

Guía Para su Estancia Hospitalaria



Índice

Números telefónicos importantes	3
Su habitación	4
Su atención	6
Servicio de alimentos/Opciones para comer	8
Derechos y responsabilidades de los pacientes	10
Seguridad y protección	16
Servicios especiales	17
Información para visitantes	19
Regreso al hogar/Alta hospitalaria	21
Finanzas y seguro médico	21
Canales de televisión	24

Bienvenidos al Centro Médico Rush Copley.

En Rush Copley, entendemos muy bien que los pacientes rara vez tienen deseos de ir al hospital. Por eso deseamos que usted, su familia y visitantes recuerden que nuestra máxima prioridad es brindar un diagnóstico correcto, tratamiento eficaz y recuperación confiable, en un entorno donde se sienta cómodo y bien atendido. Con este objetivo, cada médico, cada enfermera y cada empleado administrativo de Rush Copley tiene el compromiso de ofrecer excelencia en la atención.



También sabemos que su comodidad va más allá de medicamentos eficaces y rostros amigables, de modo que cada aspecto de la atención está diseñado para optimizar su experiencia. Si le apetece una de sus comidas preferidas, puede contar con servicio de comidas en la habitación toda vez que sienta hambre. Tan solo llame a la extensión 3663 para hacer su pedido (dentro de sus restricciones alimentarias, por supuesto). Además, si lo desea, un visitante peludo y de cuatro patas de nuestro programa de terapia de mascotas puede alegrarle el día. Estos son tan solo algunos de los servicios y comodidades que elevan nuestra atención al nivel más alto.

Si tiene alguna inquietud, contacte a su supervisor de enfermería marcando "0" y pida hablar con el supervisor. Si puedo ser de ayuda, no dude en contactarme a la extensión 4977 durante el horario de atención o por correo electrónico a John_Diederich@rush.edu. Tendré el agrado de oír de usted.

Le agradecemos la confianza que ha depositado en nosotros al elegir Rush Copley y estamos dedicados a brindarle excelencia en su cuidado.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "John Diederich". The signature is fluid and cursive.

John Diederich

Presidente y Director Ejecutivo

Números telefónicos importantes

Equipo de respuesta rápida	3333
Mesa de informes <i>(Vestíbulo principal)</i>	6226
Mesa de informes <i>(Edificio de Consultorios Médicos)</i>	6336
Comidas en la habitación	3663 or (630) 978-6239
Seguridad	4717
Servicios voluntarios	4826
Tienda de regalos The Glass Promenade	4828
Servicios de valet <i>(Vestíbulo principal)</i>	6226
Servicios de valet <i>(Edificio de Consultorios Médicos)</i>	6336
Defensor del paciente	4832
Capellán	4827
Objetos perdidos <i>(Mesa de informes)</i>	6226
Servicios de fedatario/notario público	6226
Personal de servicios financieros	4990
Asistencia económica y atención solidaria	4990

Su Habitación

La asignación de su habitación se basa en su diagnóstico de ingreso y la cama que esté disponible el día de su hospitalización. Todas las habitaciones son privadas (cama de una plaza).

Su cama de hospital

Su cama de hospital funciona con sistema eléctrico; su cuidador le mostrará cómo usarla correctamente. Es posible que sea más alta y estrecha que su cama en su hogar. Las barandas laterales son para su seguridad. Pueden elevarse de noche o durante el día si está descansando, recuperándose de una cirugía o tomando medicamentos determinados. La cama tiene un colchón que está diseñado para aliviar las zonas de presión, reducir la posibilidad de escaras y aumentar la comodidad. Tenga en cuenta que los controles de iluminación se acceden más fácilmente desde la cama.

Con el panel de control en su cama, puede ajustar:

- Altura de la cama
- Posicionamiento de la cama
- Luces de la cama
- Iluminación de la habitación
- Televisión

Cómo pedir asistencia

Puede comunicarse con un cuidador presionando el botón de llamadas “Call” que se ubica en su control manual. Cuando presione este botón, un cuidador acudirá a su habitación y responderá a sus necesidades.

Temperatura de la habitación

La temperatura de su habitación puede ajustarse a su gusto. Solo tiene que pedirle asistencia a uno de sus cuidadores.

Higiene personal

El cuidado de la higiene personal puede ayudar a los pacientes a sentirse y verse mejor. Las opciones de baño incluyen toallas higiénicas, baño en la cama o ducha asistida. Los pacientes que puedan bañarse sin asistencia pueden hacerlo con la autorización de su médico. No dude en hablar con sus cuidadores para que le brinden asistencia.

Horas de silencio

Los pacientes y sus familiares pueden notar un horario de silencio en su unidad. Durante este horario, se bajan las luces en los corredores, y el personal de enfermería recomienda silencio para que los pacientes puedan descansar y sanar.

Durante la noche

Por favor, permanezca en cama durante la noche. El entorno desconocido y los medicamentos que se administran para reducir el dolor o ayudarlo a dormir pueden causar peligros si se levanta de la cama. Si necesita asistencia, use su botón de llamadas.

Teléfono

Puede usar el teléfono en su habitación para hacer o recibir llamadas. Para llamar al exterior del hospital, marque 9 y luego 1. Si necesita asistencia, hable con su cuidador.

Wi-Fi gratuita

Rush Copley ofrece Wi-Fi gratuita y brinda una experiencia de red segura. No necesita registrarse ni ingresar contraseña. Simplemente conéctese a RUSH-Guest desde su dispositivo inalámbrico.

