

GUÍA PARA EL PACIENTE

PATIENT GUIDE



RUSH UNIVERSITY
MEDICAL CENTER

Bienvenidos a Rush University Medical Center, parte del paisaje de Chicago desde hace más de 150 años. Durante todo este tiempo, Rush ha alcanzado una posición de liderazgo en el campo médico, de investigación, educativo y en el servicio a la comunidad. Nos sentimos extremadamente orgullosos de lo que hemos logrado en estas áreas y, por ello, seguimos trabajando con el fin de fortalecer y afirmar nuestra reputación.

Sin embargo, nuestro mayor logro y, lo que verdaderamente diferencia a Rush de otras instituciones, es el hecho de que todo lo que hacemos —ya sea en los consultorios médicos, los laboratorios, las aulas o la comunidad— lo hacemos pensando en los pacientes y, hasta el día de hoy, su atención y cuidado, como no podía ser de otro modo, continúa siendo nuestra principal prioridad.

Por supuesto, haremos todo lo que esté a nuestro alcance para que su estancia en Rush sea lo más agradable posible, desde el momento del ingreso hasta el día de su vuelta a casa. Si necesita asistencia o si tiene preguntas o dudas, no dude en consultar con su enfermera/o o con cualquier otro miembro de nuestro personal.

Gracias por elegir a Rush como su centro de servicios médico-sanitarios.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Larry Goodman". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal flourish extending to the right.

Dr. Larry J. Goodman
Presidente y Jefe Ejecutivo,
Rush University Medical Center

Su estancia

Su habitación	1
El equipo	3
Su seguridad y confort	6
El regreso a casa	8

Servicios y recursos

Opciones para estacionamiento y comidas	11
Servicios para usted y su familia	13
Recursos e información para pacientes y familiares	15

Derechos y deberes de los pacientes

Sus deberes	17
Sus derechos e inquietudes: a quién puede acudir	19

Números telefónicos importantes 21**Mapas** 22

Su habitación está diseñada para ofrecerle el máximo confort, por tanto, no dude en dirigirse a su enfermera/o si tiene preguntas relacionadas con ésta.

La cama del hospital

En la mayoría de las unidades de pacientes, las camas son de articulación eléctrica y, para su comodidad, pueden ser ajustadas en distintas posiciones. Con el fin de proporcionarle mayor seguridad, ambas barandillas de la cama pueden elevarse mientras duerme, descansa, se recupera de una cirugía o toma sus medicinas. Desde la cama, podrá controlar el botón para llamar a la enfermera/o así como los botones de posición de la cama, el televisor o la iluminación. Un miembro del personal le explicará cómo utilizar estos controles.

Mesas puente y cabinas de almacenaje

La mesa puente puede ser ajustada para que usted pueda comer, leer o escribir en la posición más cómoda posible. En la cabina que se encuentra a un lado de la cama, podrá guardar sus lentes, prótesis dentales, lentes de contacto u otros objetos personales en sus respectivos estuches. Le recomendamos que deje en casa los objetos de valor; si bien todas las áreas del centro médico están vigiladas por guardias de seguridad las 24 horas, Rush no asumirá la responsabilidad por artículos perdidos o sustraídos.

Teléfono

Para su comodidad, la mayoría de las habitaciones cuentan con un teléfono junto a la cabecera de la cama. Con excepción de las unidades de cuidado intensivo, cada cama tiene asignado su propio número de teléfono, de modo que usted podrá recibir llamadas directamente. Por respeto a los demás, trate de no recibir llamadas después de las 10 de la noche. No se permite el uso de teléfonos celulares en las habitaciones.

Si desea llamar a un departamento o consulta dentro del centro médico, solo deberá marcar los cinco últimos dígitos del número; por ejemplo, para llamar al 942-5000, marque solamente 2-5000; para llamar a números con el código de área 312, marque 9 seguido del número al que desea llamar; para otros códigos de área, por ej. 708, 847, 773 ó 630, marque 9 seguido de 1, el código de área y el número de 7 dígitos al que desea llamar.

Su habitación

Televisión

Todas las habitaciones cuentan con televisores equipados con sistema de subtítulo, y ofrecen programación televisiva sin cargo alguno. Si necesita asistencia con el televisor, llame a la extensión 2-5990. Por consideración a otros pacientes, ajuste el volumen a un nivel apropiado y apague el televisor a la hora de dormir.

Los canales televisión locales disponibles son los siguientes: CBS 2 (canal 4), NBC 5 (canal 6), ABC 7 (canal 8), WGN (canal 10), WTTW 11 (canal 12), WYCC PBS 20 (canal 32), WCIU 26 (canal 37) y WFLD FOX 32 (canal 43). *Care Channel* (canal 26) incluye los servicios de capellanía y algunas opciones para propósito de relajación. Comcast Sports Net (canal 49) televisa partidos de baloncesto de los Chicago Bulls y partidos de baseball de los Chicago Cubs y de los White Sox (ciertos partidos podrían no estar disponibles).

Su comida

Nuestro personal de alimentación y nutrición se encargará de servirle en su habitación alimentos equilibrados y preparados siguiendo las instrucciones de su médico. Todos los días, se le entregará un menú; si necesita ayuda con la elección del menú, no dude en consultar con algún miembro del personal.

En ocasiones, mantenemos un registro de la cantidad de alimentos y fluidos consumidos con el fin de ayudar al equipo médico a evaluar sus necesidades nutricionales y médicas. Por favor, siga con atención las instrucciones de su enfermera/o o dietista.

Si tiene alguna necesidad dietética especial, no dude en consultarlo con el/la dietista para que podamos satisfacer sus necesidades.

En Rush, contamos con un equipo multidisciplinar de profesionales médicos y personal de apoyo dedicado a ofrecerle asistencia médica de la más alta calidad. Durante su estancia, tendrá la oportunidad de conocer a una serie de profesionales cuyo objetivo es brindarle la asistencia física, emocional y espiritual que necesita.

El personal médico

- Los médicos tratantes, ya sean privados o empleados de Rush, supervisan la atención médica de los pacientes y son miembros del personal médico y del cuerpo docente de Rush University Medical Center. Su médico tratante será quien recomiende los exámenes, pruebas, medicación o tratamiento que necesite.
- Los residentes son médicos licenciados que están cursando su especialidad en distintas áreas. Los médicos residentes están de guardia veinticuatro horas y trabajan junto con su médico tratante para que su cuidado sea supervisado de forma permanente.

