

Hospital visitor restrictions

Since the COVID-19 pandemic, there may be restrictions on the number of visitors that patients can have at some Victorian hospitals.

While these restrictions protect vulnerable patients and hospital staff, they can cause distress and anxiety – especially for those receiving end-of-life-care.

Here are some tips to help you, your family and friends feel connected and informed.

Practical tips during hospital visitor restrictions

Find out the specific restrictions at your hospital

Each hospital has individual processes and procedures. Visit the hospital's website for visitor hours, call the general enquiries line or speak with your treating team.

Different areas of the hospital may have different restrictions, and these may change quickly. It is ok to keep asking questions about the current restrictions.

Restricciones en las visitas al hospital

Desde el inicio de la pandemia de COVID-19 existen muchas restricciones en el número de visitas que pueden recibir los pacientes en algunos hospitales de Victoria.

Aunque estas restricciones sirven para proteger al personal del hospital y a los pacientes vulnerables, también pueden provocar angustia y ansiedad, especialmente a quienes reciben cuidados paliativos.

Por eso ofrecemos algunos consejos que le ayudarán a usted, a sus familiares y amigos a estar informados y conectados.

Consejos prácticos durante las restricciones en las visitas al hospital

Averigüe las restricciones específicas de su hospital

Cada hospital tiene sus propias medidas y procedimientos. Acceda a la página web del hospital para conocer los horarios de visitas, llame al teléfono de consultas generales o hable con el equipo que lo está tratando.

Las distintas áreas del hospital pueden tener restricciones diferentes que, además, pueden cambiar rápidamente. No pasa nada por preguntar a menudo sobre las restricciones actuales.

Nominate a main contact person for hospital visits and information

A main contact person is the person who talks to the hospital about the patient's stay and care. This is usually a family member, carer or friend.

Make sure this person can be reliably contacted- they always have a mobile phone on them, and the phone is taken off silent.

Arrange an interpreter

Interpreters and people providing language support for the patient's care are usually allowed to visit. It is a good idea to check first as not all hospital staff may be aware of this.

Call **13 14 50** for free interpreter support.

Get to know your treating team and their roles and responsibilities

Ask your treating team for a list of key contacts at the hospital, the best number/s to call them on (including after-hours contacts) and find out the type of information they can help you with.

Identify the best time to get the most out of your hospital visit

Speak with your treating team or the nurse in charge about the best time of day to visit when the patient is available and most alert.

Arrange a phone or video call (telehealth) for appointments

If you can't be at the hospital for specialist appointments or when the treating team is visiting patients on their 'rounds of the ward', you can ask the treatment team to call you for test results, treatment planning, and when the patient goes home (discharge) for instructions.

You can find out more about telehealth from your treatment team or [Cancer Council's Telehealth for cancer patients and carers fact sheet](#).

Nombre a una persona como contacto principal para que reciba información y acuda a las visitas al hospital

Un contacto principal es la persona que habla con el hospital sobre la estancia y la atención del paciente.

Suele ser un familiar, un cuidador o un amigo.

Asegúrese de que esa persona esté disponible para contactar con ella, que siempre lleve el teléfono móvil y no lo tenga en silencio.

Organice un intérprete

Por lo general, se permiten visitas de intérpretes y personas que ofrecen asistencia lingüística en la atención al paciente. Pero compruébelo primero, pues es posible que no todos los trabajadores del hospital lo sepan.

Llame al **13 14 50** para solicitar la ayuda gratuita de un intérprete.

Conozca a su equipo de tratamiento, sus funciones y responsabilidades

Pida a su equipo de tratamiento una lista de los contactos importantes del hospital, los números de teléfono para contactarlos (incluidos los contactos fuera del horario de atención al público) y averigüe el tipo de información que pueden proporcionarles.

Encuentre el mejor horario para aprovechar al máximo su visita al hospital

Hable con su equipo de tratamiento o con la enfermera responsable sobre cuál es el mejor momento del día para hacer la visita, cuando el paciente esté disponible y más activo.

Solicite una videollamada o llamada telefónica (telehealth) para concertar citas

Si no puede acudir al hospital para las citas con el especialista o cuando el equipo de tratamiento visita a los pacientes en sus "rondas de planta", puede pedir al equipo de tratamiento que le llame para obtener los resultados de sus pruebas, la planificación del tratamiento y las indicaciones sobre el paciente cuando regrese a casa (alta hospitalaria).