Salir de su habitación

Si es capaz y tiene una orden del médico, puede salir de su habitación y caminar por el centro de atención de pacientes. Hay zonas de solana que incluyen asientos en muchos de los centros. También puede visitar otras áreas del hospital, incluido el Waterfront Café en la planta baja. Por favor, avísele a su cuidador si planea salir de la unidad para que no haya interrupciones en su atención.

Revistas y artículos para su comodidad

Puede solicitar revistas de cortesía y otros artículos para su comodidad (tapones para los oídos, libros para colorear, anteojos de lectura, etc.) para que se los lleven a su habitación. Llame a la mesa de informes a la extensión 6226 para coordinar esto.

Aparatos eléctricos

Si trajo aparatos personales como un secador de cabello o una afeitadora eléctrica, los revisaremos por seguridad. Es posible que le pidamos que no use estos artículos durante su estadía.

Su Atención

Rondas de enfermería con objetivo

El equipo de enfermería de Rush Copley hace rondas con objetivo. Como rutina, los miembros de su equipo de atención visitarán su habitación para asegurarse de que no le falte nada. Al comunicarnos y colaborar con usted y su familia, podemos atender sus necesidades y brindarle atención de calidad durante su estadía.

Equipo de respuesta rápida

Si usted o un familiar cree que su estado de salud está empeorando y necesita atención de inmediata, llame a la extensión 3333 para que el equipo de respuesta rápida lo atienda de inmediato. Al igual que el “911” en una emergencia, una llamada a la extensión 3333 alertará al equipo de respuesta rápida para que responda de inmediato y evalúe su estado de salud.

Tratamiento del dolor

No dude en avisar de inmediato a su médico, enfermera o cuidador si siente dolor. Tratar el dolor le ayudará a sentirse mejor y recuperarse más rápido. El tratamiento del dolor puede requerir medicamentos adecuados, cambios de posición u otras medidas.

Brazalete de identificación

El brazalete de plástico que le colocan en la muñeca al momento de registrarse tiene identificación importante e información sobre su atención de salud. Durante su estadía, se comprobará periódicamente su brazalete de identificación con las órdenes médicas para asegurar que no haya errores al dar tratamientos, medicamentos, etc. También pueden darle un brazalete de alerta con un código de color. Los colores tienen ciertos significados:

- **ROJO** significa ALERTA DE ALERGIA. Por favor, informe a su equipo de atención de salud acerca de CUALQUIER alergia.
- **AMARILLO** significa RIESGO DE CAÍDAS. Un paciente con un brazalete amarillo necesita asistencia para levantarse de la cama y caminar.
- **MORADO** significa “DNR” o “NO REANIMAR.” Algunas personas han expresado un deseo para el fin de su vida y sus cuidadores lo respetarán.

Por favor, use su brazalete en todo momento.

Medicamentos

Todos los medicamentos que tome mientras esté en el hospital los receta su médico, se surten en la farmacia del hospital y los administra un miembro del personal de enfermería. Por lo general, los pacientes no tienen permitido administrarse sus propios fármacos ni tener medicamentos personales junto a su cama, a menos que sea parte del plan de tratamiento determinado por el médico.

Por favor, no fumar

Está prohibido fumar en Rush Copley. Si esto le causa dificultad, por favor, hable con sus cuidadores acerca de obtener una orden de su médico ya sea para un medicamento o un parche de nicotina.

Oxígeno

Existen regulaciones especiales en áreas donde los pacientes reciben oxígeno. No se permiten equipos eléctricos ni productos en aerosol en estas áreas. Recuerde que fumar causa peligro extremo cuando hay oxígeno presente. Rush Copley es un establecimiento donde fumar está prohibido tanto en interiores como al aire libre. Los visitantes solo pueden fumar dentro de sus vehículos.

Objetos personales y de valor

Se pide a los pacientes que no traigan objetos de valor al hospital. Si lo hizo, por favor, entregue los objetos de valor a su familia o persona de apoyo, si es el caso. De otro modo, pídale a su cuidador del hospital que se guarden sus objetos de valor en la sección de seguridad del hospital. La sección de seguridad del hospital le dará un recibo escrito por todos los artículos, el cual deberá presentar para recuperar los objetos. El hospital no se hace responsable por objetos de valor a menos que estos se coloquen en la sección de seguridad.

Usted es responsable por sus objetos personales como anteojos, lentes de contacto, dentaduras postizas y pelucas. Por favor, póngales una etiqueta y manténgalos cerca de usted. Si pierde algo, informe a su cuidador de inmediato y haremos todo lo posible para ayudarlo a encontrarlo. Los objetos no reclamados se guardan en el hospital en la sección de objetos perdidos, ubicada en la mesa de informes principal. Para preguntar por objetos perdidos, llame a la extensión 6226 entre las 7:30 a.m. y las 4 p.m. de lunes a sábado.

Servicio de Alimentos y Opciones Para Comer

Opciones de comidas para los pacientes

Disfrute de su servicio de habitación de comidas saludables que satisfagan sus requisitos alimentarios. Nuestra meta es entregar una comida caliente preparada en el momento por nuestro personal de hospitalidad dentro de los 45 minutos de su pedido. Si tiene necesidades o pedidos especiales, por favor, avísenos.

Una vez que su médico haya determinado sus necesidades alimentarias, puede tener la opción de hacer un pedido del menú del servicio de comidas a la habitación. Algunos de los artículos en el menú podrían no ser adecuados para su dieta y nuestro equipo de alimentación está capacitado para ayudarle a escoger comidas. Hay nutricionistas registrados disponibles para brindar ayuda adicional si es necesario.

