

**B**ienvenido a University Hospital. Nos sentimos honrados de que nos haya confiado su atención. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para que su estadía sea lo más cómoda posible.

Esta guía puede ayudarlo a conocer University Hospital y sus servicios. Deseamos que se familiarice con sus alrededores, que conozca sus derechos y responsabilidades, y que sea un miembro involucrado de su equipo de atención médica. Nuestra meta es servirle.

Bríndenos la oportunidad de cumplir con sus expectativas durante su estadía en University Hospital. Nos gustaría que su estadía tenga una calificación de "10". Si tiene inquietudes en algún momento, infórmenos inmediatamente para que podamos hacer todo lo que esté a nuestro alcance para asegurarnos de que reciba la atención de alta calidad, conveniente y compasiva que

representa nuestra meta para cada paciente y familiar.

Lo invito a que se comunique con nuestra Línea de Atención (Care Line), llamando al 706/774-CARE (2273) para informarnos lo que piensa acerca de su atención. Además, después de su estadía puede recibir un cuestionario por correo en el que se le solicitarán comentarios en relación con su atención. Tómese su tiempo para completar y devolver esta "tarjeta de informe".

En nombre de la familia de University, le deseamos una pronta recuperación y una experiencia de atención médica placentera.

Atentamente,



J. Larry Read

Presidente Ejecutivo

University Health Care System

---

**BIENVENIDO**

University Health Care System está patrocinado por University Hospital, que cuenta con 581 camas, y brinda sus servicios al Condado de Augusta-Richmond y a la región circundante. University Hospital está regido por la Junta directiva de University Health Services, que les brinda servicios a usted y a la comunidad en forma voluntaria. Estos miembros de nuestra comunidad están interesados en verificar que nuestros pacientes tengan servicios médicos de calidad. Fundado en 1818 como City Hospital, en principio estaba ubicado en la calle 100 de Greene Street. Desde ese momento, University se ha trasladado a cuatro instalaciones hasta llegar a su ubicación actual, que abrió sus puertas en 1970. A través de los años, el campus se ha expandido hasta incluir un Centro de desarrollo para niños en el lugar, edificios de consultorios en los que atienden más de 600 médicos privados, y diversos centros de tratamiento.

University tiene una larga historia como líder en la prestación de servicios cardiovasculares, oncológicos y para la mujer. Hemos realizado el primer cateterismo cardíaco para pacientes ambulatorios del área y la primera angioplastia de la región. Inauguramos el primer Centro de cuidado de los senos del área y colocamos la primera Unidad de mamografía móvil del área, por medio de la cual se brindó acceso a análisis de cáncer de seno a más mujeres de nuestra comunidad. Nuestro Centro para la Mujer W.G. Watson, M.D. Women's

Center incluye 36 suites obstétricas, incluidas salas de trabajo de parto/parto/recuperación/posparto, salas de trabajo de parto/parto/recuperación, salas de estadía preparto para casos de alto riesgo y suites quirúrgicas de vanguardia destinadas a pacientes obstétricas y ginecológicas. El centro cuenta con una sala para recién nacidos sanos y una sala de atención especial para recién nacidos Nivel III con 40 camas, que ofrece cuidado neonatal intensivo a nuestros bebés más pequeños y a los que se encuentren más enfermos.

A través del reconocimiento de la necesidad de brindar servicios a una mayor cantidad de integrantes de la comunidad más cerca del hogar, University ha establecido centros médicos en el Condado de South Richmond y ha expandido sus servicios en el Condado de Columbia para incluir edificios de consultorios médicos, una instalación de enfermería especializada, una empresa conjunta que funciona como Centro quirúrgico ambulatorio e instalaciones de atención inmediata. En el Condado de Columbia también se encuentra Brandon Wilde, una comunidad ampliamente reconocida como una de las mejores comunidades para la jubilación de "Life Care" en el país. En enero de 2008, también se inauguró el cuarto edificio de consultorios médicos y una empresa conjunta que funciona como centro de diagnóstico por imágenes en el campus Evans.

En 2009, University completará un proyecto de renovación y

---

## INFORMACIÓN GENERAL



expansión de \$93.6 millones que marcará el futuro de la prestación de servicios de atención médica en la región de Augusta. Los componentes principales de este esfuerzo incluyeron un nuevo centro para pacientes ambulatorios, que se inauguró en 2007 y diversas suites quirúrgicas expandidas y de vanguardia, y un nuevo Centro de atención quirúrgica, que se inauguró en 2008.

El sitio más importante del proyecto de expansión se inauguró en febrero de 2009 (el Heart & Vascular Institute), un centro cardiovascular de 188,000 pies cuadrados, que incluye 72 suites para pacientes hospitalizados universales. Esta instalación de primera clase es el centro más grande y completo de su clase en la región. Diseñado con conciencia y en forma magistral en torno al paciente, este centro presenta la última tecnología, cuenta con algunos de los cardiólogos más reconocidos de la región y con una amplia gama de atención, desde el diagnóstico hasta la rehabilitación.

University Hospital se ha convertido en uno de los centros médicos más progresistas del país y está preparado para brindarles servicios a usted y a su familia durante varias generaciones.

University está acreditado por The Joint Commission (TJC), una organización independiente, sin fines de lucro, que se creó hace más de 50 años. The Joint Commission está regida por una

junta que incluye médicos, enfermeros y consumidores. The Joint Commission fija los estándares por los que se mide la calidad de atención médica en Estados Unidos y en todo el mundo.

University Health Care System tuvo el honor de recibir el premio Consumer Choice Award de National Research Corporation (NRC) por la mejor calidad e imagen generales en la región de Augusta durante 10 años consecutivos. El premio Consumer Choice Award se basa en una encuesta independiente de consumidores realizada por NRC para reconocer a los hospitales preferidos en alrededor de 190 áreas metropolitanas en todo el país. University se encuentra dentro del grupo de hospitales de más categoría en todo el país, y es el único en la región de Augusta que ha ganado el premio todos los años desde 1999.

Además, University es el único hospital en Augusta que recibió el premio Magnet Award por excelencia en enfermería del Centro de Credenciales de Enfermeros Estadounidenses (ANCC, por sus siglas en inglés). La condición de Magnet es la distinción más alta de ANCC, y se la considera en gran parte uno de los reconocimientos más importantes que puede obtenerse por logros excepcionales en enfermería.

**M**ientras sea paciente de University Hospital, deseamos hacer todo lo posible para asegurarnos de que usted y su familia califiquen nuestros servicios con “10”, incluida la atención de enfermería, los alimentos, la limpieza de las habitaciones, los servicios auxiliares y los servicios ambulatorios. Nuestro personal está muy interesado en usted y en la atención que recibe.

Notifique al personal de la unidad inmediatamente si tiene inquietudes acerca de su atención o alojamiento. Si el personal de la unidad no puede resolver sus inquietudes, le recomendamos que se comunique con la Línea de Atención. Para comunicarse con la Línea de Atención desde su habitación, marque la extensión 4-2273 o “9”, y luego 706/774-CARE (2273). Nos ocuparemos de su inquietud y haremos todo lo posible para resolver sus problemas.

### **Reconocimiento para empleados**

También queremos saber cuando esté satisfecho con nuestros servicios para que podamos brindar un reconocimiento a los empleados que superan sus expectativas en la prestación de servicios excepcionales. Puede informarnos acerca de estos empleados llamando a la Línea de Atención al 706/774-CARE (2273) o enviando un correo electrónico a [careline@uh.org](mailto:careline@uh.org). También encontrará la Línea de Atención en nuestro sitio web, en [www.universityhealth.org/patientvisitorinfo](http://www.universityhealth.org/patientvisitorinfo).

### **Comentarios y sugerencias**

Dado que siempre estamos buscando formas de mejorar la atención al paciente, necesitamos sus comentarios o sugerencias acerca de nuestros servicios e instalaciones. Puede enviar sus comentarios por correo electrónico a [careline@uh.org](mailto:careline@uh.org) o visitar nuestro sitio web en [www.universityhealth.org/patientvisitorinfo](http://www.universityhealth.org/patientvisitorinfo), y enviar una nota de la Línea de Atención. Gracias por tomarse su tiempo para ayudarnos.

