



## Bienvenido al Sistema de Salud de la Universidad de Virginia

**N**os dedicamos a suministrar la mejor atención médica para usted y su familia. Este manual ofrece guías y recursos para ayudar a que su visita a nuestro hospital y clínicas sea más fácil, más segura y más agradable. Le animamos a participar en su atención médica haciendo cualquier pregunta que pueda tener y ofreciéndonos sus comentarios y observaciones. Nuestra meta es la de superar sus expectativas acerca de los proveedores de servicios médicos. Mientras esté bajo nuestro cuidado, puede esperar recibir atención médica de primera calidad así como respeto y consideración.



*R. Edward Howell*

R. Edward Howell, Vice President and CEO of the University of Virginia Medical Center

Favor de consultar la contraportada para ver una lista de números telefónicos útiles

## Tabla de Contenido

<i>Acerca de su estancia en el hospital</i>	2
<i>Nuestro hospital y servicios</i>	4
<i>Otra información importante</i>	5
<i>Su seguridad y comodidad</i>	5
<i>Su equipo de atención médica</i>	6
<i>Yendo a Casa</i>	8
<i>Acerca de su factura</i>	9
<i>Acerca de sus Derechos y Responsabilidades como Paciente</i>	10
<i>Centro Médico de UVA –</i>	
<i>Guía de Programas de televisión</i>	14
<i>Guía de Programas de Video</i>	15
<i>Escala para calificar el Dolor</i>	16
<i>Números Telefónicos Útiles</i>	<i>En El Reverso</i>
<i>Mapa del Hospital</i>	<i>Inserto</i>

## Nuestra Misión

Proporcionar excelencia e innovación con respecto a la atención médica de los pacientes, el entrenamiento de profesionales de la salud y la creación y el intercambio de conocimientos sobre la salud.

## Nuestra Visión

En todo lo que hacemos, trabajamos para beneficiar a la salud humana y para mejorar la calidad de vida.

Seremos:

- Una comunidad de gente generosa comprometida con nuestros pacientes, nuestros vecinos, el uno con el otro y comprometidos con el desarrollo profesional de nuestro personal y profesorado.
- El proveedor de la atención clínica más compleja en Virginia y en estados vecinos, con reconocimiento nacional en áreas seleccionadas.
- Una organización altamente eficaz que está comprometida en proporcionar servicio excepcional a nuestros pacientes.
- Un modelo de enseñanza creativa y de aprendizaje.
- Una organización dedicada al descubrimiento y a la aplicación de ciencia innovadora.

## Nuestros Valores

Esta institución existe para servir a otros, y lo hace así a través de la expresión de nuestros valores fundamentales:

**Respeto** – para reconocer la dignidad de cada persona

**Integridad** – para ser honesto, justo y digno de confianza

**Administración** – para manejar los recursos con responsabilidad

**Excelencia** – para trabajar al más alto nivel de rendimiento, con un compromiso de mejora continua.

## Acerca de su estancia en el Hospital

### Auxiliares de Ayuda

Los Auxiliares de Ayuda tienen acceso a usted y pueden mantener informados a otros miembros de la familia/amistades acerca de su condición. Usted puede tener uno o dos adultos como Auxiliares de Ayuda y para ser miembros activos de su equipo de atención médica. Durante el proceso de ingreso en el hospital se le pregunta acerca de los Auxiliares de Ayuda pero usted puede nombrar o cambiar a un Auxiliar de Ayuda en cualquier momento durante su estancia en el hospital.

### Identificación

Para su seguridad, recibirá una pulsera de identificación para colocársela en la muñeca. Antes de llevar a cabo procedimientos o para darle su medicamento, el personal confirmará su nombre y fecha de nacimiento.

### Correspondencia, tarjetas electrónicas, globos, paquetes y flores

Correspondencia, tarjetas electrónicas, globos, paquetes se entregan a las unidades de pacientes hospitalizados durante los días de la semana. Para la seguridad del paciente, solamente se permiten globos de mylar (no de latex). La correspondencia y las flores deben de enviarse a:

Nombre completo del paciente  
UVA Medical Center  
Unidad de Enfermería y No. de habitación  
Charlottesville, VA 22908

Las tarjetas gratuitas electrónicas pueden enviarse a los pacientes a través de nuestra página Web: <http://www.healthsystem.virginia.edu/internet/e-cards/choose/home.cfm>. Al ser dado de alta enviaremos la correspondencia a la dirección que usted proporcionó al personal de ingresos. Favor de llamar al **434-924-5251** en caso de tener alguna pregunta.

## Servicio de Comida para nuestros Pacientes

Servicio de Suministro de Comidas para Usted (Catering-to-you) es la manera en que el Servicio de Nutrición le entrega la dieta ordenada por su médico. El personal de "Catering" le ayudará a seleccionar diariamente la comida y los bocadillos. Si se le ha dado una dieta restringida, el personal lo discutirá con usted. Si usted se interna ya muy tarde, hable con su enfermera acerca de sus opciones de alimentos. A los nuevos padres se les ofrece una Comida de Celebración antes del alta. Los niños y los adolescentes disfrutan de un menú justo para su edad y necesidades. Si usted tiene cualquier petición alimenticia especial, por favor llame al **434-243-6253** o al **434-924-2287**.

