



# Information for Families of our Patients

Thank you so much for trusting us to care for your loved one. We know you have a choice in healthcare, and we are honored that you chose to bring your family member to ORMC.

The COVID-19 pandemic has completely changed many of the things we have taken for granted in healthcare. One of the most difficult decisions that was made by the State of Texas is to limit visitation to all hospitalized patients. As a facility, we empathize how incredibly difficult this is for you as a family member.

We do want to speak to you and keep you as informed as we can. However, we also need to spend time with your loved one and make sure they are getting the care they deserve. In order to balance those things, we are asking that you help us communicate with you efficiently by:

- ✓ Designating one person in your family that we can communicate with. Unfortunately, it is impossible to speak with every family member.
- ✓ Understanding that if your loved one is alert and able to make decisions, the physician team will be communicating with your loved one and asking them to communicate with you.
- ✓ Understanding that nurses cannot give you lab results, X-ray results, or any other values that require interpretation by a physician. Nurses can only tell you basic generalities in regards to your loved ones condition.
- ✓ Understanding that while the providers want to speak with you every day, it is often difficult with the patient load and missed contacts. We will always reach out if there are changes, particularly negative changes.
- ✓ Taking advantage of virtual visitation methods whenever possible.
- ✓ Answering calls from Odessa Regional Medical Center unless it is impossible to do so.
- ✓ Being patient and polite with staff and providers. While we understand this situation is extremely frustrating and frightening, staff and providers cannot speak with people who are yelling, profane, or otherwise abusive on the phone.

Again, thank you so much for trusting us to care for your loved one. Their safety and care are our biggest priority.

Best Regards,

Stacey Brown  
President

Rohith Saravanan, MD  
Chief Medical Officer

Carol A. Cates, MSN, MBA, RN  
Chief Nursing Officer

## Información para las familias de nuestros pacientes

Muchas gracias por confiar en nosotros para cuidar de su ser querido. Sabemos que tiene una opción en el cuidado de la salud, y nos honra que haya elegido traer a su familiar a ORMCC.

La pandemia de COVID-19 ha cambiado completamente muchas de las cosas que hemos dado por sentado en la atención médica. Una de las decisiones más difíciles que ha tomado el Estado de Texas es limitar las visitas a todos los pacientes hospitalizados. Como instalación, entendemos lo increíblemente difícil que es esto para usted como miembro de la familia.

Queremos hablar con usted y mantenerlo tan informado como podamos. Sin embargo, también necesitamos pasar tiempo con su ser querido y asegurarnos de que recibe el cuidado que se merece. Para equilibrar esas cosas, le pedimos que nos ayude a comunicarnos con usted de manera eficiente:

- ✓ Designando a una persona de su familia con la que podamos comunicarnos. Desafortunadamente, es imposible hablar con todos los miembros de la familia.
- ✓ Entendiendo que si su ser querido está alerta y es capaz de tomar decisiones, el equipo médico se comunicará con su ser querido y le pedirá que se comunique con usted.
- ✓ Entendiendo que las enfermeras no pueden darle resultados de laboratorio, resultados de rayos X o cualquier otro valor que requiera la interpretación de un médico. Las enfermeras solo pueden decirle generalidades básicas sobre el estado de su ser querido.
- ✓ Entendiendo que aunque los proveedores quieren hablar con usted todos los días, a menudo es difícil con la carga de pacientes y los contactos perdidos. Siempre nos pondremos en contacto si hay cambios, particularmente cambios negativos.
- ✓ Aprovechando los métodos de visita virtual siempre que sea posible.
- ✓ Respondiendo a las llamadas de Odessa Regional Medical Center a menos que sea imposible hacerlo.
- ✓ Siendo paciente y cortés con el personal y los proveedores. Aunque entendemos que esta situación es extremadamente frustrante y aterradora, el personal y los proveedores no pueden hablar con personas que gritan, insultan o abusan de otra manera por teléfono.

De nuevo, muchas gracias por confiar en nosotros para cuidar de su ser querido. Su seguridad y cuidado son nuestra mayor prioridad.

Saludos cordiales,

Stacey Brown  
Presidenta

Rohith Saravanan, MD  
Jefe de medicina

Carol A. Cates, MSN, MBA, RN  
Jefa de enfermería