---

**SU SATISFACCIÓN ❖ FELICITACIONES ❖ INQUIETUDES**

**L**a asignación de su habitación en University Hospital se basa en su diagnóstico de admisión, su afección médica y la disponibilidad de camas en el día de su admisión. Los costos reflejarán el uso real de la habitación independientemente de lo que haya solicitado. Intentamos satisfacer la preferencia de cada paciente de una habitación privada o semiprivada, pero es posible que sean necesarios otros arreglos como consecuencia de la ocupación, las indicaciones del médico o la naturaleza de su afección.

#### **Llamar al enfermero**

Para llamar al enfermero, presione el botón para llamar al enfermero ubicado en el panel de control de la cama. No dude en llamar a su enfermero cuando tenga alguna inquietud acerca de su atención o de su afección. Un miembro del personal responderá a su llamada lo antes posible. Permanezca en la cama después de recibir el analgésico, el medicamento previo al procedimiento o el medicamento que haya recibido para la noche. El entorno desconocido y los medicamentos para el sueño pueden resultar un peligro si se levanta de la cama. Para obtener asistencia durante la noche, utilice su botón de llamada y el personal de enfermería no dudará en ayudarlo. Si su médico ha indicado que sólo debe

estar levantado con asistencia, llame a la estación de enfermeros y espere para recibir la ayuda que su médico ha determinado que necesita.

#### **Objetos perdidos**

Los objetos perdidos se llevan a Servicios en el entorno. Para consultar por un objeto perdido, marque "0" para comunicarse con el operador del hospital y pregunte por Servicios en el entorno. Hacemos todo lo posible para notificar a los pacientes acerca de los objetos personales que encontramos en el hospital.

#### **Peluquería**

Se encuentra disponible una peluquería en nuestras instalaciones para hombres y mujeres en el segundo piso del hospital. Si su médico lo aprueba, es posible que desee ir a la peluquería o que un estilista visite su habitación. Pídale a un miembro de su equipo de atención al paciente que programe una cita. El pago deberá realizarse cuando se prestan los servicios. La peluquería, un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health, también presta servicios a las visitas. También se encuentran disponibles servicios de manicuría y pedicuría. Para programar una cita, llame al 706/774-2203, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m.



---

## **SU ALOJAMIENTO ❖ SERVICIOS TELEFÓNICOS ❖ TV PARA EL PACIENTE**

### **Actividades bancarias**

Puede encontrar un Cajero automático (ATM, por sus siglas en inglés) en el vestíbulo del hospital directamente en frente de los elevadores principales.

### **Periódicos y revistas**

*The Augusta Chronicle* y otros periódicos locales y regionales se encuentran ubicados en estantes justo fuera de la entrada del Patio de comidas en el primer piso. Las revistas pueden comprarse en la tienda de regalos Sunshine Gift Shop que se encuentra en el vestíbulo principal, y en el puesto de regalos que se encuentra en el vestíbulo del Heart & Vascular Institute.

### **Servicios telefónicos**

Las llamadas locales no tendrán costo alguno. Sólo marque "9" y el número que desee. Para llamadas de larga distancia, marque 9 + 0 + código de área + número. Se le dará la oportunidad de ingresar su información de la tarjeta de llamadas. Si no cuenta con una tarjeta de llamadas o si quiere pagar de otra manera, un operador ingresará en la línea para ayudarlo. Si la compañía proveedora de servicios de larga distancia del

hospital fuera diferente de la que usted desea, marque "0" y un operador del hospital lo ayudará a realizar su llamada. Las llamadas no pueden facturarse a su habitación. Sin embargo, usted puede utilizar una tarjeta de crédito reconocida, facturar a un tercero o realizar una llamada por cobrar.

- Los familiares y amigos pueden llamar a su habitación directamente marcando el número en la consola que se encuentra sobre su teléfono. Si usted lo solicita, el hospital puede bloquear las llamadas entrantes a su habitación pero puede permitirle realizar llamadas.
- Los teléfonos de cortesía se encuentran ubicados en el vestíbulo principal cerca del auditorio Levi W. Hill III Auditorium.
- Se encuentran disponibles teléfonos especiales para personas con deficiencia auditiva. Pídale a su enfermero que coordine el uso de este equipo.

### **TV para el paciente**

Comcast proporciona la programación de televisión y brinda opciones de más de 50 canales. En las habitaciones del Centro para la Mujer, el canal Newborn Channel se transmite en el Canal 25.

### **Su servicio para cenas de guardia**

Cada día, usted seleccionará sus comidas de un menú proporcionado por su asistente de hospitalidad. Si usted está realizando una dieta especial indicada por su médico, recibirá menús especialmente preparados para cumplir con sus necesidades específicas. Si tiene alguna pregunta acerca de su menú o si tiene pedidos de alimentos especiales, analícelos con su asistente de hospitalidad durante las visitas diarias.

### **Bandejas para invitados**

Las visitas pueden cenar con usted en su habitación. Las comidas para invitados en la habitación pueden solicitarse mediante un pago razonable a su asistente de hospitalidad.\*

### **Menú VIP**

En un esfuerzo por hacer su estadía en University Hospital lo más placentera posible, ofrecemos un menú VIP adicional con opciones de alimentos elegantes y servicios de cena refinados. Nuestro menú especial ofrece opciones de entradas, incluidos el salmón a la parrilla, el solomillo y el pollo cordon bleu; ensalada; dos opciones de guarnición; postre y bebida. Pídale a su asistente de hospitalidad que le proporcione un menú completo para ver sus opciones de comidas y sus posibilidades de pago. \*Las bandejas para invitados y las comidas VIP no pueden ser facturadas a su seguro.

### **Ocasiones especiales**

Estamos felices de celebrar ocasiones especiales en su vida y le serviremos con gusto un pastel de cortesía para su cumpleaños o aniversario de casamiento. Comuníquese con su asistente de hospitalidad para realizar los arreglos necesarios.

### **Comidas para llevar para dietas especiales**

Si usted está realizando una dieta especial, como una dieta baja en azúcar, baja en colesterol/baja en grasas o con alimentos blandos, University desea ayudarle a mantener hábitos alimenticios saludables una vez que esté en su hogar. Nuestro Departamento de Servicios de Alimentación y Nutrición, y Morrison Health Care Food Services ofrecen nuestras recetas, experiencia y productos de servicios alimenticios para cumplir con sus necesidades especiales. Estos productos, que tienen precios competitivos comparables con alimentos congelados de marca, pueden comprarse a través del Departamento de Servicios de Alimentación y Nutrición o comunicándose con su asistente de hospitalidad.

---

## **SERVICIOS ALIMENTARIOS PARA PACIENTES Y VISITANTES**

**S**u seguridad y sus inquietudes son importantes para nosotros. Si tiene alguna inquietud, consulte a uno de nuestros miembros del personal.

#### **Política de no fumar**

University Hospital es un campus libre de tabaco. Esta característica refleja nuestro compromiso de crear un ambiente saludable para nuestros pacientes, empleados, médicos, visitas y voluntarios. En ninguna parte del campus de University está permitido fumar y usar otros productos que contienen tabaco.

- Su médico tiene a su disposición propuestas médicas alternativas para el manejo de la dependencia o del abandono de la nicotina. Si su médico le indica una de estas herramientas de manejo para su uso durante la hospitalización, el costo se agregará a su factura a cargo del hospital.
- El costo de reemplazar bienes de University Hospital dañados o destruidos como consecuencia del fumar de un paciente se agregarán a la factura del paciente responsable.

#### **Mostrador de información**

El Mostrador de información del vestíbulo principal cuenta con personal disponible las 24 horas del día. Todas las visitas que no fueran por emergencias deben ingresar por la entrada principal. Después de las 9 p.m., las visitas deben pasar por el Mostrador de información para obtener una credencial de visita.