El equipo de enfermería

- Los **directores de unidad** son enfermeras/os titulados con conocimientos y experiencia avanzados; son responsables de las actividades relacionadas con el cuidado y tratamiento de los pacientes en la unidad.
- Los **coordinadores de enfermería clínica (CNC)** son enfermeras/os titulados que tienen la responsabilidad de supervisar la atención brindada a los pacientes durante su estancia en el hospital.
- Las **enfermeras/os titulados (RN)** están a cargo de planificar, coordinar y evaluar la atención proporcionada a los pacientes y son una buena fuente de información.
- Las **enfermeras/os practicantes** o especializados en enfermería clínica poseen un título en enfermería avanzada y están presentes en varias unidades.
- Otro grupo de personal de enfermería son las **enfermeras/os prácticos titulados (LPN)**, los **asistentes de enfermería certificados (CNA)** y **técnicos de asistencia al paciente (PCT)**.

Especialistas en asistencia médica

- Las/los **dietistas titulados (RD/LD)** trabajan en estrecha colaboración con su médico y con el equipo de nutrición en la elaboración de una dieta especial.
- Los **farmacéuticos titulados** verifican los fármacos que usted recibe para asegurarse de que son los adecuados y de que no se producen interacciones indeseables con otros fármacos, alimentos o pruebas de laboratorio. Si desea hablar con un farmacéutico mientras se encuentra aquí, pídale a su enfermera/o que coordine una visita a su habitación.
- Las/los **terapeutas ocupacionales (OT)** ayudan a los pacientes a fijar metas para recuperar o desarrollar la capacidad de realizar las tareas cotidianas como asearse, vestirse y cocinar.

El equipo

- Los/las **fisioterapeutas** (PT) atienden a los pacientes que sufren de una deficiencia, limitación funcional, incapacidad o cambio en la función física y el estado de salud como resultado de una lesión, enfermedad u otras causas.
- Los/las **terapeutas respiratorios** (RT) tratan a los pacientes con problemas o trastornos respiratorios.

Personal especializado en asistencia emocional y espiritual

Los coordinadores de recursos clínicos (CRC) son asistentes sociales o enfermeras/os titulados que están disponibles para ayudarle a superar el estrés resultante de una enfermedad o el impacto emocional sufrido por su familia. También podrán ayudarle en la planificación del alta hospitalaria y la coordinación de asistencia domiciliaria (véase el título “El regreso a casa”) además de recomendarle entidades y recursos de asistencia comunitaria.

Los capellanes, que representan a distintos credos, están disponibles 24 horas al día para brindarle apoyo durante su estancia en el hospital. Cada capellán está asignado a un área del hospital, y todos ellos prestan sus servicios previa petición. Si usted o su familia desean recibir la visita de un capellán o de algún otro servicio religioso, comuníquese a un miembro del personal o llame a la extensión 2-5571. También tenemos a su disposición otros servicios religiosos —Comunión católica, velas del *Sabbath*—. Si desea recibir la visita de su sacerdote, ministro o rabino, también será bienvenido.

Otros miembros del equipo

- Los **gerentes de servicios de unidad** (USM) gestionan las necesidades no médicas y los servicios ambientales y supervisan al personal administrativo de cada unidad.
- El **personal administrativo de las unidades** contesta el teléfono, colabora en la gestión de sus informes médicos y hace las labores de recepcionista.
- El **personal de alimentación y nutrición** sirve las comidas.
- Los **servicios ambientales** mantienen su habitación y la unidad limpia y confortable durante su estancia.
- Los **voluntarios** de la comunidad aportan su tiempo para ayudarles a usted y a su familia; están disponibles para visitarle y ofrecerle compañía y bienestar. Además, ponen a su disposición periódicos, libros o artículos de artesanía y hacen recados a la tienda de regalos; con frecuencia, también acompañan a los pacientes en el momento del alta. Si desea solicitar la asistencia de un voluntario, llame a la extensión 2-5574.
- Los **estudiantes de diversas disciplinas** son parte del equipo de asistencia médica. Por tratarse de un centro médico académico de alto nivel, Rush participa activamente en la educación de los futuros profesionales médicos. Los estudiantes que están presentes en la unidad son supervisados por el profesorado y se identificarán como tales ante usted.

Respuestas a sus preguntas

Uno de los objetivos de nuestro personal es tratar y resolver cualquier pregunta que pueda surgirle mientras esté en el hospital. Durante su estancia, podrá contactar con los siguientes miembros del personal:

- Personal de la unidad en la que se encuentre.
- El/la representante del paciente, con quien podrá contactar de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. marcando la extensión 2-2172.
- El administrador de guardia, con quien podrá ponerse en contacto marcando el 85-7123.

Control del dolor

Mientras usted recibe su tratamiento, los médicos, enfermeras/os, farmacéuticos y otros profesionales de Rush se preocuparán por su comodidad y bienestar, procurando que dicho tratamiento sea lo menos doloroso posible.

No todos los pacientes experimentan dolor, pero los que sí lo hacen podrían sentirse mejor siguiendo el tratamiento adecuado. De hecho, los pacientes a quienes se les administran fármacos para aliviar el dolor están mejor preparados para participar en su tratamiento y recuperación. Por esta razón, en Rush consideramos el dolor como la quinta constante vital, y lo medimos cada vez que se comprueban las otras constantes vitales.

Por favor, hable abiertamente con sus médicos y enfermeras/os sobre el dolor que está padeciendo, ya que sólo usted puede explicar lo que siente.

Información sobre los calmantes y el dolor:

- Los estudios han demostrado que es muy poco común convertirse en “adicto” o “engancharse” a los calmantes.
- Los fármacos no dejarán de hacer efecto aunque tome demasiados, sin embargo a veces el organismo se acostumbra a ciertos fármacos, lo que generalmente no presenta un problema ya que la dosis puede ser modificada o éstos pueden combinarse con otros fármacos.
- No debería esperar a que el dolor se convierta en un dolor agudo para tomar la medicación. Es mucho más fácil controlar el dolor leve que el severo.
- El informar a su enfermera/o o médico sobre el dolor que siente no le convierte en un mal paciente.