## Habitaciones de los Pacientes

Nuestras camas de hospital se manejan eléctricamente, tienen un botón para llamar y controles para las luces, el teléfono, la televisión y la radio. Su enfermera le mostrará todas estas características para su comodidad y seguridad. Para ayudar a conservar nuestros recursos, la ropa de cama se cambiará los lunes, miércoles y viernes o a solicitud del paciente. Es posible que utilicemos equipo para ayudarlo a entrar y salir de la cama cuidadosamente. Si usted comparte una habitación, por favor trate de mantenerse tranquilo.

## Tiempo para estar Tranquilos

En las unidades de los pacientes, se observa el tiempo para estar tranquilos entre la 1 p.m. y las 3 p.m. Por favor baje la voz para permitir que el paciente descanse. Ofrecemos tapones para los oídos o auriculares para la bocina de almohada de la cama en caso de que el ruido sea un problema. Si usted tiene algún problema, hable con el personal.

## Teléfonos

Le pedimos que las llamadas para enterarse acerca de su condición se le hagan al Auxiliar de Ayuda/familia. Puede utilizar el teléfono que está al lado de la cama del paciente durante las 24 horas del día. Estos teléfonos no aceptan llamadas desde las 10 p.m. a las 8 a.m. Marque "9" para línea al exterior y "0" para comunicarse con la telefonista

del hospital. Para llamadas de larga distancia, marque 1-0-código de la zona y el número para hacer una llamada por cobrar o para utilizar una tarjeta telefónica (que está a la venta en la tienda de regalos). Para los números 800, marque 9-1-y el número que desee.

## Televisores/Música

En cada cama, se dispone de estaciones locales de música FM, canales de cable de Comcast, y programas especiales sobre la salud. Pídanos ayuda para películas con sub-títulos, programas en español o audífonos para utilizarlos con el control de la cama. La Guía Completa de Programas de Televisión se encuentra en la página 14.

Los programas especiales incluyen:

**Canal 2 — Música y Video Relajantes**

**Canal 8 — Películas Seleccionadas en Inglés**

(en español en el canal 33)

**Canal 12 — Programas del Hospital para Niños**

**Canal 13 — TV para la Salud.** Tópicos relacionados con la salud.

**Canal 16 — Información del Alta para Nuevos Padres** en inglés y español alternadas cada hora

**Canal 17 — Solicite Videos sobre la Salud 24** horas al día marcando el 2-1600

**Canal 18 — El Canal de los Recién Nacidos** (en español en el Canal 19).

## Sus Pertenencias

Durante el proceso de ingreso en el hospital, haremos una lista de las pertenencias que trajó consigo. Le pedimos que mande los objetos de valor a su casa pero contamos con una caja fuerte, si se hace necesario. Artículos como dentaduras postizas, lentes, y aparato para la sordera, etc., deben de mantenerse al alcance de la mano y visibles. No se recomienda el uso de aparatos electrónicos personales (cargador de teléfono, computadora portátil, etc.). Si los trae lo hace bajo su responsabilidad. Es probable que tengan que conectarse a un enchufe cuando menos a cinco pies de distancia de su cama. Los dispositivos que utilice desde su cama se deben de usar con batería solamente.



## **Acerca de nuestro Hospital y sus Servicios**

### **Vestíbulo**

Nuestro vestíbulo principal es el eje central para nuestros servicios. A los visitantes se les recibe en la entrada principal por los saludadores quienes los dirigen al mostrador de información para que obtengan un pase de visitante y un boleto de estacionamiento color de rosa. El personal puede proporcionar información en cuanto a los baños públicos, teléfonos y cajeros automáticos así como a otros servicios.

### **Cafetería/Máquinas expendedoras**

La Cafetería de la Universidad de Virginia cuenta con una selección de alimentos las 24 horas del día. La Cafetería del Complejo Oeste (West Complex Cafeteria) permanece abierta de lunes a viernes desde las 7 a.m. a las 2:30 p.m. Ambas Cafeterías cuentan con máquinas expendedoras, hornos de microondas y cafés.

También hay una "Sala de Alimentación para el Paciente" en cada unidad. Si desea comer o beber algo, solicítelo a su enfermera

### **Teléfonos Celulares**

Para la seguridad del paciente, los teléfonos celulares solamente pueden utilizarse en ciertas áreas: cerca de los elevadores principales y en áreas públicas en el primer piso del hospital. Los teléfonos marca Ntelos pueden utilizarse en cualquier lugar del hospital

### **Capilla**

El hospital cuenta con una capilla interreligiosa en el 1er. Piso y está abierta para poder orar y meditar tranquilamente. Puede solicitar los servicios de un capellán, materiales religiosos y servicios de consejería (luto) o marque '0' y pida lo comuniquen con el capellán de turno

### **Intérpretes de Lenguas Extranjeras/ Lenguaje de Señas**

Contamos con servicios de intérpretes, teléfonos de texto (TTY/TDD por sus siglas en inglés) para pacientes y familias con conocimientos limitados del inglés o con problemas de audición y habla. **434-982-1794.**

### **Tienda de Regalos**

La tienda de regalos en el vestíbulo del Hospital de la Universidad está abierta de lunes a viernes de 7 a.m. a 8 p.m. Sábados y domingos de 9 a.m. a 5 p.m. y ofrece una variedad de:

- Regalos y bocadillos
- Flores y tarjetas
- Globos de mylar, libros
- Tarjetas telefónicas, artículos de tocador
- Tarjetas de regalo para la cafetería o tienda de regalos. **434-924-2447**