#### **Identificación de visitas**

Si su equipo de atención al paciente determina que el hecho de que un familiar o amigo permanezca toda la noche con usted no afectará en forma negativa su afección, se le proporcionará una credencial de identificación. La identificación de visitas después del horario normal ayuda a asegurar un ambiente seguro para todas las personas en el hospital.

#### **Seguridad**

El personal de seguridad de University Hospital se encuentra llevando a cabo sus funciones las 24 horas del día. Nuestros oficiales uniformados conducen vehículos con marca de identificación y llevan equipo de comunicación de emisión y recepción. Para su seguridad, tanto el hospital como el campus y las áreas de estacionamiento están monitoreados por un sistema de televisión de circuito cerrado. Si necesita comunicarse con un oficial de seguridad, marque la extensión 4-2295 desde el teléfono del hospital más cercano o marque "0" para hablar con el operador del hospital y pedir por el personal de seguridad.

#### **Protección de objetos de valor**

Los objetos de valor como joyas, tarjetas de crédito y dinero no deben conservarse en su habitación. Usted puede depositar sus objetos de valor en el sector de Seguridad después de informarle a su enfermero que desea usar este servicio. Les pedimos a usted y a sus visitas que protejan sus objetos de valor. El hospital no se hace responsable de la pérdida de dinero ni de objetos de valor que tenga en su habitación. Limite los objetos de valor que lleva al hospital únicamente a aquellos que fueran necesarios para su estadía.



---

## **PROTECCIÓN Y SEGURIDAD**

### **Dispositivos eléctricos**

Para reducir la posibilidad de incendios o peligros eléctricos: Debe limitar sus artículos eléctricos de cuidado personal a los siguientes dispositivos, si fueran necesarios durante su estadía en el hospital: rizadores, tenacilla para rizar, secador de cabello, cepillo de dientes, rasuradora y máquina para cortar el cabello. Informe al enfermero si ingresa estos artículos al hospital. Nuestro Departamento de Biomedicina debe realizar un control de seguridad rápido para asegurar que su equipo esté funcionando correctamente antes de su uso. Para su protección, la Política de seguridad del hospital prohíbe el uso de cualquier otro dispositivo eléctrico, incluidos televisores, radios, tostadoras y máquinas de café.

### **Simulacros de incendios y de catástrofes**

En University Hospital, se llevan a cabo simulacros rutinariamente para garantizar su seguridad en caso de que se produzca un incendio o una catástrofe. Si se realiza un simulacro mientras usted está en el hospital, permanezca en su habitación, solicite a las visitas que hagan lo mismo y que no se alarmen. Las puertas contra incendios se cerrarán automáticamente en todo el hospital cuando se esté realizando el simulacro. Además, pedimos a las visitas que no intenten usar los elevadores durante un simulacro. Gracias por colaborar durante nuestro tiempo de preparación para emergencias. En caso de que se produzca una emergencia real de cualquier tipo, el personal del hospital informará a los pacientes y a las visitas acerca de las medidas adecuadas que se deben tomar.

### **Encontrar el camino**

En el hospital, encontrará mapas útiles del campus del hospital y del primer y segundo piso titulados “encontrar el camino” (Finding Your Way). Si no puede encontrar una copia, pregunte en el mostrador de información principal en el vestíbulo del hospital. No dude en pedirle ayuda a cualquier empleado para ubicar habitaciones o servicios en el hospital.

### **Atención pastoral**

Los capellanes trabajan en estrecha colaboración con los médicos y demás personal clínico para ayudar a los pacientes y sus familias a pensar en el significado de la enfermedad; también recurren a la fe y a los recursos religiosos para enfrentar las crisis. Con frecuencia, simplemente se ofrecen para escuchar. Los servicios de un capellán están disponibles las 24 horas del día, todos los días del año. Si le gustaría recibir una visita de un capellán o ministro local, marque “0” para hablar con el operador telefónico y solicite hablar con la oficina del capellán o solicite a un miembro de su equipo de atención al paciente que se comunique con el capellán de guardia. Además, los capellanes están disponibles para ceremonias sacramentales y liturgias religiosas.

### **Capilla interreligiosa**

En el vestíbulo principal del primer piso, cerca de los elevadores para visitas, se encuentra una capilla interreligiosa que está abierta a personas de todas las religiones para que recen y mediten. Cada domingo a las 10:15 a.m., se llevan a cabo servicios religiosos.

### **Grupos de apoyo**

University Hospital ofrece una serie de grupos de apoyo para los pacientes y sus familias que necesitan el apoyo de otras

personas que están atravesando situaciones similares. Comuníquese con el Centro de Servicios de Salud de University llamando al 706/SER-VICE (737-8423) para obtener un listado completo. Si vive fuera del código de área, puede llamar al 800/476-SERV (7378) sin costo alguno.

### **Intérpretes**

Para personas con un dominio limitado del idioma inglés. A través de nuestro Centro de Audición y del Habla, ofrecemos servicios de interpretación para los pacientes que no hablan inglés. Estos servicios incluyen un sistema especial de red telefónica que posibilita el servicio de intérpretes con certificación médica en más de 100 idiomas. También, contamos con intérpretes de español con certificación médica de guardia que prestan servicios de traducción personal directa. Pídale a un miembro de su equipo de atención al paciente en caso de que necesite este servicio.

### **Para personas con deficiencia auditiva**

Contamos con teléfonos especiales para las habitaciones de los pacientes con deficiencia auditiva. Además, se puede solicitar a través de nuestro Centro de Audición y del Habla un intérprete certificado en la Lengua de Señas Estadounidense quien usa el lenguaje de señas para ayudar a las personas sordas o con deficiencia auditiva. Hágale saber a su enfermero si necesita cualquiera de estos servicios. La hospitalización de los pacientes que tengan algún impedimento sensorial y/o de personas que no hablan inglés y el alojamiento de sus familias están regulados por políticas del hospital que también explican brevemente los procedimientos para efectuar quejas, de conformidad con lo estipulado en la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act). Comuníquese con su enfermero o con la Línea de Atención (Care Line) al 706/774-CARE (2273) si tiene alguna dificultad.



---

## **SERVICIOS PARA EL PACIENTE**

### **Correo y flores**

Cada día, el correo y las flores que reciba serán enviados directamente a su habitación, salvo en áreas de atención crítica. Los pacientes que se encuentren en unidades de cuidados intensivos no pueden recibir flores, globos ni regalos en sus habitaciones, a excepción de tarjetas. Su dirección de correo mientras esté aquí será University Hospital, 1350 Walton Way, Augusta, GA 30901-2629. El correo que se reciba después de que se le dé el alta será reenviado a su hogar.

### **Renewal at Second to Nature Boutique**

En el Centro de cuidado de los senos (Breast Health Center), Professional Center 2, Suite 204, se encuentra ubicada una boutique que ofrece una amplia selección de productos para pacientes que han sido sometidas a una mastectomía o han recibido tratamiento con quimioterapia. Esta boutique es un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health. Los horarios de atención son de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m. Llame al 706/774-4155 para concertar una cita.

### **Servicio de Internet inalámbrico**

El servicio de Internet inalámbrico está disponible en todas las habitaciones de los pacientes y en las áreas del edificio principal del hospital a las que los invitados tienen acceso, incluidos la sala de espera, la cafetería principal y el bar. Su equipo debe tener una capacidad inalámbrica de 802.11b, y usted deberá reconocer y aceptar el acuerdo de usuario que se le entregará cuando se conecte a este servicio. Ésta es una conexión no segura y no está protegida en modo alguno. Dado que esta conexión es únicamente un servicio que ofrecemos a nuestros pacientes y visitas, University queda eximido de toda responsabilidad por cualquier virus, correo electrónico no deseado o cualquier otra actividad, programa o archivo ejecutable dañinos que pudieran descargarse o a los que se pudiera acceder en modo alguno. Tampoco brindamos servicios al usuario si surgen problemas relacionados con equipos personales o si no se puede establecer la conexión con este servicio de Internet; sólo podremos comunicarle a los usuarios el estado de la red y su disponibilidad.

### **Su equipo de atención al paciente**

El director clínico y el jefe de enfermería designados son responsables por cada unidad. Se asigna un equipo de atención al paciente para que se ocupe de todas sus necesidades.