Tratamiento con fármacos

Los fármacos que tomará durante su estancia en el hospital serán recetados por su médico, entregados por la farmacia del hospital y administrados por su enfermera/o. Si tiene alguna duda o consulta sobre sus medicamentos, coméntelo con su médico, enfermera/o o farmacéutico. Por su propia seguridad, durante la hospitalización, no consuma alimentos o bebidas ni tome fármacos que no hayan sido recetados por su médico o administrados por su enfermera/o. Si trae consigo sus propias medicinas, comuníquesele a su enfermera/o.

Pruebas e intervenciones

Durante su estancia, su médico podría pedir que se le realicen pruebas e intervenciones especiales para diagnosticar o tratar una afección. En caso de que necesitemos su autorización para una cirugía o intervención médica, le pediremos que firme un consentimiento informado. Si tiene alguna duda, hable con su médico o enfermera/o.

Teléfonos celulares y aparatos eléctricos

La radiofrecuencia de los teléfonos celulares y otros dispositivos inalámbricos (módems, etc.) podría interferir con el funcionamiento de los equipos médicos. Le rogamos que apague su teléfono celular y cualquier otro dispositivo inalámbrico mientras se encuentre en las áreas de cuidado de pacientes. Dado que el hospital no puede cerciorarse del nivel de seguridad de sus dispositivos eléctricos personales —tales como televisores, radios, computadoras portátiles, secadores de cabello o almohadillas eléctricas— le rogamos que deje estos artículos en casa.

Simulacros de emergencia

De forma ocasional, el hospital realiza simulacros para poner a prueba sus diversos sistemas de emergencia. Estos simulacros llamarán su atención por el sonido de una campana y los mensajes que se transmitirán por megafonía. En caso de una emergencia real, el equipo del hospital le indicará las instrucciones a seguir.

Oxígeno

Existen procedimientos especiales a seguir en las áreas donde hay o se utiliza oxígeno. No está permitido el uso de equipos eléctricos o productos en aerosol; tampoco está permitido fumar en ningún área del centro, especialmente en las salas donde existe instalación de oxígeno o éste está siendo utilizado.

Objetos personales o de valor

Le rogamos que durante su estancia conserve sólo los objetos personales imprescindibles tales como la bata, las pantuflas, los artículos de tocador o los de asistencia —andador, bastón o muletas—. No traiga consigo objetos de valor como joyas, tarjetas de crédito, grandes sumas de dinero u otros objetos personales. Los artículos como anteojos, prótesis dentales o audífonos deberán estar guardados en sus correspondientes estuches cuando no los esté usando; si necesita un estuche, pídaselo a un miembro del personal. El hospital no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida de objetos de valor o personales.

Seguridad

Nuestro personal del Departamento de Seguridad posee la preparación y certificación adecuadas. Si lo desea, podrá solicitar que uno de nuestros guardias de seguridad acompañe a sus visitantes desde o hacia el área de estacionamiento. Llame a la extensión 2-5678.

El regreso a casa

La coordinación del alta hospitalaria

En la mayoría de las unidades, el alta hospitalaria se dará a las 11 de la mañana. El personal del hospital le ayudará a prepararse para abandonar el mismo. Si usted es paciente del hospital, pida que le recojan en la entrada del edificio *Atrium*, situada en 1650 W. Harrison, frente al estacionamiento. A los pacientes del centro *Johnston R. Bowman Health Center* deberán recogerlos en la entrada del edificio, ubicada en 710 S. Paulina Street. Por motivos de seguridad, no podremos llevarle hasta el estacionamiento en silla de ruedas.

Instrucciones para el alta hospitalaria

En Rush, nos importa su bienestar tanto durante su estancia en el hospital como tras su vuelta a casa. Antes de dejar Rush, un miembro del equipo médico-sanitario repasará con usted las instrucciones que deberá seguir después del alta; seguir estas instrucciones es una parte vital de su plan de tratamiento. Por favor, no dude en hacer todas las preguntas que desee sobre estas instrucciones.

Propinas

Nuestro personal y voluntarios prestan su asistencia de forma desinteresada y no les está permitido aceptar propinas.

Copias de su historia clínica

Para la obtención de copias de su historia clínica una vez que haya abandonado el hospital, llame al número (312) 942-7262.

Flores y correo

Las flores recibidas tras el alta hospitalaria serán devueltas a la floristería, que hará todo lo posible para que le sean entregadas en su domicilio. El correo también será enviado a la dirección que usted proporcionó en el momento de su ingreso. Si tiene alguna pregunta, diríjase a los Servicios de Voluntarios llamando al (312) 942-5574.

El alta hospitalaria

La siguiente lista ha sido elaborada para ayudarle a prepararse para abandonar el hospital.

- ¿Ha revisado con su médico, enfermera/o o farmacéutico toda la información sobre la medicación y cuidados que necesitará en casa?
- ¿Ha recogido las recetas que necesita de la farmacia del edificio *Professional Building*?
- ¿Ha revisado su habitación para asegurarse que no ha olvidado ninguna de sus pertenencias en los cajones o el armario?

- ¿Ha retirado los objetos de valor depositados en el Departamento de Admisión/Inscripción?
- ¿Ha hablado con alguno de nuestros representantes de facturación y finanzas para verificar que se han rellenado todos los formularios correspondientes?
- ¿Ha confirmado que tiene transporte para ir a casa y que le recogerán en la entrada apropiada? (remítase a “Instrucciones para el alta hospitalaria”, más arriba). La persona que lleve el vehículo podrá dejarlo en la entrada durante un breve período de tiempo; el conductor deberá informar al asistente de que está recogiendo a un paciente que ha recibido el alta.

Asistencia tras el regreso a casa

Para aliviar su ansiedad o sus temores, el centro médico cuenta con trabajadores sociales y enfermeras/os que le ayudarán a usted y a su familia a coordinar la asistencia necesaria tras el alta hospitalaria. Ellos pueden proporcionarle información sobre los servicios comunitarios, los servicios de rehabilitación y los centros de asistencia terciaria con el fin de ayudarle a coordinar las posibles necesidades económicas que puedan surgir.

Si su médico solicita para usted asistencia domiciliaria prolongada, el coordinador de recursos clínicos elaborará un plan de alta y coordinará la información con una organización de servicios comunitarios que usted elija. El personal de la agencia se pondrá en contacto con usted para así fijar una fecha para su primera visita.