### **Biblioteca de Ciencias de la Salud**

En la Biblioteca de Ciencias de la Salud Claude Moore (la cual se encuentra entre el Hospital y el Complejo Oeste) puede tener acceso a información sobre la salud por medio de la computadora, pidiendo libros prestados o tomar un descanso. **434-924-5444.**

### **Servicios para Pacientes y sus Invitados**

La oficina de Servicios para Pacientes y sus Invitados está localizada en el vestíbulo principal del Hospital, junto al Módulo de Información. El personal puede ayudar de la siguiente manera:

- Encontrando hospedaje en la localidad
- Consiguiendo acceso a internet en el hospital
- Localizando objetos perdidos
- Dando contestación a servicios adicionales en la zona. **434-924-1122**

## Otra Información Importante

### Directivas Anticipadas

Las Directivas Anticipadas son documentos legales en los cuales usted da a conocer sus decisiones sobre la atención médica. Nuestro folleto contiene un formulario e instrucciones para elaborar la Directiva Anticipada. Este manual de bolsillo contiene el formulario o puede obtener uno al ingresar al hospital. Una vez llenado será incluido en su registro médico.

### Donativos de Sangre

La oficina para donantes sin previa cita está cerca del vestíbulo del Complejo Oeste en caso de que usted, su familia o amistades deseen donar sangre. Para información más detalle consulte la página [www.vablood.org](http://www.vablood.org) o llame al **434-243-2999**



### Donativos de Órganos/Tejidos

Lo exhortamos a que discuta con su médico, familiares y amigos acerca de la donación de tejidos/órganos. Bajo las leyes del Estado de Virginia, su deseo de donar sus órganos/tejido debe de ser respetados. Se puede obtener mayor información en la página [www.Save7lives.org](http://www.Save7lives.org) o llamando a LifeNet, la Agencia de Procuración de Órganos del Edo. De Virginia at **434-296-7910** (número gratuito: **800-847-7831**)

### El Fj9umar

A partir del 1o. de octubre de 2009, está prohibido fumar en los terrenos y edificios del Centro Médico

de UVa. La tienda de regalos ofrece gratuitamente unos "kits" para ayudarle a soportar el no fumar.

### Acerca de Seguridad y Comodidad

Hay muchas cosas que usted puede hacer para ser un participante activo e informado acerca de su atención médica y para asegurarse de obtener mayor seguridad en su atención médica

- Entérese lo más posible acerca de su enfermedad y opciones de tratamiento. Escriba sus preguntas y practique el preguntar (vea la página 13 de este manual).
- Preste atención a sus síntomas tales como dolor, náusea, mareo, etc., o algo que sencillamente "no está bien" y repórtelos.
- Informe a su equipo de atención médica acerca de sus medicamentos, incluyendo los que no requieren receta médica o alergias y cualquier reacción a sus medicamentos o tratamientos. Solicite de su enfermera una tarjeta tamaño billetera para hacer una lista de sus medicamentos.
- Asegúrese de que los profesionales de la salud lo identifican correctamente mirando su brazalete de identificación y preguntándole su nombre y fecha de nacimiento.
- Pida a los profesionales de la salud que se identifiquen y expliquen lo que están haciendo.
- Pida a un miembro de su familia o amistad que permanezcan con usted cuando esté hablando con su médico u otros para que le ayuden a recordar lo que se dijo, para que tomen notas o hagan preguntas. También nos pueden ayudar a saber acerca de sus necesidades específicas.
- Preste atención a su asistencia médica y asegúrese de que está recibiendo los medicamentos y tratamientos correctos.
- Usted es el centro de su equipo de atención médica. Pregunte lo que no entienda.
- Si se está sometiendo a cirugía o a un procedimiento, el personal trabajará en conjunto para asegurarse de su seguridad. Los miembros del personal de enfermería le preguntarán con frecuencia si sus necesidades están siendo satisfechas.

## Manejo del Dolor

Le preguntaremos si tiene dolor. Su dolor será evaluado y manejado. También se le preguntará acerca de su bienestar. Usamos una herramienta llamada “Escala de Valoración del dolor de UVa” cuando le preguntamos acerca de su dolor (la escala aparece en la página 16). En cualquier momento, dígaselo a su profesional de la salud si se presenta lo siguiente:

- Cuándo empezó a sentir dolor y cuánto tiempo duró.
- En donde siente el dolor
- Qué tan fuerte es el dolor y cómo se siente (agudo, sordo o se siente adolorido)
- Qué cosas no puede hacer debido al dolor
- Qué hace que su dolor mejore y que lo empeora.

## Prevención de Caídas

El sentirse débil, el tomar ciertos medicamentos y estando en un lugar desconocido puede hacerle más propenso a caerse. Pregúntenos acerca de nuestro “Programa de Prevención de Caídas” y:

- Siga nuestras instrucciones para entrar y salir de la cama o para caminar alrededor de la habitación.
- Pida ayuda si se siente débil o mareado.
- Use tacones bajos, zapatos anti-derrapantes o zapatillas.
- Mantenga sus artículos personales al alcance de la mano – si no puede alcanzar algo que necesite, presione el botón de llamada de ayuda
- Háganos saber si observa algo que pudiera ser un peligro para la seguridad – como derrames de líquidos, humo sospechoso.

## Prevención de Infecciones

La prevención de infecciones es muy importante. Usamos guantes, batas, mascarillas y protección para los ojos basándonos en su condición. Los pacientes, visitantes y empleados deben de seguir cualquier instrucción colocada sobre la puerta.