#### **Jefes de enfermería auxiliares**

Los jefes de enfermería auxiliares (enfermeros titulados) de cada turno, además de brindar atención directa a los pacientes, son responsables por el funcionamiento de la unidad de enfermería.

#### **Enfermeros titulados**

Un enfermero titulado (RN, por sus siglas en inglés) evalúa sus necesidades, analiza los datos, desarrolla su plan de atención de enfermería personalizado en coordinación con usted y su familia, su médico y otros miembros del equipo, brinda atención de enfermería compleja y evalúa la forma en la que usted responde a la atención.

#### **Otros profesionales**

Otros profesionales del equipo son reconocidos por sus títulos profesionales pertinentes, como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, terapeutas de respiración, trabajadores sociales y farmacéuticos. Estos profesionales de atención médica con licencia trabajan con otras disciplinas para brindar tratamiento/terapia.

#### **Auxiliares de enfermería con licencia**

Los auxiliares de enfermería con licencia (LPN, por sus siglas en inglés) brindan atención al paciente dentro del alcance de su licencia. Su LPN recibe capacitación multidisciplinaria para administrar los medicamentos y los líquidos intravenosos, extraer muestras de sangre, realizar electrocardiogramas y brindar atención directa a los pacientes.

#### **Auxiliares de atención al paciente**

Los auxiliares de atención al paciente preparan su habitación para su llegada y le indican el camino hasta su habitación; cambian la ropa de cama de su habitación todos los días; brindan atención directa a los pacientes, incluidos la medición de sus constantes vitales, el peso y el balance hídrico; lo ayudan con sus necesidades cotidianas y realizan procedimientos básicos de atención al paciente, como la preparación del campo quirúrgico y los cambios de vendajes. Los auxiliares de atención al paciente con capacitación avanzada también realizan electrocardiogramas y extraen muestras de sangre.

#### **Personal de limpieza**

El personal de limpieza se ocupa de sus necesidades del entorno, como la limpieza de la habitación y la ropa de cama.

#### **Asistentes de hospitalidad**

Los asistentes de hospitalidad son las personas a quienes debe contactar para solicitar menús, comidas y refrigerios.

#### **Encargados de la unidad**

Los encargados de la unidad se ocupan de las altas, hacen el pedido de los suministros y manejan las llamadas de los pacientes.

#### **Coordinadores de ingresos**

Los coordinadores de ingresos lo registran como paciente y le comunican los arreglos financieros. También se ocupan de verificar su seguro, programar los ingresos y otras tareas de registración.

#### **Administradores de casos**

Los administradores de casos son el nexo entre los servicios médicos y el reembolso financiero. El administrador de casos concertará servicios poshospitalarios, según sea necesario, y se registrará por las pautas y los requisitos del pagador.

#### **Trabajadores sociales**

Los trabajadores sociales evalúan al paciente y el sistema de apoyo al paciente a fin de determinar la atención que necesitará al momento del alta. Esto va de la mano de la voluntad y la capacidad de brindar atención al paciente hospitalizado al momento del alta. Además, los trabajadores sociales ayudan al paciente y a sus familiares a solicitar ayuda caritativa y financiera, custodia legal, adopciones, y remisiones psiquiátricas y de rehabilitación de drogas.

#### **Hospitalistas**

Los hospitalistas son médicos practicantes privados que forman parte de nuestro personal médico y se especializan en el manejo de problemas médicos agudos en pacientes que son admitidos en el hospital como pacientes hospitalizados. Es posible que durante su hospitalización los hospitalistas se ocupen de su atención en lugar de su médico de cabecera. Esto ayuda a su médico de cabecera, ya que el



---

**SU EQUIPO DE ATENCIÓN ❖ SUS REGISTROS ❖ PACIENTES PEDIÁTRICOS**

hospitalista se encuentra en el hospital para responder a sus preguntas y ayudarlo con el proceso de recuperación haciendo un seguimiento de las pruebas y adecuando su plan de tratamiento en el transcurso de los días. Al momento del alta, el hospitalista hablará con su médico de cabecera acerca de su hospitalización, y su médico de cabecera le hará un seguimiento en su consultorio. Si tiene preguntas acerca de un miembro del personal médico, informe al enfermero a cargo de su unidad.

### **Intensivistas**

Los intensivistas son médicos practicantes privados que forman parte de nuestro personal médico y se especializan en el manejo y el manejo compartido de los pacientes admitidos en unidades de cuidados críticos del hospital. El intensivista ayuda al médico de admisiones a manejar los problemas médicos del paciente mientras el paciente se encuentra en la unidad de cuidados críticos. El programa incluye rondas de trabajo interdisciplinarias con el equipo, durante las cuales se fijan objetivos diarios para su atención. Cuando usted sale de la unidad de cuidados críticos, su médico adjunto continuará brindándole atención en la unidad de cuidados regulares. El intensivista puede continuar analizando su caso, si así lo solicita su médico adjunto.

### **Historia clínica**

Su historia clínica comienza el primer día en que recibe servicios por parte del hospital. Luego del alta, se enviará su historia clínica al Servicio de Información de Salud en donde se escaneará y se almacenará en una base de datos electrónica en forma confidencial. Una vez que está disponible en Internet, la historia clínica se puede consultar para continuar la atención, registrar los últimos análisis de laboratorio, los informes de patología y otros informes pendientes, las indicaciones del médico y el fin del tratamiento. Salvo en los casos permitidos por ley, la información consignada en su historia clínica se divulgará únicamente mediante la presentación de una autorización de divulgación firmada y fechada por usted o por una persona legalmente autorizada para representarlo. Cuando su historia clínica esté completa, puede solicitar una copia (se aplicarán tarifas) o programar una cita para revisar su historia clínica. Las tarifas de las copias se encuentran de conformidad con las pautas estatales y federales. Las solicitudes de copias de historias clínicas completas o de parte de ellas se procesarán dentro de los tres días hábiles a partir de la fecha en la cual se solicitaron dichas copias. Las solicitudes de copias o las

citas para revisar su historia clínica deberán solicitarse a University Hospital, Servicio de Información de la Salud (Sección de Correspondencia), 1350 Walton Way, Augusta, GA 30901-2629.

### **Para padres de pacientes pediátricos**

#### **Visitas**

- En una habitación semiprivada, sólo un familiar podrá quedarse durante la noche acompañando a un niño. En una habitación privada, podrán quedarse dos familiares. Las visitas que se queden durante la noche deben tener 16 años o más, a menos que se trate de los padres del niño.
- Los hermanos y hermanas acompañados por un adulto podrán realizar visitas entre las 11. a.m. y las 9 p.m. Los niños que estén enfermos o hayan estado en contacto con alguien enfermo en las últimas tres semanas no podrán realizar visitas. University Hospital no se responsabiliza por lesiones o enfermedades que puedan surgir como consecuencia de las visitas de niños.
- No se permite que los pacientes pediátricos abandonen el piso sin permiso del médico o del enfermero que se encarga de la atención del niño.

#### **Servicios para la familia**

- Se encuentran disponibles una ducha y un baño para los padres. Pídale a su enfermera toallas y jabón.
- Se encuentran disponibles café y refrigerios livianos para los padres que se quedan con sus hijos, si los solicitan. Consulte con el personal para obtener más información.
- En la unidad, se encuentran disponibles una lavadora y una secadora en caso de que necesite lavar artículos necesarios, como una manta especial, el juguete favorito de su hijo o la ropa de su hijo.
- Podrá solicitar una bandeja de comida para invitados a través de nuestros asistentes de hospitalidad, a un costo bajo. Pídale información detallada a su asistente de hospitalidad. Si no se le permite a su hijo comer o beber, trate de no comer en la habitación.

#### **Sala de juegos**

Previo permiso de su enfermero, su hijo podrá disfrutar de nuestra sala de juegos ubicada cerca de la estación de enfermeros. Procure mantener la limpieza de la sala de juegos.