Los coordinadores de recursos clínicos también pueden proporcionarle información sobre *Patient Care at Rush Oak Park* y *Hospice Partners*. La atención recibida en su domicilio será de la misma calidad que la recibida durante su estancia en el hospital.

Patient Care at Rush Oak Park es la agencia de asistencia médica a domicilio afiliada al Centro médico y cuya atención es ofrecida de forma intermitente para ayudarle en la recuperación y rehabilitación en la comodidad de su propio hogar. Una enfermera/o registrada, un trabajador/a social o un asistente sanitario serán los encargados de proporcionarle dicha atención en su domicilio. Los cuidados paliativos son un servicio especial que forma parte de la atención domiciliaria ofrecida a los pacientes que sufren de una enfermedad terminal. Véase la página 21 para la información de contacto.

Aspectos económicos

Antes de abandonar el hospital, contacte con un representante del Departamento de Facturación y Finanzas en la extensión 2-5967 para así determinar si necesitamos información adicional para finalizar el proceso de facturación. Tenga preparada toda la información relacionada con su seguro médico y esté listo para responder a algunas preguntas y firmar otros posibles formularios.

Una vez que abandone el hospital, recibirá su factura en los siguientes siete a diez días hábiles; también podrá tener acceso a ella consultando www.rush.edu. En la factura aparecerá una lista de los precios establecidos por los cuidados recibidos, así como las cantidades correspondientes a las tarifas diarias por habitación, que incluyen las comidas, ropa de cama, limpieza y mantenimiento y otros servicios. Su factura también incluye los precios por los exámenes de laboratorio, radiografías, terapias especiales, análisis de sangre, medicación y otros servicios solicitados por su médico o por especialistas como anesthesiólogos y asesores. Su seguro hospitalario es un contrato entre usted y su compañía de seguros, por tanto usted será responsable de abonar cualquier parte de la factura hospitalaria que no sea cubierta por su seguro.

Si desea realizar una consulta sobre una factura recibida, póngase en contacto con nosotros llamando al número (312) 942-5693. No dude en hacernos llegar cualquier comentario o sugerencia sobre la atención recibida mientras se encuentre en el hospital o cuando sea dado/a de alta.

Estacionamiento

Descuento del estacionamiento

Ofrecemos un descuento para pacientes y visitantes de la tercera edad que presenten su tarjeta de la tercera edad o de Medicare cuando salgan del estacionamiento. También ofrecemos cupones de descuento a las personas que visitan el centro médico regularmente ya sea como paciente interno o externo. Estos cupones están a la venta en el módulo de información situado en la cuarta planta del edificio *Atrium*. Los cupones no son válidos para el estacionamiento asistido (*valet parking*).

Estacionamiento para discapacitados

Las personas que muestren su identificación de discapacitado gozan de un descuento en el precio del estacionamiento asistido. En el cuarto y quinto nivel de la Sección A del estacionamiento se reservan lugares especiales para minusválidos. La licencia vigente o su identificación de discapacidad deben estar colocadas en un lugar visible.

Estacionamiento asistido (*valet parking*)

Está disponible en los siguientes edificios: *Atrium* (extensión 2-7442), *Johnston R. Bowman Health Center* (extensión 2-7000) y *Professional Building* (extensión 2-3720). Los cupones de descuento no son válidos para el estacionamiento asistido.

Taxis y transporte público

Existe una parada de taxis frente al edificio Jelke (ver mapa), en Harrison Street. En la planta baja del edificio *Atrium* hay un botón mediante el cual podrá llamar a un taxi.

Las paradas de la línea azul de CTA están ubicadas cerca de Rush: la parada Polk está situada entre las calles Polk y Paulina (línea 54/Cermak) y la parada *Medical Center* entre la calle Paulina y la autopista Eisenhower (línea Forest Park).

Opciones de comidas

Bandejas para visitantes

Los visitantes pueden recibir bandejas en la habitación del paciente comprando un vale en el módulo de información de la cuarta planta del edificio *Atrium* o en la caja de la cafetería. Los vales de desayuno cuestan 5 dólares, los de almuerzo y cena cuestan 10 dólares. Entregue su vale al personal de la unidad de la planta donde se encuentra el paciente e indique qué comida desea.

Restaurante *Au Bon Pain* y Cafetería

Ubicado en la cuarta planta del edificio *Atrium*, este restaurante ofrece gran variedad de sándwiches, sopas y ensaladas y dispone de servicio de reparto. *Au Bon Pain* está abierto 24 horas al día.

En la planta baja del edificio *Professional Building* hay una cafetería que ofrece cafés especiales, té helado y otras bebidas, así como una gran variedad de productos de panadería.

Opciones para estacionamiento y comidas

Cafetería y café *In a Rush*

Situada en la segunda planta del edificio *Armour Academic Center*, la cafetería ofrece una amplia variedad de platos calientes y fríos. Está abierta de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 3:30 p.m., excepto los días festivos. Dentro de la cafetería hay un café donde se venden bebidas y comidas rápidas.

Máquinas expendedoras

En todo el centro médico hay máquinas expendedoras que funcionan 24 horas al día. Solicite información al personal de la unidad para encontrar la máquina expendedora más cercana. La mayoría de las máquinas expendedoras se encuentran en *Remedies*, en la primera planta del edificio Jelke.

Restaurantes locales

Existen varios restaurantes locales que se encuentran en las inmediaciones del centro médico. Si desea información sobre los nombres de los restaurantes, póngase en contacto con el Departamento de Servicios de Voluntarios a través de la extensión 2-5574.

Rush ofrece gran variedad de servicios con el fin de que su estancia y la de su familia sea cómoda y agradable.

Capilla, servicios pastorales y apoyo espiritual

La capilla, *J. Hall Taylor Memorial Chapel*, ubicada en la primera planta del edificio Kellogg junto a los elevadores C, permanece abierta las 24 horas. Ofrecemos Misa Episcopal de lunes a viernes a las 11 a.m. y los domingos a las 9 a.m.; la Misa Católica tiene lugar los domingos a las 11 a.m. Las misas son televisadas por el canal 13 de su televisión. Las oraciones *Jumuah* se rezan los viernes. Si desea información adicional sobre estos u otros servicios o para ver a un capellán, llame a la extensión 2-5571 o pida a algún miembro del personal que localice al capellán de guardia llamando al 85-7151.