Sus visitantes pueden venir al hospital solo si se sienten bien.

Cualquier persona que haya estado en contacto con usted, debe de lavarse las manos o limpiárselas. Un limpiador para las manos/gel a base de alcohol se



encuentra fuera de las habitaciones de los pacientes y rutinariamente lo utiliza el personal para limpiarse las manos.

Si usted no puede levantarse de la cama para lavarse las manos, pídale a su enfermera un limpiador para las manos.

Los baños en las habitaciones de los pacientes son para el uso exclusivo de los pacientes. Todos los demás deben de usar los baños públicos.

## Acerca de su Equipo de Atención Médica Hospital Clínico

Usted es el centro de su equipo de atención médica. En el Centro Médico de la Universidad de Virginia, vamos a trabajar con usted como parte de ese equipo. El Centro Médico es una red de servicios de atención primaria y de especialidad que van desde programas de bienestar y revisiones de rutina a la más avanzada atención médica. El centro neurálgico del Centro Médico es un hospital con más de 500 camas y un centro de traumatología de Nivel 1. La atención médica también se proporciona en clínicas a través de Virginia Central. Su equipo puede incluir a estudiantes o investigadores. El contestar la misma pregunta a varias personas o siendo parte de un estudio de investigación contribuye al futuro de la atención médica. Para su seguridad, todo el equipo porta un gafete de identidad con su correspondiente fotografía del Sistema de la Salud en donde se puede leer su nombre y título. Algunos de los títulos y lo que significan son:

- **El Médico de Planta es un doctor en medicina (MD o DO por sus siglas en inglés)**, generalmente es un especialista en su campo, quien es el principal responsable de su atención médica y tratamiento.
- **Los Residentes e Internos** son médicos que han completado sus estudios en la escuela de medicina y se están entrenando bajo la supervisión de un Médico Internista en todo momento.
- **Los “Fellows” o Post-Residentes** son médicos que han completado sus estudios en la escuela de medicina y el entrenamiento de residencia y están entrenándose en una especialidad.
- **La Enfermera Practicante (NP por sus siglas en inglés) o Asistentes Médicos (PA por sus siglas en inglés)** han completado su formación especial y trabajan con los médicos para proporcionar atención médica y tratamiento.
- **Un Anestesiólogo o Enfermera Anestésista** es un médico que le proporcionará la anestesia (medicamento administrado para el alivio del dolor y sensación durante la cirugía) y administra la anestesia durante una intervención quirúrgica.
- **Las Enfermeras Registradas (RN por sus siglas en inglés)** coordinan y supervisan todo lo concerniente a su atención médica.
- **Un Enfermero/a Práctico Licenciado/a (LPN por sus siglas en inglés), una Asistente de Atención al Paciente (PCA por sus siglas en inglés) o Técnico (PCT por sus siglas en inglés)** funcionan bajo la supervisión de la Enfermera Registrada tomando signos vitales y ayudar con sus necesidades diarias.
- **El Coordinador de la Unidad de Salud (HUC por sus siglas en inglés)** está en el módulo de las enfermeras coordinando la comunicación y documentación.
- **Los Capellanes** brindan atención espiritual, apoyo y consuelo. El Capellán se puede encargar de hacer arreglos para una ceremonia religiosa o para que lo visite su director espiritual. Si usted desea hablar con un Capellán, marque “0” o pida a un miembro del personal que llamen al Capellán de turno.
- **Los Trabajadores Sociales** pueden ayudar a usted y a su familia con respecto al alta, asesorándole acerca del tratamiento de enfermedades y lesiones, de la protección contra el abuso y la negligencia, las referencias de la comunidad y programas de asistencia financiera.
- **Los Dietistas Registrados** evalúan sus necesidades nutricionales y sugieren el mejor tipo de alimentación alternativa de ser necesario.
- **Los Farmacéuticos** preparan y despachan medicamentos y consultan con el equipo médico para asegurarse de que su tratamiento le da el mayor beneficio. Ellos pueden responder a sus preguntas sobre los medicamentos y sus posibles reacciones.
- **Los Terapeutas Ocupacionales (OET por sus siglas en inglés)** ayudan con las actividades diarias básicas (como el bañarse, vestirse, ir al baño). Además le ayudan a hacer otras cosas que usted disfruta a pesar de los desafíos físicos o emocionales. Ellos también le ayudan a que al ser dado de alta se sienta seguro.
- **Los Fisioterapeutas (PT por sus siglas en inglés)** le ayudan a moverse con seguridad y le ayudan a programar el equipo que usted pueda necesitar para moverse con seguridad en el hospital y cuando regrese a su hogar.
- **Terapeutas Respiratorios (TR)** le ayudan a respirar con más facilidad con o sin equipo y medicamentos.
- **Los Patólogos de Habla y Lenguaje (SLP)** le ayudan a hablar y a entender el lenguaje hablado y le pueden ayudar y a pasar mejor los alimentos y bebidas.
- **Los Técnicos** llevan a cabo una amplia gama de pruebas y servicios, ya sea en su habitación o en un área específica del hospital.
- **Los Asociados de “Catering”** proporcionan alimentos que sean equilibrados, bien preparados y que se adapten a sus necesidades específicas.
- **El Ama de Llaves** limpia la habitación.



- Los Transportadores lo llevan con cuidado a los diferentes sitios de atención médica.
- Los Voluntarios donan muchas horas de servicio y apoyo financiero. Usted puede distinguirlos por su gafete de identificación y por su uniforme rojo. Comuníquese al **434-924-5251** si desea conocer los requisitos para ser Voluntario.