Para hacer un pedido, presione el botón de menú y servicio de alimentos en su teléfono (o marque la extensión 3663). El servicio de habitación está disponible de 6:30 a.m. a 2 a.m. Si un miembro de su familia desea hacer un pedido de comida desde su casa para un paciente, puede llamar al (630) 978-6239.

Opciones de comida para los visitantes

Los visitantes pueden hacer un pedido del menú de servicio de habitación presionando el botón de menú y servicio de alimentos o marcando la extensión 3663 en el teléfono.

La comida incluye sopa o ensalada a elección, un plato principal, dos guarniciones, dos bebidas y un postre. El pago tras la entrega puede hacerse con tarjeta de crédito.

El padre, la madre, el tutor o la persona de apoyo que esté quedándose con un paciente menor de edad puede comer con su hijo sin cargo.

The Waterfront Café

Ubicado en la planta baja del hospital, el Waterfront Café está abierto de 7 a.m. a 6:30 p.m. diariamente y ofrece comidas calientes, sándwiches, barra de ensaladas y sopas, postres, bebidas calientes y frías, jugo, refrigerios y mucho más.

Horas de servicio de comidas:

Desayuno de 7 a 9:30 a.m. **Almuerzo** de 11 a.m. a 1:30 p. m. **Cena** de 4:30 a 6:30 p.m.

Hay un área de máquinas expendedoras, en The Waterfront Café, que está accesible las 24 horas del día.

Cafés

Rush Copley tiene dos cafés para servirle. El café en el vestíbulo del hospital vende cafés gourmet, sándwiches, ensaladas y productos de pastelería frescos. El café en la entrada delantera del edificio de consultorios médicos 2040 vende paninis, quesadillas, burritos, wraps, flatbreads, bowls, ensaladas y otras opciones saludables, todas hechas a pedido.

Café del vestíbulo del hospital

6:30 a.m. a 5 p.m. • de lunes a viernes

Café del Edificio de consultorios médicos

7 a.m. a 4 p.m. • de lunes a viernes

Para el paciente con diabetes

Si debe revisarse la glucemia como parte de su cuidado durante su hospitalización, la coordinación del servicio de comidas y la medición de la glucemia es esencial para ayudar a tratar sus niveles de glucemia. Es importante que avise a su enfermera cuando le entregue su bandeja. Nuestro equipo de alimentación está capacitado para asistirlo con su pedido. Si necesita más ayuda, nuestro plantel de nutricionistas registrados pueden asistirlo a usted o a su familia.

Alimentos provenientes de fuera del hospital

Rush Copley permite que los visitantes y huéspedes traigan comida de fuera del establecimiento para los pacientes. Sin embargo, pedimos a los pacientes a quienes sus médicos les hayan indicado una dieta especial que coman las comidas preparadas por los servicios de nutrición del hospital a fin de proteger su salud y seguridad. Entendemos que puede haber circunstancias particulares para traer comida del hogar o de fuera de este establecimiento.

Las situaciones especiales para los pacientes pueden incluir:

- mejorar un apetito deficiente;
- preparar comidas que satisfagan las preferencias del paciente.

Si cree que su situación es especial, por favor, hable con su cuidador para coordinar. Al traer comida para un paciente de fuera del hospital, por favor, siga estas pautas:

- Consulte con el cuidador del paciente para asegurarse de que la comida no entre en conflicto con ninguna restricción alimentaria. Rush Copley tiene nutricionistas registrados que pueden ayudarle con cualquier necesidad alimentaria especial de un paciente. Las restricciones alimentarias pueden cambiar de un día para el otro.
- Traiga alimentos para una sola comida por vez. Solamente se pueden guardar en el refrigerador de la unidad recipientes cerrados con fechas de caducidad, como bebidas, budines o yogures envasados, y solo si no ya han sido ingresados en la habitación del paciente.

Mientras los pacientes están hospitalizados, su sistema inmunitario puede estar debilitado y ser menos capaz de combatir infecciones. Es importante tener una buena alimentación y que la comida se sirva en forma segura. Siga estos consejos para una manipulación segura de alimentos:

- Lávese las manos y lave los utensilios de cocina y las superficies de los alimentos antes de cocinar.
- Asegúrese de que la comida esté cocida según la temperatura interna adecuada.
- Los alimentos fríos deben conservarse por debajo de 40 grados F en una bolsa con aislamiento o una hielera al transportarla del hogar; use una buena cantidad de hielo o de paquetes de hielo.
- Los alimentos calientes deben mantenerse a una temperatura superior a 140 grados F. Envuélvalos bien y colóquelos en un recipiente con aislamiento para transportar.

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

En colaboración con nuestros pacientes, brindamos atención de conformidad con prácticas médicas sólidas dentro de la capacidad, la declaración de principios, las normas y las reglamentaciones del centro.

Como paciente, usted tiene derecho a lo siguiente:

Acceso

- Recibir atención y tratamiento independientemente de su edad, raza, color, grupo étnico, origen nacional, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género o fuente de pago.
- Recibir atención y tratamiento que respete sus valores culturales y personales, creencias y preferencias en la medida permitida por la ley y las normas del hospital.
- Revisar u obtener copias de su expediente médico dentro de un plazo de tiempo razonable.
- Obtener o solicitar información sobre su Información de Salud Protegida según la ley HIPAA, que incluye, pero no se limita, a un cambio en su expediente médico o divulgación de su información de salud conforme a las leyes y reglamentaciones.
- Solicitar y recibir una copia detallada de su factura.