Tiendas de regalos

En Rush hay dos tiendas de regalos:

- Tienda de regalos del vestíbulo del edificio *Atrium*, situada en el ala este de la cuarta planta del edificio *Atrium* y que permanece abierta de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m., los sábados de 9 a.m. a 4 p.m. y los domingos desde las 12 del mediodía hasta las 4 p.m. Si desea información, marque la extensión 2-4246.
- Tienda de regalos del edificio *Atrium*, ubicada en el ala oeste de la cuarta planta del mismo. Está abierta de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5 p.m. Para más información, llame a la extensión 2-4244.

Servicios de belleza

Tenemos a su disposición un servicio de manicura para usted y sus visitantes. La manicura podrá ir a su habitación, aunque para ello deberá pedir una cita; si lo desea, podrá abonar el costo en el momento del servicio. Llame a la extensión 2-5160.

Servicio de correo postal

El correo se entrega en las unidades de cuidado de pacientes de lunes a viernes. Una vez que deje el hospital, se le enviará el correo a su domicilio.

Periódicos

Los periódicos pueden adquirirse en las tiendas de regalos, en el Departamento de Servicios de Voluntarios y en los puestos de periódicos ubicados cerca de los puentes para peatones de la cuarta planta. Si desea que se le entregue el periódico en su habitación, llame al Departamento de Servicios de Voluntarios a la extensión 2-5574.

Servicios para usted y su familia

Notario público

En caso de necesitarlo, podrá disponer de los servicios de un notario público sin cargo alguno, aunque solicitamos la presencia de familiares, amigos o asesores legales para que actúen como testigos de las transacciones legales. El personal del hospital no podrá oficiar como testigo. Para más información, llame a la extensión 2-5574.

Visitantes con discapacidades

Si usted sufre de alguna discapacidad o requiere asistencia especial, solicite la ayuda de un miembro del personal o contacte con el Departamento de Servicios de Voluntarios llamando al 2-5574. Haremos todo lo posible para proporcionarle la asistencia necesaria, incluyendo intérpretes de lenguaje de signos y dispositivos especiales (teléfonos de texto TTY, teléfonos con amplificación y botones de gran tamaño, etc.).

Servicios de asesoría ética

Cuando un paciente se encuentra en estado grave, es común que surjan preguntas por parte del paciente o sus familiares. Rush tiene a su disposición un servicio de asesoría ética con el fin de ayudar a los pacientes y a sus familias en la evaluación de sus opciones. El servicio es gratuito y está disponible 24 horas al día, siete días a la semana. Si usted desea recibir asistencia o información, solicite a algún miembro del personal que se ponga en contacto con el especialista en ética mediante el localizador 85-7055.

Servicios comerciales

Si desea comprar timbres, hacer fotocopias o si necesita enviar o recibir un fax, llame al Departamento de Servicios de Voluntarios a la extensión 2-5574.

Servicios de interpretación

Con el fin de facilitarle la comunicación con los profesionales de la salud de Rush, los Servicios de Interpretación le ofrecen asistencia en 150 lenguas diferentes ya sea en persona o por teléfono. Para acceder a este servicio gratuito, llame al (312) 563-2987. Si desea presentar una queja, póngase en contacto con el Representante del Paciente de Rush llamando al (312) 942-2172 o, en caso de que su queja no quede resuelta, podrá dirigirse al Departamento de Salud Pública de Illinois (*Illinois Department of Public Health*) llamando al (800) 252-4343 (para personas sordas o con discapacidad auditiva y/o de fonación llame al 800-547-0466 [TTY]).

La biblioteca de Rush University

En la quinta planta del edificio *Armour Academic Center*, la biblioteca de Rush University pone a disposición de pacientes y familiares sus amplias colecciones de libros, periódicos, publicaciones electrónicas y acceso a Internet. También cuenta con colecciones de literatura de ficción y de no ficción. En el caso de búsquedas especializadas, podrá contar con la asistencia de los bibliotecarios. Si desea más información, contacte con el Módulo de Referencias de la biblioteca, en la extensión 2-5950 o en la dirección de correo electrónico libref@rushu.rush.edu.

Centro para pacientes y familiares Anne Byron Waud para el Envejecimiento Saludable

El centro Waud, ubicado en la cuarta planta del centro Johnston R. Bowman, cuenta con una gran variedad de libros, folletos informativos, videos, cintas de audio y otros recursos—incluyendo el acceso a Internet— que tratan temas como el estilo de vida, los cuidados y la salud de nuestros mayores. Si desea más información, llame a la extensión 3-2700.

Centro de oncología de Rush (The Cancer Wellness Center)

Este centro, ubicado en el Centro de Tratamiento contra el Cáncer de Rush, ofrece educación, información y asistencia gratuita mediante libros y publicaciones, videos y una base de datos informatizada sobre el cáncer, los tratamientos, el control de los síntomas y del dolor y la calidad de vida. Para más información, póngase en contacto con la extensión 3-2137

Centro de Tecnología Educativa McCormick (METC)

El METC es nuestra biblioteca audiovisual ubicada en la sala 919 del edificio *Armour Academic Center*. Resulta de especial interés la colección de 80 videos sobre la enfermedad de Alzheimer que está disponible para personas responsables del cuidado de pacientes con esta enfermedad y de la que podrán disfrutar en sus hogares. Si desean información adicional, pónganse en contacto con el módulo de servicios de METC en la extensión 2-6799 o envíe un correo electrónico a la dirección METCInfo@rushu.rush.edu.

La propia naturaleza participativa de la asistencia médica exige que los mismos pacientes —y sus familiares o personas responsables de éstos— colaboren en dicha atención. La eficacia de esta atención y la satisfacción de los pacientes con el tratamiento dependen, en parte, de que los pacientes asuman ciertas responsabilidades.

Comunicación

El paciente es responsable de proporcionar información sobre su historia médica: enfermedades u hospitalizaciones sufridas en el pasado, medicación y tratamientos y otras cuestiones relacionadas con su estado de salud. Para una participación efectiva del paciente en la toma de decisiones, debemos animar a éste a que asuma la responsabilidad de solicitar información adicional o aclaraciones sobre su estado de salud o tratamiento cuando existe una dificultad de comprensión de la información o instrucciones proporcionadas.