### Servicio de Consulta de Ética.

En algunas ocasiones los pacientes, sus familiares y el personal se enfrentan a difíciles cuestiones éticas sobre las opciones de tratamiento. Para acceder a este servicio las 24 horas del día, marque "0" y pida a la telefonista que vocee el número 1712.

### Yendo a Casa

Desde el momento de su llegada, su equipo de atención médica está trabajando para ayudarle a regresar a su hogar con sus necesidades médicas satisfechas. Durante su estancia en el hospital, el personal trabajará y con usted y su familia para que su transición fuera del hospital sea sin tropiezos. Trabajaremos con usted para identificar sus necesidades, incluyendo sus suministros, consultas de seguimiento, recursos de la comunidad y hora de llegada para el viaje a su hogar.

- A sus familiares que vayan por usted cuando le den de alta se les pedirá que esperen en su habitación para que un miembro de nuestro personal de transportación del paciente, lo lleve a usted y a su familia al Centro de Servicio a Pacientes y sus Invitados.
- Al salir del Centro para Pacientes, se le pedirá a un miembro de su familia que vaya por su coche y que lo traiga al área designada para recoger a pacientes que está frente al hospital principal.
- Un saludador de UVA le llevará al área en donde se recoge a los pacientes, y una vez que llegue su coche le ayudará a acomodarse en él.

### Preguntas Frecuentes Acerca de Dejar el Hospital

**¿Quién decide cuando estoy listo para salir del hospital?** Su médico y el equipo de atención médica se pondrán de acuerdo con usted para decidir acerca del mejor momento para que sea dado de alta. Nuestra meta para darle de alta es antes del mediodía para que llegue a su hogar y se instale en él

**¿Qué necesito hacer?** Cuando se decida la fecha de su alta, asegúrese de que alguien pueda recogerlo y que su hogar esté listo para recibirlo. El día anterior a su alta, que alguien recoja sus pertenencias y regalos y los lleve a su hogar y que le traiga ropa holgada para vestirse.

**¿Qué pasa si voy a otra institución y no a mi hogar?** El personal del hospital hará los arreglos necesarios para que usted pueda llegar a la otra institución.

### ***¿Me darán instrucciones antes de que salga?***

Si, al darle de alta le daremos instrucciones por escrito acerca de su atención médica, nivel de actividad, consultas de seguimiento, medicamentos, suministros y servicios. Este es el momento para que se le contestación a todas sus preguntas.

### ***¿Me darán medicamentos o recetas antes de que salga?***

Su médico puede ordenar medicamentos para que se las lleve después de que le den de alta del hospital. Le sugerimos que surta estos medicamentos en su farmacia para que estén al tanto de todos los medicamentos que está tomando. Mantenga una lista de todos sus medicamentos, alergias y vacunas. Anote el nombre de todos los medicamentos, cuantos tiene que tomar (la cantidad), que cantidad (dosis), cuando y cómo tiene que tomarlos y cualquier otra cosa que sea especial.

### ***¿A quien puedo llamar si tengo preguntas acerca de servicios de salud en el hogar?***

Durante las horas de oficina, comuníquese con la oficina de Enlace Continuo de UVA de Salud en el hogar al **434-924-9083**. (UVA HOME HEALTH CONTINUUM LIAISON)

### **Satisfacción del Paciente**

Cuando llegue a su hogar, puede que reciba una encuesta preguntándole acerca de su estancia en el hospital. Favor de completar esta encuesta ya que es importante para nosotros el saber acerca de su experiencia de tal manera que podamos continuar mejorando nuestros servicios.

### **Acerca de su Factura**

Para la mayoría de los servicios de UVA, recibirá dos facturas:

- Una factura será del hospital e incluirá cargos tales como alojamiento y comida, medicamentos, suministros y pruebas de laboratorio y radiología.

La otra factura vendrá de la Fundación de Servicios de la Salud de UVA (HSF por sus siglas en inglés) para servicios proporcionados por médicos.

El pago de estas facturas es su responsabilidad. Sin embargo, como cortesía, el hospital y la Fundación presentarán una reclamación a su compañía de seguro médico en su nombre y a su solicitud.

Si usted no puede pagar por su atención médica, es posible que pueda recibir ayuda. Su trabajador social puede informarle acerca de nuestro programa de asistencia financiera. También puede consultar la página <http://www.healthsystem.virginia.edu/internet/pfs/finassist.cfm>. Por favor comuníquese con nuestra oficina de Investigación de Antecedentes Financieros al **434-924-5377** o al **800-523-4398** para solicitar o para conseguir asistencia financiera o para obtener mayor información. Se requerirá llenar una solicitud y se le pedirá que informe acerca de todos sus activos e ingresos. Nuestro personal puede abordar sus preguntas o su preocupación acerca de sus facturas.

- Para la cuenta del hospital, llamar al **434-924-5377 (800-523-4398**, número gratuito) y,
- Para la cuenta del médico, llamar al **434-980-6110 (800.868-6600**, número gratuito).



## **Acerca de sus Derechos y Responsabilidades como Paciente**

El Centro Médico de la Universidad de Virginia proporciona un entorno que promueve la calidad de atención médica para sus pacientes respetando a la vez sus derechos. Los empleados tienen la obligación de ayudar a los pacientes, a sus representantes legales (los sustitutos que toman las decisiones) y a sus familias en la comprensión y ejercicio de los derechos de cada paciente. De la misma manera, los pacientes, sus representantes legales y sus familiares tienen la obligación de entender sus responsabilidades hacia los individuos que les prestan atención médica y servicios.