Puede obtener más información sobre telehealth preguntando a su equipo de tratamiento o en la [hoja informativa de Cancer Council Telehealth para para pacientes de cáncer y sus cuidadores](#).



Keep a diary or electronic record

It's useful to keep a record or diary of conversations, medicines, side-effects and any questions you have for your next appointment.

Religious and cultural needs

Ask to speak to the hospital's Pastoral and Spiritual Care Service. They can arrange for someone to visit for specific religious or cultural needs, such as prayer or ceremonies.

Have an advance care plan

An Advance Care Plan shows your treatment and care preferences. It helps your family, friends and doctors know what decisions you want them to make if you are not able to tell them. Visit advancecareplanning.org.au for more information.

Find out if community based or hospital in the home services are an option

Hospital in the home or community health services may be an option for patients to receive care or treatment from home, or other suitable location. Some of the services that can be provided at home are chemotherapy, wound care, antibiotics and end-of-life care. There's no additional charge for this service.



Lleve un registro electrónico o una agenda

Es útil tener una agenda o llevar un registro de las conversaciones, medicamentos, efectos secundarios y cualquier duda que tenga para consultarla en la próxima cita.

Necesidades culturales y religiosas

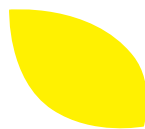
Pida hablar con el *Pastoral and Spiritual Care Service* (servicio de atención pastoral y espiritual) del hospital. Pueden planificar las visitas de cualquier persona que tenga necesidades culturales o religiosas específicas, como oraciones o ceremonias.

Tenga un plan anticipado de decisiones

Un plan anticipado de decisiones muestra sus preferencias de tratamiento y cuidados. Este plan ayuda a los médicos, familiares y amigos a conocer las decisiones que quiere que tomen si usted no está en condiciones de hacerlo por sí mismo. Visite advancecareplanning.org.au para obtener más información.

Averigüe si puede acceder a servicios de cuidados comunitarios o servicios hospitalarios de cuidados en casa

Los servicios hospitalarios de cuidados en casa o los servicios de cuidados comunitarios pueden ser una opción para que los pacientes reciban asistencia o tratamientos desde casa o desde cualquier otro sitio que sea adecuado. Algunos de los servicios que se pueden proporcionar en casa son la quimioterapia, la cura de heridas, la administración de antibióticos y los cuidados paliativos. Estos servicios son gratuitos.



End-of-life care

Ask if special consideration can be made to have more visitors, or longer visiting hours.

You can also discuss options for people wishing to die at home.

When the patient is going home (discharge)

Ask for a written plan with instructions for how to care for the person and any wounds at home. This plan should include follow up care, instructions for managing medicines and pain, symptoms to look out for and who to call if you need to ask questions.

Contact patient services to resolve issues or raise concerns

If you can't resolve an issue directly with the treatment team, ask to speak to the manager of the area or contact patient liaison/advocate (also called consumer liaison) services.

Contact Cancer Council

Anyone can contact us by calling **13 11 20** for free and confidential information and support. If you would like an interpreter, call **13 14 50** and ask to speak to Cancer Council in your language.

Cuidados paliativos

Pregunte si puede haber algún tipo de atención especial para recibir más visitas o alargar las horas de visita.

También puede hablar acerca de las opciones disponibles para las personas que desean morir en casa.

Cuando el paciente regrese a casa (alta hospitalaria)

Solicite un plan por escrito con instrucciones sobre cómo curar heridas o cuidar en casa a la persona que tiene a su cargo. Este plan debería incluir los cuidados de seguimiento, instrucciones para controlar el dolor y administrar medicamentos, los síntomas a los que se debe prestar atención y a quién llamar si tiene alguna pregunta.

Póngase en contacto con los servicios al paciente para resolver cualquier problema o cosa que le preocupe

Si no puede resolver un problema directamente con el equipo de tratamiento, pida hablar con el director de área o póngase en contacto con el defensor del paciente (*patient advocate*) o los servicios de atención al paciente (*patient liaison*), también denominados servicios de atención al consumidor (*consumer liaison*).

Contacte con Cancer Council

Cualquiera puede ponerse en contacto con nosotros llamando al **13 11 20** para solicitar información y asistencia gratuita y confidencial. Si necesita un intérprete, llame al **13 14 50** y pida hablar con Cancer Council en su idioma.



Para información y asistencia contacte a una enfermera especializada en cáncer



13 11 20



askanurse@cancervic.org.au



www.cancervic.org.au



Para asistencia en otros idiomas, llame al **13 14 50**