### **Arreglos financieros**

Usted o su representante deben realizar arreglos financieros satisfactorios para recibir tratamiento. Además de la cobertura de su seguro, aceptamos dinero en efectivo, un cheque personal, VISA, MasterCard o American Express. Aceptamos sus asignaciones del seguro a modo de cortesía hacia usted y brindamos beneficios en pleno conocimiento de que usted o su fiador son plenamente responsables por el pago de la factura.

### **Pago por parte del paciente/fiador**

Si no se han asignado los beneficios pertinentes para el seguro de hospitalización, se exigirá un depósito de dinero en efectivo al momento de la admisión optativa. Los copagos y los deducibles son pagaderos al momento de la prestación del servicio. Su coordinador de ingresos es su consejero para todas las cuestiones relacionadas con los arreglos de pagos.

### **Facturación**

Es posible que su factura no muestre la totalidad de los cargos al momento de su egreso debido a los ciclos de los diversos servicios que pudo haber usado. Después de que llegue a su hogar, recibirá un estado de cuenta resumido que detallará los servicios brindados, y presentaremos reclamaciones en su nombre a su compañía de seguros. También puede solicitar una declaración detallada (salvo en el caso de que esté cubierto por Medicare). Después de recibir la primera declaración, recibirá al menos un estado de cuenta cada 30 días hasta tanto haya pagado el total de su cuenta. Si tiene preguntas, llame al Centro de Servicios Contables para los Pacientes al 706/828-2333.

### **Atención administrada/proveedores preferidos**

University Hospital es considerado un proveedor preferido por muchos planes y redes de seguro. Sin embargo, si University no es el proveedor preferido de su plan, podrá incurrir en una mayor responsabilidad financiera a causa de elegir un hospital "fuera de la red". Es responsabilidad del fiador/paciente confirmar con su compañía de seguro el estado de University Hospital como proveedor preferido. Si opta por University Hospital y éste se encuentra "fuera de la red", será responsable por los gastos que su seguro no cubra, los cuales pueden alcanzar una suma considerable.

### **Medicare**

Deberá presentar su tarjeta de Medicare al momento de su admisión para confirmar sus beneficios. Al momento de su registración, la ley exige que el Coordinador de Ingresos haga una serie de preguntas consignadas en el formulario del Pagador Secundario de Medicare, el cual nos ayudará a facturar su cuenta a Medicare en forma apropiada. Las admisiones odontológicas no están cubiertas por Medicare.

### **Medicaid**

Si usted tiene Medicaid, deberá presentar una tarjeta médica con vigencia al momento de su admisión. Independientemente de que sea un caso de "necesidad médica", Medicaid no pagará una habitación privada. Medicaid es una cobertura secundaria con respecto a todas las coberturas de terceros. Toda cobertura de seguro que corresponda debe cederse a University Hospital como proveedor primario. Medicaid no permite que el hospital proporcione a los pacientes ni a terceros un estado de cuenta detallado con el fin de cobrar pagos no asignados de terceros. Medicaid requiere la notificación de cualquier persona que solicite una declaración detallada.

### **Atención pagada en forma particular**

Si cree que reunirá los requisitos para obtener asistencia financiera porque no puede pagar su factura, informe a su Coordinador de Ingresos. University Hospital cuenta con personal que revisará su caso y lo ayudará a solicitar cualquier programa de asistencia que se encuentre disponible. Después de revisar su caso, si se determina que no existen programas externos para usted, University revisará su caso de conformidad con el Programa de atención de caridad y para indigentes del hospital.

### **Honorarios de los médicos**

Su factura del hospital no incluye los honorarios de su(s) médico(s) ni por los servicios de médicos que ejercen en University Hospital, entre los que se incluyen: médicos de emergencias, anesestesiólogos, patólogos, radiólogos, neonatólogos u otros profesionales de la medicina independientes. Usted recibirá una factura por separado de sus oficinas de facturación, y todas las consultas deberán realizarse en el número de teléfono que aparece en la factura.



---

## **CUESTIONES FINANCIERAS ❖ SEGURO**

### **Revisión de utilización de servicios médicos**

Medicare, Medicaid y la mayoría de los planes privados de atención médica requieren que University Hospital supervise la estadía del paciente en el hospital. Si su cobertura requiere dicha supervisión, se le pedirá que firme un consentimiento para la divulgación de su información médica a la agencia solicitante. Si, durante este proceso de supervisión, su compañía o agencia de seguro notifica al hospital que los servicios que usted está recibiendo dejaron de estar cubiertos por los términos indicados en su póliza, su coordinador de admisiones se comunicará con usted para analizar esta cuestión.

### **Banco de sangre**

El banco de sangre proporciona toda la sangre y los componentes de sangre que es posible que necesite durante su estadía en el hospital. Los auxiliares y técnicos del banco de sangre siguen las pautas y el protocolo de la Asociación Estadounidense de Bancos de Sangre. Sus familiares y amigos pueden ayudar a mantener el suministro de sangre de la comunidad mediante una donación a su nombre en el centro Sheppard Community Blood Center. Comuníquese con el centro llamando al 706/737-4551 para obtener más información.

### **Servicios para la diabetes**

Si tiene diabetes, su médico puede remitirle a un educador de diabetes para pacientes hospitalizados. Este miembro del personal puede proporcionar la educación y la capacitación necesarias para manejar mejor su diabetes mientras se encuentra en el hospital. Los Servicios de diabetes de University Hospital también ofrecen un programa integral para pacientes ambulatorios, que incluye consejería individual y grupal, educación, planificación de comidas y grupos de apoyo. El programa está integrado por dietistas titulados y educadores de enfermeros, que tienen certificación en educación de diabetes. Llame al 706/868-3241 para obtener más información.

### **Servicios de Emergencias**

El Departamento de Emergencias brinda tratamiento a más de 70,000 pacientes anualmente. Además del tratamiento de emergencias cardiovasculares y otras emergencias agudas, el Departamento de Emergencias incluye un Departamento de Emergencias Pediátrico para niños de hasta 18 años y un Departamento de Emergencias Menores, que está diseñado para la atención de emergencias menores en una sección especial del Departamento de Emergencias. La registración se completa en la cabecera del paciente. Los copagos del Departamento de Emergencias se cobrarán al final de la visita.

### **Servicios de atención prolongada**

University opera dos centros para la tercera edad en el área:

- Kentwood Extended Care Facility está ubicado en 1227 West Wheeler Parkway, en Augusta. Cuenta con 100 camas: 80 destinadas a la atención de enfermería especializada y 20 habitaciones de atención personal con acceso fácil a un enfermero titulado si surge la necesidad.
- Westwood Extended Care Facility, ubicado en 561 University Drive, en el campus Evans de University en la salida de Belair Road, tiene 149 camas para personas de la tercera edad y proporciona atención para pacientes con Alzheimer en una unidad diseñada especialmente para permitir la libertad de movimiento dentro de los confines de un ambiente seguro.

### **Health Central**

Establecido en 1980 como uno de los primeros centros del país de acondicionamiento físico y bienestar con base en un hospital, Health Central ha prestado servicios en la comunidad de Augusta por más de 25 años. Ubicado en 945 Broad St. en el centro de Augusta, Health Central es un completo centro de servicios de acondicionamiento físico y bienestar que ofrece una gran variedad de equipos cardiovasculares y de esfuerzo, pista y piscina cubiertas, piscina de hidromasaje, sauna, baños de vapor, entrenamiento personal y terapias de masajes. Health Central es un centro de acondicionamiento físico con licencia del grupo Les Mills que ofrece BODYPUMP, BODYSTEP, RPM, BODYFLOW y BODYCOMBAT, algunos de los programas de acondicionamiento físico más populares del mundo. Nuestro personal experto ayuda a las personas a alcanzar sus objetivos de acondicionamiento físico al realizar y preservar cambios en el estilo de vida. Además, la fase IV de nuestro programa de Rehabilitación cardíaca también se ofrece aquí. Llame al 706/724-4408 para obtener más información.

