Familias (PFAC)
Preguntas más frecuentes

¿QUÉ ES EL CONSEJO ASESOR DE PACIENTES Y FAMILIAS?

El Consejo Asesor de Pacientes y Familias se compone de un grupo diverso de pacientes, familiares y miembros de la comunidad que representan la 'voz colectiva de nuestros pacientes y sus familias'. Los miembros del Consejo ofrecen asesoramiento, información y recomendaciones para respaldar el planeamiento y la elaboración de normas y procedimientos. La información provista por este grupo brinda a los líderes hospitalarios una mejor comprensión sobre cómo mejorar la calidad, el desarrollo de programas, la excelencia del servicio, las comunicaciones, la seguridad del paciente, el diseño de las instalaciones, la educación del paciente y su familia, la orientación y educación del personal y la satisfacción y lealtad del paciente y su familia.

¿QUIÉNES SON LOS MIEMBROS DEL CONSEJO?

Los miembros son pacientes, familiares de pacientes o miembros de nuestra comunidad dispuestos a participar activamente en discusiones y recomendar soluciones.

¿POR CUÁNTO TIEMPO EJERCEN SUS FUNCIONES LOS MIEMBROS DEL CONSEJO?

Los miembros del Consejo ocupan su puesto por periodos variables de hasta dos años. Un miembro del Consejo puede brindar sus servicios por un máximo de dos periodos de dos años.

¿QUÉ TIPOS DE TEMAS CONSIDERARÁ EL CONSEJO?

El Consejo puede considerar cualquier aspecto del hospital o las operaciones de apoyo, como por ejemplo prácticas de admisión y dada de alta, diseño de las instalaciones, seguridad del paciente o comunicaciones. Los objetivos del Consejo son:

1. Fortalecer la toma de decisiones, recogiendo para ello las experiencias y los diversos puntos de vista de las personas que acuden a los hospitales de Baystate Health (BH) para su cuidado;
2. Ofrecer perspectivas y recomendaciones para mejorar la calidad, el servicio, la seguridad, el acceso, la educación y la satisfacción y lealtad de los pacientes y sus familias;
3. Actuar como grupo coordinador para recibir y responder a las opiniones de los pacientes y la comunidad, canalizando información, necesidades y preocupaciones al personal y a la administración;
4. Mejorar las relaciones entre los pacientes de BH, sus familiares y la comunidad;
5. Reflejar la cultura original de cada hospital de BH y reflejar la realidad sociodemográfica de los pacientes en el área de servicio del hospital.

Debido a la naturaleza confidencial de los temas y la privacidad de los pacientes, los miembros del Consejo deberán firmar un contrato de privacidad y confidencialidad.

¿DÓNDE Y CUÁNDO SE REALIZAN LAS REUNIONES?

El Consejo se reunirá por lo menos cuatro veces por año. Las reuniones se realizarán durante 2 horas, temprano por la noche, en el hospital patrocinador y serán coordinadas por un miembro del personal del hospital.

¿QUÉ PASA SI NECESITO SERVICIOS ESPECIALES PARA PARTICIPAR?

Se les reembolsará a los miembros sus gastos de transporte o guardería (con recibo) para poder participar de estas reuniones. Se servirá una cena o refrigerio. Se brindarán servicios especiales (*por ejemplo, intérpretes de lenguaje sordomudo u otros idiomas*) si fuera necesario.

Para obtener información adicional, póngase en contacto con:

Baystate Medical Center

- Diane Thomas, RN al 1-413-794-5456
- Mary Pat Toye, RN al 1-413-794-5399

Baystate Franklin Medical Center

- Marla Killough, MSW, LICSW, CCM al 1-413-773-2303
- Gina Campbell, al 1-413-773-2232

Baystate Mary Lane Hospital

- Jessica Hurt, al 1-413-967-2197

Baystate Children's Hospital

- Deborah Smith, BSN, RN, BC, al 1-413-794-2164
- E-mail: deborah.smith2@baystatehealth.org
- Jacqueline Bell, B.S. CCLS, al 1-413-794-3145