El paciente será también responsable de proporcionar una copia por escrito de las instrucciones por anticipado a la institución de asistencia médica. Las **instrucciones por anticipado** son instrucciones escritas en las que usted comunica a su médico y familiares qué tipo de tratamiento desea en caso de quedar incapacitado para tomar decisiones médicas. Estas instrucciones incluyen:

- **Un poder legal permanente para asistencia médica**, documento que designa a una persona que tomará decisiones relacionadas con la salud en su nombre, en caso de que usted no se encuentre en sus plenas facultades.
- **Un testamento vital**, documento en que una persona manifiesta sus deseos expresos acerca de la interrupción de los procedimientos para la prolongación artificial de la vida en caso de hallarse inconsciente o incapacitada para expresarse por causa de una enfermedad, frecuentemente terminal.

Para más información, póngase en contacto con su médico o con el Departamento de Religión, Salud y Valores Humanos (*Religion, Health and Human Values*) llamando a la extensión 2-5571. El paciente tiene la responsabilidad de comunicar a sus médicos y al personal encargado de su cuidado si prevé que pudiese surgir alguna dificultad para seguir el tratamiento prescrito.

Toma de conciencia

El paciente debe ser consciente del compromiso adquirido por el hospital en cuanto a la prestación de cuidados a otros pacientes y a la comunidad. Las reglas y normas del hospital están diseñadas para ayudar a éste a cumplir con dicho compromiso. Los pacientes y sus familiares son responsables de satisfacer, dentro de lo posible, las necesidades del hospital, de otros pacientes, del personal médico y de los empleados del hospital. Los pacientes son responsables de proporcionar la información necesaria para las reclamaciones de seguros médicos y de colaborar con el hospital en la tramitación de los pagos.

La salud de una persona no sólo depende de la atención médica. Los pacientes deberán ser conscientes y consecuentes con la repercusión que sus estilos de vida pueden tener sobre su salud.

1. El paciente tendrá derecho a participar en el desarrollo y puesta en práctica de su plan médico.
2. El paciente tendrá derecho a que se informe a un miembro de su familia o representante designado por él/ella y a su médico de su ingreso hospitalario en Rush University Medical Center.
3. El paciente tendrá derecho a tomar decisiones informadas sobre su salud, por lo que deberá recibir información sobre su estado de salud, podrá participar en la planificación de su propio cuidado y tratamiento y podrá solicitar o rechazar un tratamiento en particular. Si, por algún motivo, el paciente no está capacitado para actuar o decidir por sí solo, un representante actuará en su nombre.
4. El paciente tendrá derecho a dar instrucciones por anticipado sobre su asistencia médica, las cuales el hospital deberá cumplir.
5. El paciente tendrá derecho a la privacidad.
6. El paciente tendrá derecho a recibir el cuidado pertinente en un entorno seguro.
7. El paciente tendrá derecho a no sufrir ninguna forma de maltrato y acoso.
8. El paciente tendrá derecho a la confidencialidad de sus informes médicos.
9. El paciente tendrá derecho a acceder a la información contenida en sus informes médicos dentro de un período de tiempo razonable.
10. El paciente tendrá derecho a no ser sometido a ninguna forma de restricción que no sea médicamente necesaria; podrán imponerse restricciones sólo en caso de que sea necesario para el bienestar del paciente y en caso de que otras opciones menos restrictivas hayan demostrado ser ineficaces.
11. El paciente tendrá derecho a no sufrir ninguna forma de reclusión o restricción utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. La reclusión o restricción podrá ser utilizada sólo cuando resulte necesario para garantizar la seguridad del paciente y en caso de que otras opciones menos restrictivas hayan demostrado ser ineficaces.
12. El paciente tendrá derecho a presentar una reclamación verbal o escrita a Rush University Medical Center. A continuación, se ofrece un listado de las diferentes categorías de quejas y los procedimientos para solventarlas.
 - a. Quejas por denegación de los derechos de los pacientes: Si un paciente considera que alguno de los derechos mencionados anteriormente han sido denegados, el paciente deberá ponerse en contacto con la Oficina de Defensa del Paciente de Rush (*Office of Patients Rights*) llamando al (312) 942-6603. La oficina investigará el caso con la mayor brevedad posible y dependiendo de la naturaleza de la queja y de la necesidad de investigación de datos, se podrá proporcionar una resolución por escrito. En la resolución del caso, la Oficina de Defensa del Paciente (*Office of Patients Rights*) enviará al paciente una notificación escrita sobre la decisión que incluirá el nombre de la persona de contacto del hospital, los pasos dados en nombre del paciente para investigar la queja, los resultados del procedimiento y la fecha de finalización. Si su queja está basada en algún aspecto relacionado con la calidad de la atención recibida, la cual ha desembocado en lesiones o daño físico, póngase en contacto con la Oficina de Gestión de Riesgos del hospital (*Office of Risk Management*) llamando al (312) 942-7828.

Sus derechos e inquietudes: a quién puede acudir

Cada tres meses, o cuando sea posible, el Comité de Quejas, con autorización del Consejo de Fideicomisarios, revisará las quejas presentadas contra el centro y tomará las decisiones pertinentes para su resolución.

Si el paciente continúa insatisfecho con la resolución del caso por denegación de los derechos de los pacientes o por daño o lesión físicos, el paciente tendrá la opción de enviar el caso al Programa de Mediación de **Rush**. Si el paciente queda aún insatisfecho con la resolución del caso por denegación de sus derechos como paciente, él/ella podrá ponerse en contacto con el Departamento de Salud Pública de Illinois (*Illinois Department of Public Health*) llamando al (800) 252-4343. A través de la Oficina de Defensa del Paciente, podrá obtener los números de teléfono y direcciones de las correspondientes agencias estatales.

- b. Otras quejas: Algunas quejas formuladas por los pacientes pueden no implicar la denegación de los derechos de los pacientes, daño o lesión físicos, aunque son de igual importancia para Rush. Todas las quejas recibirán la debida atención y consideración. En muchos casos, el personal de la unidad será el indicado para dar resolución a estas quejas. El paciente deberá ponerse en contacto con su enfermera/o si le surgen dudas sobre la atención recibida, la comunicación con los profesionales que le prestan la asistencia en el hospital, la limpieza de su habitación, las preferencias con respecto a las comidas y bebidas o cualquier otro aspecto de su estancia que pudiera causarle alguna molestia. Si lo prefieren, podrán ponerse en contacto con el Representante del Paciente marcando el (312) 942-2172. En caso de que un paciente reciba el alta hospitalaria antes de ser informado de la resolución, podrá solicitar que el hospital se ponga en contacto con él/ella por vía telefónica para comunicarle el resultado de dicha resolución.
- c. Preocupaciones de los pacientes sobre la falta de cobertura o el alta anticipada: Si el paciente tiene preguntas relacionadas con la falta de cobertura por los servicios recibidos en Rush, podrá ponerse en contacto con un representante del Departamento de Facturación y Finanzas llamando al (312) 942-5967. En el supuesto de que se identifique una falta de cobertura con anterioridad o posterioridad a la admisión, se notificará al paciente de dicha situación. El paciente podrá optar por asumir la responsabilidad del pago por los servicios o podrá rechazarlos. Si tiene preguntas o dudas sobre el alta médica, póngase en contacto con el Departamento de Gestión de Recursos Sociales (*Utilization Management*) llamado al (312) 942-4343.