### **Home Health**

University Home Health brinda atención médica sumamente calificada para pacientes que reciben atención en el hogar en 14 condados de Georgia y Carolina del Sur. Enfermeros calificados, auxiliares de atención médica domiciliaria, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, terapeutas del habla y trabajadores sociales médicos se encuentran disponibles para realizar visitas de atención médica domiciliaria. Para obtener más información o para solicitar que alguien hable con usted, llame a la Oficina de Admisiones de Atención Médica Domiciliaria al 706/774-4160.

### **Laboratorio**

El Laboratorio de University Hospital es un laboratorio de servicios completos que ofrece capacidades de prueba exhaustivas. El laboratorio está absolutamente acreditado y se esfuerza en forma continua por cumplir con altos estándares de calidad. En University, realizan su prueba auxiliares y técnicos médicos titulados que se esfuerzan por lograr resultados confiables e inmediatos. University Hospital tiene la capacidad de cumplir con sus necesidades de laboratorio para pacientes ambulatorios proporcionando las siguientes ubicaciones para brindarle servicios:

#### ***Campus principal***

Centro para pacientes ambulatorios, 706/774-7600, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 5 p.m.

#### ***Evans***

Medical Office Building 4, Suite 1100, 4350 Town Centre Drive, 706/854-2178, de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 p.m. Viernes, de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.



---

## **SERVICIOS MÉDICOS**

**Sitio web**

Para obtener más información sobre estos y otros servicios de University Health Care System, visite nuestro sitio web en [www.universityhealth.org](http://www.universityhealth.org).

**Atención paliativa**

La atención paliativa es atención médica centrada en el paciente y la familia para las personas que tienen una enfermedad crónica y/o que limita la vida. La atención paliativa se centra en terapias que respaldan la mejor calidad de vida. Las metas importantes son el alivio del sufrimiento de dolor u otros síntomas generalmente relacionados con enfermedades graves. Junto con su médico de cabecera, la aten-

ción paliativa proporciona un equipo de personal capacitado especialmente que puede brindar apoyo físico, emocional y espiritual durante este tiempo de estrés. Cualquier paciente que tenga una enfermedad que limite la vida como insuficiencia cardíaca, accidente cerebrovascular, enfermedad pulmonar crónica, insuficiencia renal, cáncer, Alzheimer, SIDA o enfermedad hepática puede ser adecuado para recibir este tipo de atención. Se encuentra a disposición un asesor de atención paliativa para asistir al paciente, la familia y el médico en la determinación de la elegibilidad, la identificación de metas y el análisis de opciones de atención. Para obtener más información, consulte a su médico, enfermero o administrador de casos.

## Protección de las infecciones

Ayude a evitar la diseminación de gérmenes higienizándose las manos antes y después de su visita. Se promueve el lavado de manos, en particular, si está ayudando en un procedimiento de atención del paciente o si está aprendiendo cómo hacerlo, o cuando viene para una visita directamente del trabajo. Como alternativa al lavado de manos, puede usarse un desinfectante de manos a base de alcohol, sin agua. Dentro y fuera de la habitación, se encuentra montada en la pared una máquina expendedora. Frótese una cantidad pequeña en las manos para higienizarlas. Si usted o su hijo tienen un resfriado común, gripe, otra enfermedad contagiosa o síntomas, postergue la visita hasta que usted y su hijo se encuentren en buen estado. En la estación de enfermeras, verifique si hay alguna instrucción especial en la puerta de la habitación. En algunos casos, es necesario reforzar nuestras medidas de protección de rutina para visitas y otros pacientes debido a determinados tipos de infección. En dichos casos, las visitas reciben instrucciones especiales antes de ingresar a la habitación. En ocasiones, los miembros del personal usan guantes, batas, gafas de seguridad o mascarillas para ayudar a protegerse de las infecciones a sí mismos y a los pacientes que atienden.

## Higiene de manos

Nuestro Programa de Prevención de Infecciones se centra en la protección del paciente, las visitas y el personal. El programa de higiene de manos consta de dos partes: lavado y desinfección de manos. ¡El lavado de manos es el factor más importante para prevenir la diseminación de gérmenes en el hogar y la comunidad!

Para lavarse las manos adecuadamente, se debe seguir la siguiente técnica:

- Humedézcase las manos con agua corriente.
- Forme mucha espuma con el jabón.
- Frótese las manos para generar fricción; preste especial atención a las uñas y al área entre los dedos.
- Lávese las manos durante 10-15 segundos.
- Las visitas y el paciente deben hacer esto todos los días que se encuentren en el hospital.

La desinfección de manos es la vía principal con la que cuenta nuestro personal para higienizarse las manos, dado que permite que las manos queden desinfectadas y que sean seguras para atender a los pacientes. Se usa desinfectante de manos a base de alcohol en todo el hospital, y también deben usarlo las visitas. Hay máquinas expendedoras de desinfectante para manos en todas las áreas de atención de pacientes, y dentro y fuera de cada una de las habitaciones de pacientes. Los miembros del personal se desinfectan las manos cada vez que atienden a un paciente distinto. Esta

parte fundamental del programa de higienización de manos permite garantizarle que las manos del proveedor de atención médica estén limpias y no tengan gérmenes. Las visitas deben desinfectarse las manos antes de tocar o abrazar a los pacientes. Nuestro personal le pedirá que usted cumpla su parte higienizándose bien y procurando que todos los integrantes de su familia y las visitas también se higienicen bien las manos.

## Estacionamiento

Las visitas no deben pagar cargo alguno por estacionar en la playa de estacionamiento del campus. La playa de estacionamiento para visitas ofrece un acceso conveniente a la entrada principal. Se dispone de espacio para estacionar destinado a personas discapacitadas en todas las playas de estacionamiento del campus. Si el paciente que debe recoger recibe el alta del hospital a través de la entrada principal, bajo el corredor techado, deje su automóvil en el estacionamiento para visitas hasta que su paciente arribe al vestíbulo principal. En ese momento, podrá conducir hasta la entrada principal para recoger al paciente.

## Servicio de transporte

Un servicio permanente de transporte del campus se dirige en forma continua a las playas de estacionamiento, al hospital y a los centros profesionales para ayudar a los pacientes y las visitas. Este servicio se ofrece sin cargo alguno. El servicio se brinda de lunes a viernes, de 5:15 a.m. a 6 p.m.

## Estadía con pacientes por la noche

A veces, es necesario que alguien se quede con un paciente durante la noche. Consulte a su enfermero para obtener una credencial para visitas. Si viene después de las 9 p.m., debe ingresar por la entrada principal del frente y obtener una credencial para visitas en el mostrador de información. La identificación de las visitas después del horario de visita ayuda a garantizar un entorno seguro y protegido para todas las personas del hospital. Si tiene alguna inquietud acerca del estado del paciente en cualquier momento mientras permanece con él, presione el botón para llamar a enfermería a fin de informar al enfermero al respecto.

## Visitas que fuman

University Hospital es un campus libre de humo. Esta característica refleja nuestro compromiso para crear un entorno saludable para nuestros pacientes, empleados, médicos, visitas y voluntarios. No se permite fumar ni consumir otros productos de tabaco en ninguna parte del campus de la Universidad.



---

# PARA SUS VISITANTES

### **Alojamiento para visitas**

University Hospital tiene acuerdos con hoteles y moteles de la zona para ofrecer descuentos especiales a los pacientes y/o familiares que deben permanecer durante la noche en Augusta. En el mostrador de información del vestíbulo principal, encontrará un listado de los hoteles/moteles y sus tarifas.

### **Tienda de regalos Sunshine Gift Shop**

La Junta de Voluntarios de University Health administra la tienda de regalos Sunshine Gift Shop para su comodidad y ofrece una amplia gama de productos, desde flores y plantas naturales hasta tarjetas, globos, regalos y artículos personales. La tienda de regalos ubicada en el vestíbulo principal del hospital también cuenta con revistas y libros en tapa blanda. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a.m. a 6 p.m.; los sábados, de 10 a.m. a 2 p.m.; y los domingos, de 12:30 a 3 p.m. Los artículos de la tienda de regalos Sunshine Gift Shop también se encuentran a disposición en Internet, en [www.sunshinegiftshop.org](http://www.sunshinegiftshop.org); se aceptan pedidos telefónicos durante el horario de atención en el 706/774-2206. Además, hay un puesto de regalos en el vestíbulo del Heart & Vascular Institute, que cuenta con una selección de regalos y artículos indispensables. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9 a.m. a 3:30 p.m.