Coordinación de la atención

- Participar en su plan de atención, tratamiento, tratamiento del dolor y alta hospitalaria.
- Indicar a una pareja o miembro de la familia para que se lo informe e incluya en su atención que pueda actuar como defensor de intereses o representante.
- Conocer la identidad de sus médicos, personal de enfermería y otras personas involucradas en su atención (como estudiantes o residentes).
- Recibir tratamiento del dolor en forma oportuna para maximizar su comodidad.

Apoyo

- Estar acompañado por un familiar, amigo u otra persona para apoyo emocional durante su atención y tratamiento.
- Tener sus necesidades espirituales satisfechas.
- Elegir y recibir visitantes designados por usted o su persona de apoyo acorde a sus preferencias.

Información y comunicación

- Recibir información sobre su atención en un idioma que pueda comprender, sin cargo.
- Tener sus necesidades de comunicación satisfechas, considerando toda deficiencia visual, del habla, auditiva o cognitiva. Pueden brindarse servicios de intérpretes calificados o de traducción y de asistencia sin cargo durante su estadía en el hospital. Por favor, pídaselo a su cuidador.

- Expresar sus inquietudes, quejas o conflictos acerca de su atención sin miedo de represalias, y tener la certeza de que el personal correspondiente los investigará a fin de proporcionar una resolución oportuna.
- Aceptar o negarse a recibir cualquier tratamiento, incluidos estudios de investigación, conforme a lo permitido por la ley, y a recibir información sobre los riesgos que implica negarse a recibir atención.
- Recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico, plan de tratamiento, opciones de tratamiento y posibles desenlaces en forma clara y que usted entienda.
- Conocer los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos y tratamientos.
- Recibir instrucciones del alta hospitalaria, así como recomendaciones para sus continuas necesidades de salud tras ser dado de alta.
- Pedir información sobre los niveles de dotación, la capacitación y la educación del personal, así como sus asignaciones. Usted tiene el derecho de recibir esta información de un supervisor dentro de las dos horas durante el horario de atención y dentro de cuatro horas fuera del horario normal de atención.
- Solicitar que se avise a un familiar o médico personal sobre su hospitalización.

Respeto, dignidad y comodidad personal

- Recibir atención considerada y respetuosa que reconozca su dignidad personal.
- Tener la certeza que se resguardará la confidencialidad de su información médica.
- Gozar del respeto a su privacidad.
- Recibir atención en un entorno seguro, limpio y curativo.
- Recibir atención sin limitaciones innecesarias, maltrato o acoso.
- Tomar decisiones con fundamento con respecto a su tratamiento, en particular la elección de rechazar tratamiento.
- Completar instrucciones anticipadas y que sus deseos sean respetados en la medida permitida por la ley y las normativas del hospital. Estas incluyen testamento, poder legal de atención médica o una declaración para tratamiento de salud mental.
- Designar a una persona para que tome decisiones si usted no puede hacerlo, con las expectativas de que el hospital honrará sus deseos en la medida permitida por la ley y las normativas del hospital.

Como paciente, usted tiene la responsabilidad de lo siguiente:

- Proporcionar información correcta y completa tal como se la soliciten, en particular su afección de salud, raza y grupo étnico; notificar cualquier cambio imprevisto en su estado de salud; e informar al personal correspondiente sobre las instrucciones anticipadas que haya firmado.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado, hacer preguntas sobre su plan de atención e informar al personal correspondiente de cuándo no entiende el curso de acción propuesto.
- Asumir su responsabilidad personal cuando rechace tratamiento o decida no seguir el plan de tratamiento propuesto.
- Informar al proveedor de atención médica acerca de cualquier dolor que tenga y colaborar con el personal para lograr un tratamiento eficaz para el dolor.
- Acatar las normas y reglamentaciones del establecimiento y las pautas hospitalarias, en particular no fumar en las instalaciones.
- Respetar los derechos y las pertenencias de otros pacientes, visitantes y el personal.
- Evitar manifestaciones de conducta amenazante o agresiva hacia el personal, visitantes u otros pacientes, las cuales no serán toleradas.
- Asegurarse de que las obligaciones financieras por los servicios prestados se cumplan dentro de un tiempo razonable.

Si tiene alguna inquietud o reclamo acerca de su atención o tratamiento en Rush Copley Medical Center, estamos disponibles para conversar sobre sus inquietudes. Si cree que el Centro Médico Rush Copley no ha brindado servicios o ha discriminado de otro modo por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja con el Defensor del Paciente en persona, por correo postal, fax o correo electrónico.

El Defensor del Paciente está disponible para ayudarle. Se lo puede contactar por teléfono durante el horario regular de atención al (630) 978-4832, por correo electrónico a RCMC_Patient_Advocate@rush.edu o por escrito a:

Centro Médico Rush Copley

Atención: Patient Advocate
2000 Ogden Ave. Aurora, IL 60504

Si no puede resolver su queja en forma oportuna, puede contactar: al Departamento de Salud Pública de Illinois llamando a la línea telefónica gratuita disponible las 24 horas del Registro Central de Reclamos al (800) 252-4343, o TTY (800) 547-0466; a la Comisión Conjunta (800) 994-6610 o complaint@jointcommission.org; o a la Oficina de Derechos Civiles al (800) 368-1019 o TTY (800) 537-7697 o www.hhs.gov/ocr. O bien, puede escribir a las siguientes direcciones:

Illinois Dept. of Public Health

Division of Health Care
Facilities Programs
525 W. Jefferson Street
Springfield, IL 62671-0001

Office of Quality Monitoring

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

Office for Civil Rights

U.S. Dept of Health
and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

La publicación de esta información es obligatoria según lo dispuesto por la Ley de Habilitación de Hospitales 210/ILCS 85/6.D1c.(2) y los requisitos de participación para la acreditación de la Comisión Conjunta. Revisión de reglamentación más reciente: febrero de 2025.