Nota especial: Si, por alguna razón, el paciente no puede comprender sus derechos, los profesionales que le atienden en el hospital deberán prestarle la asistencia necesaria, dentro de lo posible, para asegurarse de que el paciente comprende los derechos arriba mencionados; esto puede incluir, a título enunciativo pero no limitativo, el uso de dispositivos de asistencia para las personas con discapacidades auditivas o visuales y el uso de intérpretes para pacientes con un conocimiento nulo o parcial del inglés.

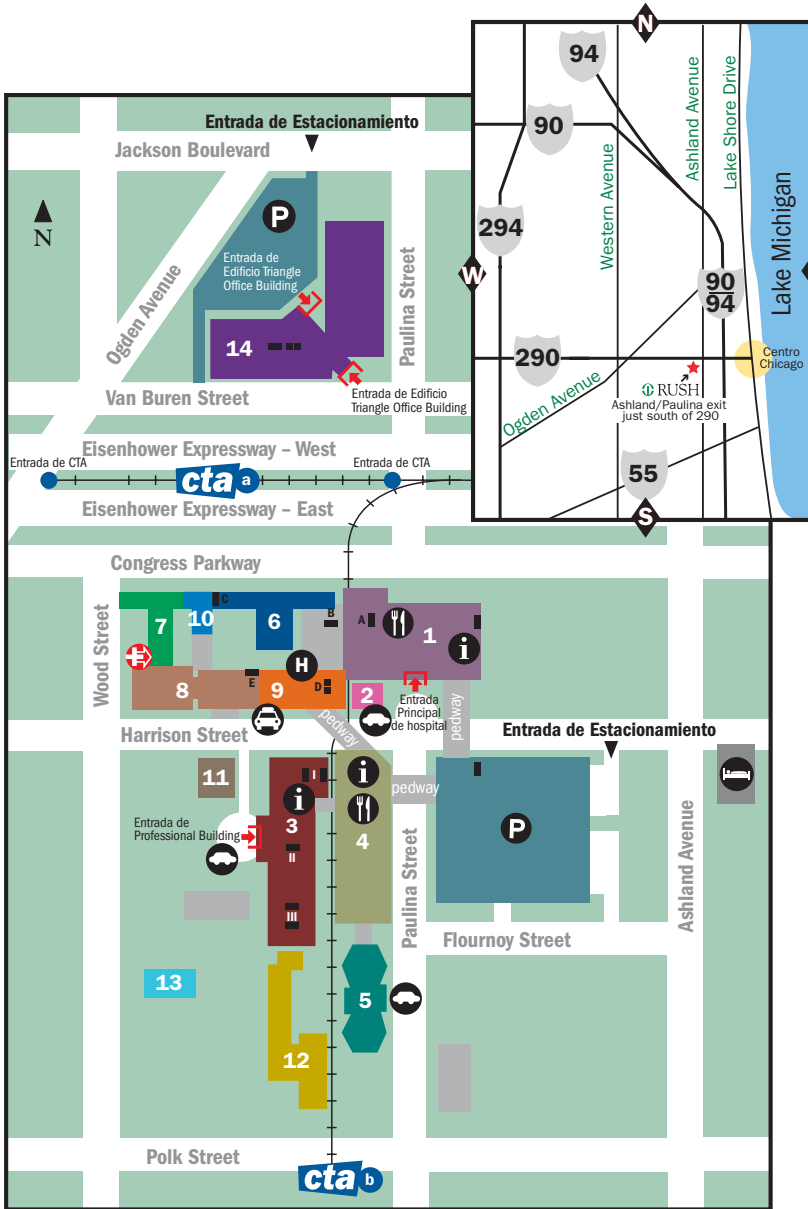
Números telefónicos importantes*

Administración fuera de horas y fines de semana	localizador: 85-7123
Admisión/Inscripción	(312) 942-5700
Asesoría de facturación y finanzas	(312) 942-5697
Bibliotecas	
Centro <i>Waud</i> para el Envejecimiento Saludable	(312) 563-2700
Biblioteca de Rush University	(312) 942-5950
Capellanía	(312) 942-5571
Estacionamiento	(312) 942-6594
Farmacia del edificio <i>Professional Building</i>	(312) 563-2245
Filantropía	(312) 942-5580
Gestión de Recursos Sociales	(312) 942-4343
Hematología	(312) 942-5920
Historias clínicas (Gestión de la información médica)	(312) 942-7262
<i>Hospice Partners</i>	1-800-994-9400
Hotel <i>Marriott Chicago Downtown</i> del distrito médico	(312) 491-1234
Información para el paciente	(312) 942-5000
Intérpretes	(312) 563-2987
Librería	(312) 942-5845
Manicura	(312) 942-5160
Módulo de información	(312) 942-2560
Objetos perdidos	(312) 942-5678
<i>Patient Care at Rush Oak Park</i>	(708) 660-6300
Quejas y reclamaciones	
Gerente de Relaciones con el Paciente	(312) 942-6979
Oficina de Defensa del Paciente	(312) 942-6603
Representante del Paciente	(312) 942-2172
Seguridad	(312) 942-5678
Servicio de recomendación de especialistas	(312) 942-5555, (888) 352-RUSH
Servicio técnico de televisores	(312) 942-5990
Tiendas de regalos	
Tiendas del vestíbulo del edificio <i>Atrium</i>	(312) 942-4246
Tienda del edificio <i>Atrium</i>	(312) 942-4244
Voluntarios	(312) 942-5574

Si desea ponerse en contacto con un número no listado, llame a la operadora del hospital marcando el (312) 942-5000; TTY (312) 942-2207.