### **Celebrations!**

Celebrations! es una tienda de regalos ubicada en el Centro para la Mujer W. G. Watson Women's Center; es un proyecto

de la Junta de Voluntarios que ofrece regalos para los recién nacidos y sus familias, y suministros e indumentaria para madres en período de lactancia. Horario de atención: lunes, de 9 a.m. a 1:30 p.m.; de martes a viernes, de 9 a.m. a 1:30 p.m. y de 3:30 a 6:30 p.m.; y los sábados, de 9 a.m. a 1:30 p.m. Puede comunicarse con la tienda llamando al 706/774-2211.

### **Fotografías de recién nacidos**

El servicio de fotografías de recién nacidos está a disposición de las pacientes en el Centro para la Mujer W. G. Watson Women's Center sólo con cita previa. Comuníquese con el representante de fotografías de Our365 llamando al 706/774-4897 o al 4-4897 para concertar una cita.

### **Fondos para recuerdos**

La fundación University Health Care Foundation ofrece muchas oportunidades para hacer regalos grandes y pequeños, que a su vez, permiten obtener servicios que no hubieran sido posibles de otro modo. Pueden hacerse regalos para celebrar un nacimiento, conmemorar el fallecimiento de una persona o simplemente para decir "gracias" a un empleado colaborador usando los sobres que se encuentran fuera de cada elevador para visitas. Para obtener más información sobre otros programas de donaciones de la fundación, incluidos los aportes permanentes para organizaciones y eventos especiales, comuníquese con la fundación llamando al 706/667-0030.

**T**odos los pacientes que reciben servicios a través de University Hospital o sus afiliadas tienen derechos y deberes legales y morales que les son inherentes. Entre estos derechos, se encuentra la posibilidad de elegir médicos y tratamientos, la confidencialidad, la recepción de información inmediata, una atención respetuosa y seguridad personal. Entre los deberes, se encuentran seguir las reglas y normas del hospital, proporcionar información precisa, seguir los planes de tratamiento y cumplir sus obligaciones. Todos los pacientes tienen derecho a recibir una atención y trato justos y considerados que reconozcan y respeten a la persona. Del mismo modo, todos los miembros del personal tienen derecho a recibir un trato amable por parte de los pacientes.

## **Derechos de los pacientes**

### **Participación**

Tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho a ser informado de las consecuencias de modificar o no cumplir el plan de atención acordado.

### **Consentimiento y negativa**

Tiene derecho a tomar decisiones informadas acerca de su atención. Este derecho incluye el derecho a prestar su consentimiento para el tratamiento, el derecho a negarse a recibir tratamiento y el derecho a ser informado acerca de lo que sucederá durante la hospitalización. Tiene derecho a dar instrucciones previas.

### **Comunicación**

Tiene derecho a conocer la identidad de su médico adjunto y de los demás miembros del equipo de atención médica que le brindan atención personal. Tiene derecho a comunicarse con todas las personas que le brindan atención. Este derecho incluye el derecho a comunicarse de manera significativa y comprensible en el caso de los pacientes que tienen algún impedimento sensorial o que tienen un bajo nivel de dominio del idioma inglés. Tiene derecho a identificar a la persona de su elección a quien desea que se notifique de su admisión en el hospital.

### **Privacidad**

Tiene derecho a gozar de privacidad personal. Este derecho incluye el derecho al respeto, a la dignidad y a la comodidad. La privacidad abarca la privacidad respecto de la visión de terceros; la privacidad en las comunicaciones; y la privacidad en el tratamiento en forma compatible con las capacidades, los recursos y la naturaleza del tratamiento, así como la ubicación del tratamiento según se considere razonable en las Pautas publicadas por la Oficina de Derechos Civiles, CMS, el 6 de julio de 2001. Tiene derecho a que se preserve la confidencialidad de su información médica e historia clínica.

Tiene derecho a acceder a la información incluida en sus registros clínicos en un período razonable a partir de su solicitud. Puede solicitar una copia de la Notificación de prácticas de privacidad cuando se registra o comunicándose con el Funcionario en materia de Privacidad al 706/774-8044. La Notificación de prácticas de privacidad también está disponible en [www.universityhealth.org](http://www.universityhealth.org).

### **Seguridad**

Tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro. Se lo mantendrá informado de sus deberes a los fines de la seguridad personal y del mantenimiento de un ambiente seguro para recibir atención. Tiene derecho a ser informado de las reglas y normas de la instalación y de los deberes de los pacientes.

### **Libertad**

Tiene derecho a no estar sujeto a restricciones relacionadas con su libertad física y su libertad de movimiento, en forma compatible con su propio bienestar y sus necesidades de tratamiento médico.

### **Credo**

Tiene derecho a que se respeten sus creencias religiosas, espirituales y culturales y a que se honren sus expresiones exteriores de tales creencias y valores en la medida en que dichas expresiones sean compatibles con la seguridad y la comodidad del paciente, y con la ley. Tiene derecho a no estar sujeto en modo alguno a formas de abuso o acoso.

### **Investigaciones**

Tiene derecho a participar en proyectos de investigación/educación que se relacionen con su atención y tratamiento. La decisión es voluntaria y se toma después de recibir información completa acerca de la naturaleza del proyecto de investigación/educación.

### **Cargos**

Tiene derecho a acceder en forma completa a su factura del hospital, a recibir una explicación de los cargos cuando así lo solicita y a ser informado de los posibles cargos que correspondan en la medida en que puedan proyectarse.

### **Satisfacción**

Tiene derecho a plantear sus inquietudes y quejas, a ser informado de los procedimientos relacionados con la resolución de dichas inquietudes y quejas, y a que se le asegure que su acceso a la atención y el tratamiento no se verán afectados simplemente por ejercer este derecho. Si tiene alguna inquietud relacionada con su atención, plantéela ante el personal de la unidad. Están sumamente dispuestos a intentar resolver sus inquietudes. También puede comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos (DHR, por sus siglas en inglés) llamando al 404/657-5700, con el



---

**CONOZCA SUS DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTE**

Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) llamando al 800/633-4227 o con The Joint Commission (TJC) llamando al 800/994-6610.

### ***Dolor***

Tiene derecho a que se maneje el dolor en la medida médicamente posible, a ser informado acerca del dolor y las medidas para aliviarlo, y a recibir una respuesta rápida ante informes de dolor.

### ***Derechos adicionales de los pacientes***

Los pacientes que participan en diversos programas estatales y federales cuentan con derechos adicionales, que se encuentran publicados en "Notice" (Notificación) en todo el hospital y que se identifican en la Guía para invitados del hospital.

### ***Deberes de los pacientes***

Todo paciente que solicita servicios tiene deberes respecto del hospital y el personal en cuanto al reconocimiento y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos que protegen a otros pacientes y recursos del hospital.

### ***Información***

Los pacientes tienen el deber de proporcionar información precisa y completa en relación con su salud y de seguir el plan de tratamiento recomendado por los profesionales de la medicina responsables de su atención. Los pacientes deben aceptar las consecuencias que implica no seguir las instrucciones del plan. Cada paciente debe mantener informado a su personal de atención sobre la afección, los cambios en el

dolor y los cambios en las decisiones con respecto a la atención y el plan de tratamiento.

### ***Comportamiento***

Cada paciente debe comportarse de forma tal de respetar los derechos del personal y de los demás pacientes. Cada paciente debe seguir las reglas y normas del hospital, al igual que todas las visitas del hospital.

### ***Seguridad***

Los pacientes deben informar cualquier circunstancia que consideren que crea un ambiente inseguro o que perciban que afecta su atención personal.

### ***Administración***

Los pacientes deben cumplir sus obligaciones financieras con respecto a su atención.