Instrucciones anticipadas

Las instrucciones anticipadas son documentos escritos, reconocidos por las leyes del estado, que le permiten designar a una persona para que tome decisiones o exprese deseos sobre atención médica en el futuro.

Un **poder legal para atención médica** le permite designar a una persona (su “representante”) para que tome decisiones de atención médica para usted en el futuro, en el caso de que usted no pueda o elija no tomar las decisiones usted mismo.

Un **testamento vital** le permite expresar por escrito a su médico y familiares que no desea procedimientos para retrasar la muerte si su estado es terminal y su muerte es inminente.

Una **declaración para tratamiento de salud mental** le permite expresar sus deseos específicos sobre tratamientos de salud mental en el futuro o designar a una persona (“apoderado”) para que tome estas decisiones por usted, si ya no puede tomar estas decisiones por sí mismo.

Las **órdenes médicas para el tratamiento de soporte vital (POLST)** son un documento que le permite indicar sus preferencias de reanimación y que es válido en diversos establecimientos de atención médica en Illinois (más allá de las órdenes específicas que su médico pueda indicar para usted durante esta hospitalización).

Respetamos su derecho de completar uno o más de estos documentos, si bien no son obligatorios y no le negaremos atención por no tenerlos.

Estos documentos y más información sobre estos están disponibles en forma gratuita, simplemente pregúntele a su cuidador. Por favor, también avísele si ha completado alguno de estos documentos, de modo que puedan agregarse las copias a su expediente médico y que sean parte de su plan de atención. Si tiene más preguntas, un capellán puede brindarle asistencia. Simplemente toque el botón “Capellán” (“Chaplain”) de su teléfono, o llame a la extensión 4827.

Órdenes de no reanimar

Respetamos el derecho de cada persona a aceptar o rechazar tratamiento, incluido el derecho a rechazar, por anticipado, la atención médica intensiva que se suele administrar toda vez que se detiene la respiración o el corazón de una persona. Si desea que no se administre reanimación cardiopulmonar (RCP) en dicha emergencia, por favor, hable de esto con su médico o cuidador. Su médico puede indicar una orden de “Paciente no reanimable” (“Do Not Resuscitate” o DNR) para que se respete este deseo. Tener una orden de paciente no reanimable no significa que se le negarán otros cuidados médicos o paliativos.

Consultas éticas

Un equipo especial multidisciplinario está disponible para asistir a pacientes, familias, médicos y personal para abordar decisiones y situaciones difíciles de naturaleza ética. Si desea contar con la ayuda del Comité de Ética, simplemente toque el botón de “Capellán” (“Chaplain”) o “Defensor del Paciente” (“Patient Advocate”) en su teléfono, o llame a las extensiones 4827 o 4832.

Vocero del paciente

Los pacientes hospitalizados a menudo están medicados y realizando una variedad de pruebas y procedimientos. Si bien destacamos la importancia de participar lo más que pueda en su atención, recomendamos encarecidamente que designe a un familiar o persona de confianza para que actúe como su vocero durante su estadía. Esta persona puede ayudarle a recordar las preguntas que tenga sobre su afección y la atención y a mantener a otros familiares informados según corresponda. Rush Copley tiene el compromiso de incluir a sus seres queridos en su atención. Entendemos e interpretamos los términos “familia” o “miembro de la familia” de modo que incluyan a las siguientes personas:

- Miembros de la familia de sangre o política (p. ej.: cónyuge, hijos, hermanos, padres, abuelos)

- Miembros de la familia ampliada (p. ej., nietos, sobrinos, tíos)
- Otros visitantes a su elección (p. ej., parejas domésticas o de unión civil del mismo o diferente sexo, parejas, cuidadores, tutores, representantes, amigos), independientemente de su orientación sexual, identidad o expresión de género.

Consejo Asesor del Paciente y la Familia

Rush Copley tiene un Consejo Asesor del Paciente y la Familia que se dedica a enriquecer la experiencia de los pacientes por medio del fortalecimiento de la colaboración entre los pacientes, sus familiares y el equipo de atención médica. El consejo, formado por pacientes, familiares, miembros de la comunidad y empleados del hospital, garantiza que se escuche la opinión de los pacientes y sus familias. El grupo da a los administradores del hospital, médicos y personal sugerencias y comentarios constructivos sobre cuestiones de los pacientes y los familiares con respecto a la atención de los pacientes en el Centro Médico Rush Copley y sus consultorios médicos. El consejo siempre está buscando nuevos miembros que representen diversos grupos geográficos, étnicos y socioeconómicos. Los miembros son parte del consejo por períodos de dos años y se reúnen aproximadamente seis veces por año. Si le interesa ser parte del consejo, por favor, envíe una solicitud a rush.edu/CopleyPFAC.

Seguridad y Protección

Los estudios muestran que los pacientes y las familias pueden ayudar a garantizar la seguridad en su atención. Aquí le mostramos.