### **Declaración de Derechos del Paciente**

El Centro Médico está dedicado a proporcionar a cada paciente la mejor atención médica y servicio posibles. El personal del Centro Médico comprende que cada paciente espera recibir una atención considerada y respetuosa. El Centro Médico cumple con los derechos del paciente para ser informado y estar involucrado en la toma de decisiones acerca de su atención médica y tratamiento.

Cada paciente o representante(s) legal(es) tiene(n) los siguientes derechos:

- Recibir una atención médica considerada y respetuosa en un entorno que asegura su dignidad personal
- A que se respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, creencias y preferencias y a tener acceso a servicios pastorales, espirituales y otros.
- Enterarse acerca de su enfermedad o condición y el tratamiento propuesto y participar en la elaboración de un plan de atención médica. Los médicos y otros miembros del equipo de su asistencia médica proporcionarán información completa en términos que puede esperarse que entienda el paciente o representante legal y de ser necesario, utilizarán a un(a) intérprete u otros servicios de asistencia en otro lenguaje.
- A tomar decisiones acerca de su atención médica, incluyendo el derecho de saber el por qué son necesarias operaciones o tratamientos y quien va a llevar a cabo dichas operaciones o tratamientos. Esto incluye el derecho a rechazar la atención médica o tratamiento y de saber que llegaría a suceder si dicha atención médica o tratamiento no se proporciona.
- A elaborar directivas anticipadas si el paciente tiene capacidad para tomar decisiones y si tiene 18 años o más y hacer que el personal del hospital cumpla con dichas directivas.
- A tener acceso a la información contenida en su registro médico. Esto incluye el derecho a saber el nombre del médico que está a cargo de su atención médica y tratamiento y los nombres de otros miembros del Centro Médico que están proporcionando atención médica.
- A tener a un miembro de su familia o representante y a su propio médico informados prontamente acerca del ingreso del paciente en el hospital.
- A recibir tratamiento sin discriminación de raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o fuente de pago.
- A recibir atención médica en un ambiente seguro, libre de abuso mental, físico, sexual y verbal y negligencia, explotación y abuso de poder y de tener acceso a servicios de protección y apoyo, incluyendo el notificar al organismo gubernamental acerca de negligencia y abuso.
- A la intimidad personal mientras esté en el hospital y a tener toda la información acerca de su enfermedad o condición y atención médica tratada confidencialmente de conformidad con la ley.
- A verse libre de restricciones de cualquier tipo que no estén médicamente indicadas.
- A recibir una adecuada evaluación y manejo de dolor.
- A estar de acuerdo o rechazar el participar o retirarse de cualquier estudio de investigación o experimento relacionado con la atención médica o tratamiento.



- A revisar las facturas y que sus preguntas con respecto a ellas sean contestadas.
- A discutir sus preocupaciones o a presentar una queja en la Oficina del Representante de los Pacientes del Centro Médico en relación con su experiencia como paciente del Centro Médico y a recibir una respuesta de manera oportuna. Existe también el derecho a un recurso interno a esa respuesta y el derecho a presentar una queja con un organismo externo.

### Responsabilidades del Paciente

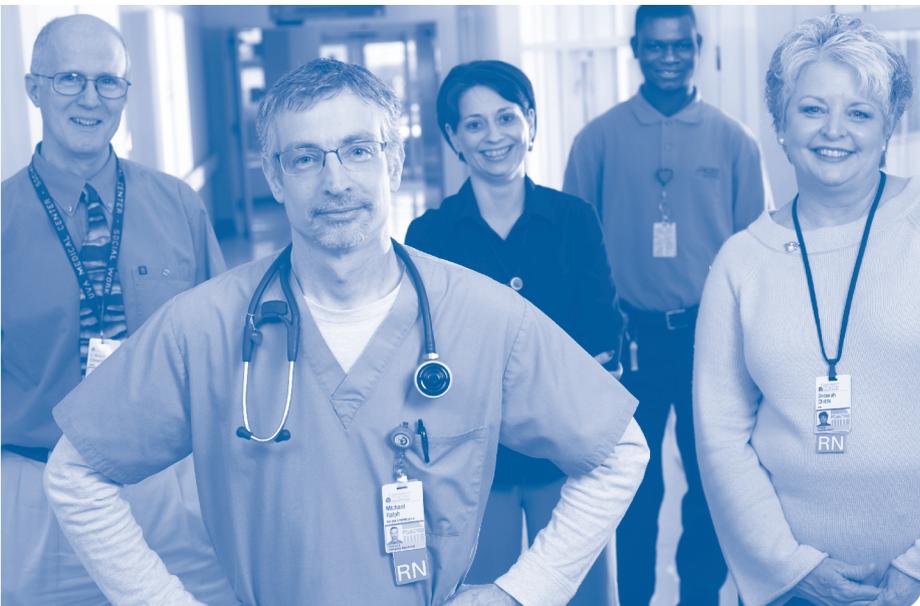
A fin de recibir una atención óptima, cada paciente, los representantes legales del paciente y sus familias, son responsables de:

- proporcionar información precisa y completa acerca de:
  - su enfermedad o condición en ese momento y su historial médico pasado.
  - sus deseos para su atención médica
  - reportar riesgos percibidos en la atención médica.
  - reportar cambios inesperados en su condición.
- haciendo preguntas cuando exista una falta de comprensión acerca de la atención médica y tratamiento y expectativas para la participación en su atención médica y tratamiento.