*Si desea marcar un número telefónico con prefijo 942 ó 563 desde el centro médico, hágalo marcando solamente los cinco últimos dígitos.

Cómo llegar a Rush



Clave

- Hospital principal
- Información
- Sala de emergencias
- Cafeterías
- Estacionamiento asistido (*valet parking*)
- Parada de taxis
- Hotel
- Estacionamiento

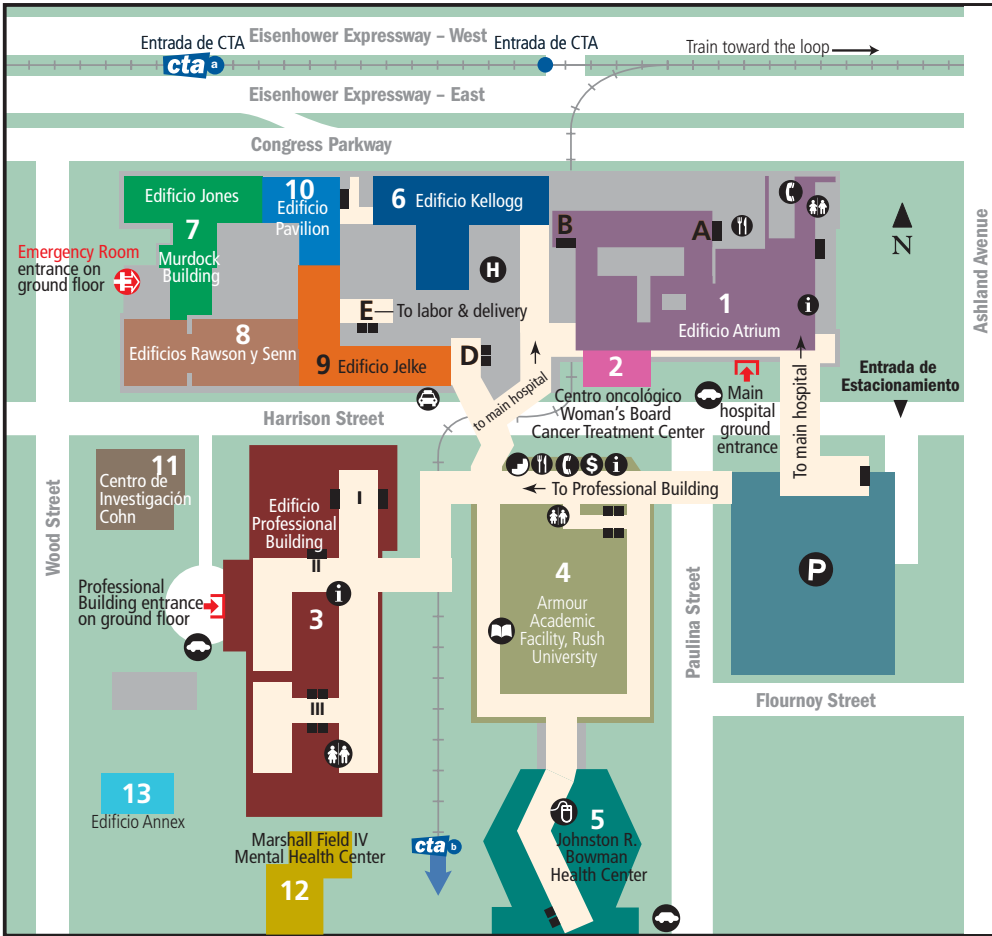
- 1** Edificio Atrium (1650 W. Harrison)
 - 2** Centro oncológico Woman's Board Cancer Treatment Center (500 S. Paulina)
 - 3** Edificio Professional Building I, II, III (1725 W. Harrison)
 - 4** Armour Academic Center y Rush University (600 S. Paulina)
 - 5** Johnston R. Bowman Health Center (710 S. Paulina)
 - 6** Edificio Kellogg
 - 7** Edificio Jones
 - 8** Edificios Rawson y Senn
 - 9** Edificio Jelke
 - 10** Edificio Pavillion
 - 11** Centro de Investigación Cohn
 - 12** Marshall Field IV Mental Health Center (1720 W. Polk)
 - 13** Edificio Annex
 - 14** Edificio Triangle Office Building (1700 W. Van Buren)
- (Edificios en gris cerrados al público)

Elevadores (A, B, C, D y E)

cta a Tren elevado:
Parada *Medical Center*
(Forest Park-O'Hare)

cta b Tren elevado:
Parada *Polk*
(54/Cermak-O'Hare)

Acceso a las áreas del centro médico a través de la 4ª planta



Clave

- | | | | |
|---|---|---|---|
| H Hospital principal | W Centro Waud para el Envejecimiento Saludable | 1 Edificio Atrium (1650 W. Harrison) | 9 Edificio Jelke |
| i Información | T Parada de taxis | 2 Centro oncológico Woman's Board Cancer Treatment Center (500 S. Paulina) | 10 Edificio Pavilion |
| + Sala de emergencias | ♿ Aseos | 3 Edificio Professional Building I, II, III (1725 W. Harrison) | 11 Centro de Investigación Cohn |
| ☺ Cafeterías | P Estacionamiento | 4 Armour Academic Center y Rush University (600 S. Paulina) | 12 Marshall Field IV Mental Health Center (1720 W. Polk) |
| 🚗 Estacionamiento asistido (valet parking) | 📖 Biblioteca para pacientes | 5 Johnston R. Bowman Health Center (710 S. Paulina) | 13 Edificio Annex |
| 💰 Cajeros automáticos | 🏠 Escaleras mecánicas a la cafetería | 6 Edificio Kellogg | cta a Tren elevado: Parada Medical Center (Forest Park-O'Hare) |
| ☎ Teléfonos | | 7 Edificio Jones | cta b Tren elevado: Parada Polk (54/Cermak-O'Hare) |
| | | 8 Edificios Rawson y Senn | 🛗 Elevadores (A, B, C, D y E) |

Los pacientes y visitantes podrán adquirir cupones de descuento para el estacionamiento en el módulo de información del edificio Atrium.

Rush University Medical Center
1653 W. Congress Parkway
Chicago, Illinois 60612

¿Necesita ver a un médico? Llame al 888-352-RUSH(7874)



Rush se enorgullece de recibir el Premio Magnet a la Excelencia en Enfermería.