No dude en hablar si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención médica. La atención médica puede causar confusión, de modo que pida clarificación. Sus preguntas pueden funcionar como una segunda verificación.

Asegúrese de que todos sus proveedores de atención de salud se laven las manos antes de atenderlo.

Preste atención a los cuidados que recibe. No dude en hacer preguntas de modo que se sienta seguro de la atención que recibe.

Infórmese sobre su diagnóstico, las pruebas médicas que se está haciendo y su plan de tratamiento. Nuestro personal está aquí para brindarle información. Los resultados de su tratamiento mejorarán con su participación y concientización.

Tenga un defensor de intereses. Algunos pacientes encuentran útil tener un defensor de intereses. No dude en tener con usted a un familiar o amigo de confianza que se involucre en su atención. Esta persona puede intervenir en su nombre cuando sea necesario.

Ayúdenos a evitar errores con los medicamentos. En Rush Copley nos esforzamos intensamente para evitar errores con los medicamentos. Para evitar los errores sobre medicamentos es esencial que tenga conocimiento de los medicamentos que toma y que esté dispuesto a preguntar si desconoce un medicamento. Es extremadamente importante que les diga a sus proveedores de salud acerca de todos los medicamentos que toma en el hogar, especialmente medicamentos de venta bajo receta, medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos herbarios.

Finalmente, participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro para su equipo de cuidadores de Rush Copley. Su participación en la dirección de su propio cuidado es vital. Recibimos con agrado sus preguntas o comentarios sobre cualquier inquietud de seguridad.

Simulacros de seguridad

En forma periódica, se realizan simulacros de seguridad para probar los sistemas y planes de emergencia. Si oye un anuncio por altavoz o ve luces que centellean y se cierran las puertas, mantenga la calma. Por favor, permanezca en su habitación y siga todas las instrucciones que le den sus cuidadores.

Servicios Especiales

Los voluntarios y el personal de Rush Copley ofrecen varios servicios únicos, muchos de los cuales son de cortesía.

Correo y sellos postales

La dirección postal del hospital es:
Centro Médico Rush Copley
2000 Ogden Avenue • Aurora, IL 60504

Si recibe correspondencia durante su estadía, los voluntarios del hospital se la entregarán

Reparto de flores y obsequios

Si recibe flores y obsequios, los voluntarios del hospital se los entregarán si está permitido. Por la seguridad de nuestros pacientes más pequeños, no se permiten globos en la sección de Pediatría. Tampoco se permiten los globos de látex en áreas de cuidado de pacientes debido a las posibles reacciones alérgicas.

Capilla y servicios de atención espiritual

La capilla interreligiosa de Rush Copley, ubicada en el segundo piso del hospital cerca del vestíbulo principal, está siempre abierta para la oración y la meditación. Puede visitarla después de hablar con su enfermera. Hay un capellán de turno las 24 horas del día para proporcionarles apoyo espiritual y emocional a usted y a su familia. También puede ayudarlo a comunicarse con su propio asesor espiritual o asistirle con sus necesidades especiales sacramentales, religiosas o culturales. Si desea que un capellán lo visite o asista, simplemente presione el botón de “Capellán” (“Chaplain”) en su teléfono, llame a la extensión 4827 o hable con uno de sus cuidadores.

Terapia con mascotas

Hay un grupo especial de voluntarios que ayudan a los pacientes de Rush Copley. Son perros de terapia y su objetivo es reconfortar, entretener y ayudarlo a recuperarse. Estos voluntarios caninos se han convertido en una presencia habitual y bienvenida en todo el centro médico. Si desea ver uno de los perros, llame al servicio de voluntarios a la extensión 4826 o a la mesa de informes a la extensión 6226.

Intérpretes

Rush Copley ofrece servicios de interpretación para una variedad de idiomas, incluidos español y ASL, entre otros. Los intérpretes pueden estar en el centro, o bien puede prestar servicios por video o por teléfono. Para solicitar un intérprete, hable con a su cuidador, quien coordinará con nuestro equipo de servicios de interpretación para asegurarse de que tenga sus necesidades satisfechas en su idioma de preferencia.

Objetos perdidos

La oficina de objetos perdidos se halla en la mesa de informes en el vestíbulo principal del hospital y está atendida de 7:30 a. m. a 4 p. m., de lunes a sábados. Llame a la extensión 6226 para obtener asistencia.

Fedatario/notario público

Contamos con servicios de fedatario/notario público gratuitos para usted durante la semana. Rush Copley solicita que los miembros de la familia, amigos o abogados actúen como testigos para trámites legales. Llame a la extensión 6226 para obtener información.

Información Para los Visitantes

Como lugar de sanación, creemos que los pacientes necesitan un entorno reparador y tranquilo. Para ello, Rush Copley ha establecido pautas de visitas con el fin de atender mejor a nuestros pacientes.

- Las normas del Centro Médico Rush Copley para las visitas permiten a los pacientes designar la persona de apoyo de su preferencia.
- Ninguna persona que presente fiebre, tos, síntomas de resfriado u otros signos de enfermedad debería visitar a pacientes.
- Los horarios de visita actuales e información relacionada están disponibles en rush.edu/Visitors.

Por favor, no fumar

Está prohibido fumar en Rush Copley. Esto incluye cigarrillos electrónicos, vapear y cannabis. No se permite fumar en ningún sector del establecimiento, incluidas todas las entradas y áreas al aire libre. Si necesita fumar mientras acompaña a un paciente, por favor, solo hágalo en su vehículo.