- seguir la atención médica, servicio o plan de tratamiento que ha sido elaborado y reportar cualquier preocupación acerca de la habilidad de seguir y cumplir con cualquier plan propuesto o curso de tratamiento.
- aceptar las consecuencias de no seguir con la atención médica, servicio o plan de tratamiento.
- observar las normas y reglas del Centro Médico concernientes a la atención médica del paciente y conducta mientras esté dentro de la propiedad del Centro Médico las cuales incluyen:
  - no utilizar abuso sexual o físico,
  - no fumar y consumir alcohol o sustancias ilegales,
  - no portar armas de ningún tipo,
- ser cortés: Mostrando respeto hacia los derechos de otros y siendo considerado con el personal y propiedad del Centro Médico.
- Cumplir con cualquier obligación financiera acordada con el Centro Médico.

La atención médica es muy personal y a menudo estresante a pesar de nuestros mejores esfuerzos para crear un ambiente seguro. Escucharemos y responderemos a cualquier pregunta que pueda tener acerca de la atención médica que haya recibido o como haya sido tratado. Le pedimos que hable con su equipo de atención médica acerca de sus inquietudes. En la mayoría de los casos podrán resolver rápidamente sus problemas.

Si sus preocupaciones no se abordan del todo nuestros Representantes de los Pacientes pueden serle de ayuda. "Los Representantes de los Pacientes" están aquí para hablar con usted personalmente o por teléfono, o usted puede ponerse en contacto ellos escribiéndoles. Están a su disposición para ayudarle con cualquier preocupación que pueda tener acerca de su atención médica, de enfermería o de cualquier otro de nuestros servicios. Se hará un seguimiento para comprobar que usted reciba una respuesta tan pronto como sea posible. Llame al **434-924-8315**.



Además, usted siempre tiene el derecho de ponerse en contacto con las siguientes organizaciones para presentar una queja si no está completamente satisfecho con nuestra respuesta:

**Office of Licensure and Certification**  
**(Oficina de Certificación y Licencias)**  
**Virginia Department of Health**  
**(Departamento de Salud de Virginia)**  
9960 Mayland Drive Suite 401  
Richmond, Va., 23233  
Teléfono No: 800-955-1819, 804-367-2106  
Fax: 804-527-4503

**Office of Quality Monitoring**  
**(Oficina de Monitoreo de Calidad)**  
**The Joint Commission**  
**(La Comisión Conjunta)**  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Teléfono No.: 800-994-6610  
Fax: 630-792-5636

## Hablando con su Equipo de Atención Médica

Le animamos para que hable con su equipo de atención médica. A veces es útil escribir los problemas para estar preparado. A continuación enumeramos algunas preguntas que quizás usted quiera hacer

- ¿Qué está mal? (Mi diagnóstico)
- ¿Qué podría suceder ahora? (Mi pronóstico)
- ¿Qué pruebas médicas, medicamentos y planes para el tratamiento y opciones necesito?
- ¿Cómo puedo obtener ayuda o más información acerca de cuidarme a mí mismo después de salir del hospital?
- ¿Qué puedo esperar en el futuro y habrá necesidad de seguimiento de atención médica?

Siéntase con libertad para utilizar este espacio para escribir los nombres de las personas que le proporcionaron atención médica y sus comentarios acerca de su cuidado.

### Lista al ser dado de alta

Tengo:

- transportación (esperar en la habitación hasta que llegue la persona que me va a transportar)
- papeleo del alta incluyendo recetas
- instrucciones para mi cuidado después de salir del hospital
- una lista de mis medicamentos
- objetos de valor /y medicamentos que envíe para guardar en lugar seguro
- todas mis pertenencias
  - lentes
  - lentes de contacto
  - aparato para la sordera
  - dentaduras postizas
  - reloj/joyería
  - otros \_\_\_\_\_
  - cualquier aparato médico o electrónico personal



## Guía de Programas de Televisión del Hospital de UVA

Esta guía le proporciona información acerca de lo que se ofrece en cada canal. El botón para los subtítulos se encuentra en el altavoz de la almohada.

### Guía de los Canales de Televisión del Hospital de UVA

2	Med Tranquilidad Relajación	19	Recién nacidos en UVA	36	ESPN2	53	Oxygen
3	WVAW 16 (ABC)	20	TBN	37	CSN	54	TCM
4	WVIR 29 (NBC)	21	CNBC	38	Golf	55	AMC
5	Guía de televisión	22	C-SPAN 2	39	Versus	56	Ciencia Ficción
6	WCAV 19 (CBS)	23	MSNBC	40	TNT	57	FX
7	WHTJ 41 (PBS)	24	CNN	41	Spike TV	58	Tru TV
8	UVA Películas	25	Titulares de las Noticias	42	ABC Family (Familia)	59	Historia
9	WAHU 27 (FOX)	26	Fox News (Noticias)	43	Disney	60	Comida
10	Local Access (Canal local)	27	Weather (Clima)	44	Dibujos animados	61	HGTV
11	WVPT 51 (PBS)	28	USA	45	Nickelodeon	62	Humorismo
12	Centro Médico para los Niños	29	A&E	46	Planeta de los Animales	63	MTV
13	Local Access (Canal Local)	30	Lifetime	47	Discovery	64	VH-1
14	Health (La Salud)	31	E!	48	TLC	65	CMT
15	C-SPAN	32	BET	49	Hallmark	70	EWTN
16	Nuevos Padres en inglés y español	33	Películas en español	50	Travel (Viajes)		
17	Para solicitores DVDs llamar al 2-1600	34	TBS	51	TV Land (Tierra)		
18	Los Recién Nacidos en inglés	35	ESPN	52	Bravo		

Películas están disponibles en el **Canal 8** en inglés y en el **Canal 33** en español.