### ***Participación***

Los pacientes deben procurar comprender su plan de tratamiento y deben hacer preguntas para asegurarse de que así sea. Los pacientes deben seguir el plan de atención, servicio o tratamiento desarrollado. Las consecuencias de no seguir dicho(s) plan(es) son responsabilidad del paciente. Participe en su atención teniendo una lista actualizada y completa de todos los medicamentos que toma. La lista debe incluir los nombres, la dosis, la frecuencia y el motivo por el que se toma cada medicamento. Entregue esta lista a su enfermero en el momento de su admisión y pida que se le entregue una lista revisada en el momento del alta.

## Instrucciones previas

Es política de University Hospital respetar, de conformidad con la ley, el derecho de cada paciente adulto de tomar decisiones acerca del tratamiento, que incluye el derecho a prestar su consentimiento para planes de tratamiento, el derecho a negarse a ellos y a modificarlos, y el derecho a formular instrucciones previas que se cumplirán si el paciente ya no puede tomar decisiones. De conformidad con las leyes estatales y federales, los hospitales deben proporcionar esta información a todos los pacientes que sean admitidos en el hospital.

Las preguntas sobre la atención médica en los últimos momentos de la vida son muy importantes en la actualidad debido a la capacidad de las tecnologías médicas de prolongar la vida. La mejor forma de mantener su tratamiento médico bajo control en dicha situación es asentar sus preferencias por adelantado.

Si tiene instrucciones previas, como un testamento en vida y una carta poder para la atención médica, se hará una copia, que se incluirá en su historia clínica. No es necesario que tenga instrucciones previas para recibir atención médica; sin embargo, si desea obtener un formulario mientras está hospitalizado, consulte a su enfermero. Si decide firmar los documentos mientras se encuentra hospitalizado, usted o su familia deben obtener testigos que no sean empleados del hospital para que estén presentes en el momento de la firma de los formularios. Tenga en cuenta que si se firman documentos mientras se encuentra hospitalizado, debe contar con un médico como testigo adicional.

## Información de contacto

Es el propósito y el deseo de University Health Care System resolver las inquietudes y las quejas mediante mecanismos de la Línea de Atención y del procedimiento de procesamiento de quejas descrito en "Su satisfacción/felicitaciones/inquietudes". Otras formas de asentar o presentar inquietudes que no involucren directamente al hospital incluyen las siguientes:

- Cuestiones relacionadas con el pago del seguro privado y los cargos hospitalarios: División de atención al consumidor (Consumer Services Division), Oficina del Comisionado de Seguros y Seguridad de Incendios (Office of the Insurance and Safety Fire Commissioner), 7th floor, West Tower, Floyd Building, 2 Martin Luther King Jr. Drive, Atlanta, GA 30334.
- Las inquietudes dirigidas a Medicare deben tratarse en la forma descrita en "Un mensaje importante de Medicare" o llamando a la fundación Georgia Medical Care Foundation al 800/979-7217.
- Puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) al 800/368-1019.
- Puede llamar a The Joint Commission (TJC) al 630/792-5800.
- Las cuestiones relacionadas con centros para la tercera edad y residentes o sus familias pueden dirigirse a los servicios de *ombudsman* de la División para la Tercera Edad (Division of Aging) de Georgia, llamando al 888/454-5826.

En muchos casos, la participación del médico del paciente o del personal del hospital supervisor permitirá obtener la resolución más rápida de las quejas o inquietudes. También puede llamar a la Línea de Atención al 706/774-2273 o a la extensión del hospital, 4-2273.

## HORARIOS DE VISITAS

Las visitas que no fueran de emergencia en el hospital después de las 9 p.m. deben ingresar por la entrada principal en la que un oficial de seguridad les proporcionará una credencial para visitas.

- Los niños menores de 12 años no pueden visitar pacientes en los pisos de pacientes, salvo que:
- El niño sea hermano de un recién nacido en nuestro Centro para la Mujer en el tercer piso
- El niño sea hermano de un paciente que se encuentre en Pediatría en el cuarto piso

Existen otras excepciones especiales para niños menores de 12 años que deseen visitar pacientes; pregúntele a su enfermero acerca de estas excepciones. Consulte la sección "Para sus visitas" para obtener más información útil.

### **La mayor parte de las áreas de atención al paciente**

De 11 a.m. a 9 p.m.

#### **Unidades de cuidados críticos**

Cada unidad tiene sus propios horarios de visitas; consulte en la unidad para conocer horarios específicos.

## HORARIOS DE LA CAFETERÍA DEL HOSPITAL

Se ubica en el vestíbulo principal. Está abierta los siete días de la semana. Se encuentra disponible para visitas y empleados del hospital. Desayuno, de 6:15 a.m. a 9:30 a.m.  
Almuerzo, de 10:45 a.m. a 2 p.m.  
Cena, de 4:30 p.m. a 6:30 p.m.

## HORARIOS DEL PATIO DE COMIDAS

De lunes a sábados, desde las 9 a.m. hasta la medianoche  
Domingos, desde las 10:30 a.m. hasta la medianoche

### **Comprende**

- Chik-fil-A (cerrado los domingos)
  - Starbucks Coffee
  - Bagels, pastries and desserts
  - Bistro Sandwiches and Grill
  - Outtakes gourmet sandwiches and salads
- El Patio de comidas es un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health y está operado por los servicios de alimentación de Morrison Health Care.

## NEW MOON CAFÉ

Ubicado en el vestíbulo principal del Heart & Vascular Institute, New Moon Café presenta una selección excelente de cafés y otras bebidas, alimentos de panadería bajos en grasas y menús saludables para el corazón. El café, que es un proyecto de la Junta de Voluntarios de University Health, está operado por Moon Enterprises. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7 a.m. a 3:30 p.m.

## MÁQUINAS EXPENDEDORAS

Las máquinas expendedoras de refrigerios y bebidas se encuentran en todo el hospital. Pueden encontrarse las áreas principales de máquinas expendedoras con asientos y selecciones de comidas más importantes en el primer piso del hospital principal apenas se ingresa en la entrada de atención de salud ambulatoria, cerca del área de espera de Servicios de Emergencia, y a la salida del vestíbulo principal en el Heart & Vascular Institute.

## FAST TRACK

Si usted está programando una prueba de diagnóstico en University Hospital, le interesará nuestro programa "Fast Track" (Camino rápido). Este servicio cómodo de registración previa por Internet o por teléfono elimina la confusión, la frustración y las complicaciones del proceso de registración. El servicio permite que los pacientes proporcionen toda la información demográfica y de seguro desde sus hogares antes de sus visitas, lo que disminuye su tiempo de espera en el día del servicio.

Para registrarse previamente por teléfono, llame a la línea "Fast Track" al 706/774-2125, de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6 p.m. Para registrarse previamente por Internet con el método "Fast Track", regístrese en [www.universityhealth.org](http://www.universityhealth.org) y seleccione "Online pre-registration" (Registración previa por Internet) en la sección de herramientas por Internet de University.

## UNIVERSITY HOSPITAL Guía de canales de televisión

2 WJBF Ch. 6, Augusta 39 The Golf Channel

3 WCES (PBS) 41 Spike

4 CSRA-TV 42 Sci-Fi Channel

5 University Welcome Channel 43 Speed Channel

7 TBS 44 TNT

8 WAGT Ch. 26, Augusta 45 A&E

9 WEBA (PBS) 46 Lifetime

10 WRDW Ch. 12, Augusta 50 SportSouth

11 WFXG Ch. 54, Augusta 51 E! Entertainment

12 WBPI Ch. 36, Augusta 52 FX

13 QVC 53 TV Land

14 USA 54 ABC Family Channel

17 WGN 55 Animal Planet

18 HSN 56 Disney

19 ION 57 Nickelodeon

23 WAGT-CW 59 Comedy Central

24 Discovery Channel 60 MTV

25 TLC 61 BET

26 Discovery Health 62 VH1

28 C-Span 64 Univision

31 Fox News Channel 74 HealthView

32 CNN Headline News 75 HealthView

33 CNN 76 HealthView

34 CNBC 77 HealthView

35 The Travel Channel 78 HealthView

36 ESPN2 79 HealthView

37 ESPN 80 Newborn Channel

38 Fox SportsNet South 85 The Weather Channel