Armas de fuego

En Rush Copley están prohibidas las armas de fuego.

Tienda de regalos

La tienda de regalos The Glass Promenade ofrece obsequios, tarjetas, revistas, accesorios personales, indumentaria de Rush, regalos para recién nacidos, flores, golosinas y artículos de tocador entre otros ítems. Los artículos adquiridos de la tienda de regalos pueden entregarse en su habitación, pero no pueden cargarse a su factura de hospital. Se aceptan Visa, MasterCard, Discover y American Express. Por favor, llame a la tienda de regalos a la extensión 4828.

La tienda de regalos se encuentra en el vestíbulo principal. Los horarios de atención son:

Lunes a viernes

9 a.m. to 5 p.m.

Sábado

10 a.m. to 2 p.m.

Domingo

Noon to 4 p.m.

Áreas de espera

Los visitantes pueden congregarse en áreas de espera ubicadas por todo el hospital. Pídale a un empleado de Rush Copley que le dé indicaciones al área de espera de visitantes más cercana. Hay Wi-Fi gratuita disponible en la mayoría de las áreas de espera. Las áreas de espera incluyen:

- Sala de espera para familiares de pacientes en cirugía (cerca de la entrada principal)
- Centro de Maternidad Familiar (cerca de la entrada de Salud Femenina)
- Área de espera del primer piso (cerca de las áreas de Cuidados Intensivos y Cuidados Intermedios)
- Área de espera para atención médica y quirúrgica (fuera de la unidad de atención médica y quirúrgica)
- Solanas y grandes ventanales con vista al establecimiento (la mayoría de las áreas de atención de pacientes)

Mesa de informes

Hay dos mesas de informes de atención al público. Una se encuentra en el vestíbulo principal y está atendida de 5 a. m. a 8 p. m. los siete días de la semana. Puede comunicarse con la mesa de informes llamando a la extensión 6226. La segunda se halla en el vestíbulo del Edificio de Consultorios Médicos y está atendida de 6 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, y de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. los sábados. Puede comunicarse con esta mesa de informes al 6336.

Sillas de ruedas

Hay sillas de ruedas disponibles por todo el hospital; no obstante, sentarse y levantarse de ellas sin asistencia puede ser peligroso. Por favor, pida ayuda a un miembro del personal del hospital.

Servicio de valet

Ofrecemos servicio de valet de cortesía de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 5 p.m. en la entrada principal del hospital. Después de las 5 p.m. hay llaves disponibles en la mesa de entradas hasta las 8 p.m. Después de las 8 p.m., comuníquese con el servicio de Seguridad a la extensión 4717.

Regreso al Hogar/ Alta Hospitalaria

Cuando sea la hora de irse

Por favor, tómese un momento para planificar su cuidado posterior a su estadía en el hospital. Si necesita asistencia con su cuidado posterior a su hospitalización, por favor, informe a sus cuidadores. Cuando su médico decida que está listo para dejar el hospital, se preparará el alta hospitalaria por escrito. Por favor, haga arreglos con un familiar o un amigo para que le ayude cuando sea la hora de volver a casa. Estos son algunos aspectos importantes para recordar:

Instrucciones del alta hospitalaria

Su médico y su cuidador le darán instrucciones sobre su cuidado posterior a su hospitalización. Si tiene preguntas sobre su alimentación, actividades u otras cuestiones, no dude en preguntar.

Medicamentos

Si su médico le indica un medicamento de venta bajo receta, este puede surtir en su farmacia de preferencia. Los miembros de nuestro personal pueden ocuparse de este proceso por usted.

Servicios adicionales

Su coordinador asistencial, trabajador social del hospital, planificador del alta o enfermera puede ayudarle con los siguientes servicios después de su alta hospitalaria.

- Atención de salud a domicilio
- Asistencia médica
- Instrucciones para el cuidado personal
- Equipo médico
- Atención en centro de enfermería especializada
- Coordinación de transporte

Finanzas y Seguro Médico

Factura del hospital

Nuestro personal de servicios financieros para el paciente tiene el agrado de asistirlo con los procedimientos de facturación y cuestiones de seguro. Puede comunicarse con ellos a la extensión 4990 de 8 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes.

Su responsabilidad

Para continuar con su misión, el Centro Médico Rush Copley espera el pago por los servicios brindados.

Si tiene un plan de seguros de salud grupal o privado, tendrá que satisfacer ciertos criterios para recibir el máximo de los beneficios. La explicación de los beneficios que proporciona su aseguradora es un recurso útil y necesario.

Si su plan de seguros tiene un requisito de autorización previa, por favor, informe a su médico o prepárese para comunicarse con su aseguradora usted mismo. El incumplimiento de los requisitos de su aseguradora puede dar lugar a una negación parcial o completa de los beneficios, y usted tendrá que hacerse cargo del saldo restante.

Su responsabilidad económica y la cobertura de seguro

Su aseguradora determinará el monto de la factura que cubrirá y el saldo, si lo hay, será su responsabilidad. Si su aseguradora es lenta para pagar, Rush Copley se reserva el derecho de facturarle directamente. Es importante que consulte con su aseguradora para averiguar qué porción de la factura estará cubierta y qué porción es su responsabilidad.

Los aranceles del médico por servicios médicos incluidos los servicios de la sala de emergencias, radiografías (radiología), UCIN, anestesia y patología se facturarán por separado del hospital, dado que estos servicios los prestan médicos independientes.