**Canal 2** – Relajantes videos y música

**Canal 5** – Guía para la televisión y cada hora ofrece un video acerca de la importancia para lavarse las manos

**Canal 14** – En inglés – Ver la página 15

**Canal 16** – “Del Hospital a la Casa” – Educación para los nuevos padres – Se alterna contenido en inglés y español cada hora.

**Canal 17** – Ver la página 15

**Canal 14 Guía de Programación para la Salud** – *Mostrado de manera continua durante todo el día*

**Cuide su Corazón**

Hipertensión:  
 ¿Qué significado tiene para usted? *14 min.*  
 Padeciendo Insuficiencia Cardíaca, *13 minutos*  
 Derrame Cerebral: Una historia personal: *7 minutos*  
 El colesterol y usted: *10 minutos*

**Cáncer en la Familia**

Ensayos Clínicos *10 minutos*  
 Entendimiento acerca de la Radiación, *7 minutos*  
 Entendimiento de la Quimioterapia, *12 minutos*  
 Nutrición y Recuperación: Cáncer, *8 minutos*  
 Controlando la Náusea, *7 minutos*

**Cáncer en la Familia, continúa**

Concientización sobre el Cáncer:  
 Mujeres latinas, *7 minutos*  
 Directivas Anticipadas, *2 minutos*  
 Recuperación de la cirugía cardiovascular,  
*15 minutos*

**Los Pequeños Cambios Pueden Hacer una Gran Diferencia**

Reflexiones sobre dejar de fumar, *17 minutos*  
 Superando la Depresión, *12 minutos*  
 Manejando el dolor: Hay mucho que ganar,  
*13 minutos*  
 Seguridad de los Medicamentos, *8 minutos*  
 Comer y Envejecimiento, *7 minutos*

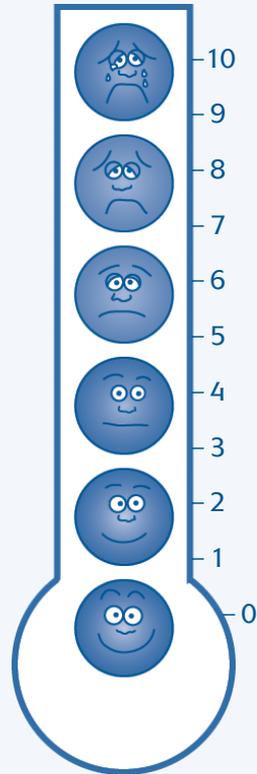
**UVA Health System Solicitar un Video**

**Canal 17:** Para solicitar un video en (Inglés o español) — Proporciona al paciente más información sirviendo como un suplemento de información a lo que su proveedor le ha proporcionado.

Título	Descripción – Español
<b>Fumar Cese</b>	Presenta las razones para dejar de fumar y las etapas para prepararse a abandonar el hábito TV 002S, 6 mins
<b>Hipertensión</b>	Trata los síntomas de la hipertensión, tratamiento y aquellas actividades que deben llevarse acabo o evitarse. TV 006S, 6 mins.
<b>Derrame Cerebral: Reducción del riesgo</b>	Ilustra las causas que ocasionan un derrame cerebral las señales de advertencia y su prevención. TV 007S, 11 mins.
<b>Insuficiencia Cardiaca</b>	Presenta información al los pacientes sobre como controlar un fallo cardiaco. TV 011S, 7 mins.
<b>Que es la Diabetes? (Tipo 2)</b>	Hace un resumen de los síntomas y complicaciones de la diabetes Tipo 2 y el plan de tratamiento a seguir. TV 014S, 15 mins.
<b>Vacunación Pneumococcal</b>	Información sobre Vacunación Pneumococcal. TV 017S, 5 mins.
<b>Su Vida Despues de Ostomia</b>	Explains what an ostomy is and describes how to care for yourself. TV 20S, 20 mins.
<b>Asiento para niños</b>	Cómo proteger un niño con edades entre el nacimiento hasta diez años en el coche. TV 23S.

## Escala para Calificar el Dolor de UVA

### Calificación del Dolor UVA Pain Scale



### Calificación de la Actividad Activity Rating

- El peor dolor posible
- Incapaz de llevar a cabo actividades a causa del dolor
- Dolor intenso
- Incapaz de llevar a cabo la mayoría de las actividades a causa del dolor
- Dolor severo
- Incapaz de llevar a cabo algunas de las actividades a causa del dolor
- Dolor moderado
- Puede llevar a cabo la mayoría de las actividades tomando períodos de descanso
- Dolor leve
- El dolor está presente pero no limita la actividad
- No hay dolor
- Capaz de llevar a cabo todas las actividades

Faces: Modified from Wong DL: Whaley & Wong's essentials of pediatric nursing, ed 5, pp1215-16, St. Louis, 1997, Mosby. Used with permission. Thermometer: Used with permission from Keela Herr, University of Iowa.