Rush Copley acepta MasterCard, Discover y Visa. Se puede pagar por teléfono, en línea en rush.edu/RushCopley, en persona o por correo postal. Llame a la oficina de caja a la extensión 6864, o pase por la oficina que se ubica cerca de la entrada para pacientes ambulatorios.

Elegibilidad para asistencia económica

Para atender a aquellos que no tengan seguro médico u otros medios para pagar por su atención, Rush Copley ofrece un programa integral de asistencia económica/atención solidaria. Este programa ofrece asistencia a aquellos que reúnen ciertos requisitos de elegibilidad. Para ser considerado, debe completar una solicitud y presentar los documentos de constancia que se indican en el formulario.

La asistencia económica/atención solidaria se brinda sin la expectativa de pago a aquellos pacientes cuyos ingresos equivalen o son inferiores al 200% del nivel de pobreza según las pautas federales establecidas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos con una solicitud completada y aprobada.

Para los individuos cuyo ingreso familiar es equivalente o inferior al 600% del nivel federal de pobreza, Rush Copley proporcionará descuentos para afecciones médicas de emergencia o servicios necesarios desde el punto de vista médico a aquellos que hayan completado una solicitud. Una vez que la solicitud sea aprobada, no se les cobrará más del importe que generalmente se cobra a las personas que tienen Medicare o un plan de salud de seguro privado o grupal que cubra ese servicio de atención.

No todos los servicios están cubiertos por Asistencia económica/Atención solidaria, como, por ejemplo, los servicios que están fuera de la red. Asimismo, su médico u otro proveedor no hospitalario no pueden participar en el programa de Asistencia económica/Atención solidaria de Rush Copley.

Todas las fuentes de pago deben haberse agotado antes de considerarse la Asistencia económica/Atención solidaria. Otras fuentes de pago incluyen: seguro médico, terceras partes y aseguradoras de responsabilidad civil, seguros de riesgo de trabajo u otros programas públicos. Un representante para pacientes puede responder preguntas o brindar ayuda con la solicitud.

Planes de seguro

Rush Copley acepta Medicare y Medicaid, así como muchos planes de seguro privado o grupal. Los planes de seguro aceptados están sujetos a cambios. Para obtener la información más actualizada, llame a Servicios Financieros para Pacientes a la extensión 4990.

Oficina de operaciones en línea

Visite la oficina de operaciones virtual de Rush Copley en cualquier momento del día o de la noche accediendo al sitio del hospital rush.edu/RushCopley. La oficina de operaciones en línea le ofrecerá las herramientas para facilitar el proceso de facturación del hospital. Con funciones que incluyen recursos para responder sus preguntas sobre su factura y una vista general de la información de su cuenta, así como servicios de pagos en línea, nuestro propósito es hacer que este proceso sea sencillo y práctico.

Canales de televisión

1.1	Canal del hospital	25.1	Discovery	43.1	NFL Net
1.2	Canal del hospital	25.2	ESPN	43.2	MLB Net
2.1	CBS	26.1	The U	44.1	WSNS
2.2	Start TV	26.2	U Too	44.2	Telexitos
2.3	DABL	26.3	ME TV	45.1	CHSN
2.4	Fave TV	26.4	H&I	45.2	NBA TV
2.5	Comet	26.5	Story	46.1	CBS Sports
5.1	NBC	26.6	Catchy Comedy	50.1	WPWR
5.2	COZI	26.7	ME TV Toons	51	Freeform
5.3	American Crimes	27.1	ESPN-2	52	BET
5.4	Oxygen	27.2	ESPN-U	53	Galavision
7.1	ABC	28.1	Motor Trend	54	CMT
7.2	LOCLish	28.2	CHSN	55	Investigation
7.3	Charge!	29.1	MLB Network		Discovery
9.1	WGN	29.2	Encore East	56	Fuse
9.2	Antenna TV	30.1	Encore West	57	NHK World
9.3	Grit	30.2	AMC	58	SBN
9.4	Rewind	31.1	Investigation	59	Música
9.5	The Nest	31.2	Discovery	60	Música
11.1	WTTW	32.1	FOX32 Chicago	60.1	Unimás
11.2	WTTW Prime	32.2	Movies!	60.2	ION Mystery
11.3	WTTW Create	32.3	BUZZR	60.3	Quest
11.4	WTTW Kids	32.4	TBD	61	Música
11.5	WTTW World	32.5	Fox Weather	62	Música
12.1	Cooking Channel	33.1	Freeform	63	Música
12.2	TV Land Classic	33.2	Disney	64	Música
16.1	FOX Business	34.1	Cartoon Net	66.1	Univision
17.1	CNN	34.2	Nickelodeon	66.3	GET TV
17.2	FNC	35.1	Game Show Network	66.4	True Crime Network
18.1	MSNBC		E!	66.5	Grit
18.2	TWC	35.2		66.6	Retro TV
19.1	TLC	36.1	Bravo	74.1	Ostomía
19.2	NAT GEO	36.2	SYFY	75	Canal del paciente
21.1	TBS	37.1	National Geo Wild	76	Recién nacidos en inglés
21.2	TNT	37.2	Science		(Ala D solamente)
22.1	USA	40.1	American Heroes		
22.2	TBS	40.2	TruTV	77	Recién nacidos en español
23.1	History	41.1	Encore Suspense		(Ala D solamente)
23.2	A&E	41.2	Encore Western		
24.1	Gem Shopping	42.1	Encore Action		
24.2	Food Net	42.2	NBC Sports		