



# PATIENT HANDBOOK

OUR HELPFUL GUIDE TO HELPFUL HEALING.

Español Página 22



# CONTENTS

WELCOME ..... 2

PHONE DIRECTORY ..... 3

FAST FACTS ABOUT YOUR STAY ••• 4  
*Plus TV Channel Guide*

INFECTION PREVENTION ..... 8

RIGHTS & RESPONSIBILITIES ..... 9

NOTICE OF  
 NONDISCRIMINATION ..... 13

OUR COMMITMENT TO CARE ••• 15

CONDITION H TEAM ..... 17

ADVANCE DIRECTIVES ..... 18

LEAVING THE HOSPITAL ..... 19

OTHER RESOURCES ..... 21

ESPAÑOL ..... 22



## CONTACT US

1740 W. Taylor St.

Chicago, IL 60612

866.600.CARE

[www.UIHealth.care](http://www.UIHealth.care)

## Our Mission

In collaboration with our academic partners, our mission is to advance healthcare to improve the health of our patients and communities, promote health equity and develop the next generations of healthcare leaders.

The editorial content displayed here is the responsibility of PatientPoint. This material is for your educational use only. It does not contain, nor should it be construed as containing, medical advice. Talk to your doctor before making any lifestyle or treatment changes. Sponsors are responsible for the material provided, and your healthcare provider's participation in the program does not represent an explicit or implied endorsement of any material presented. The people shown are models and are not known to have any health condition. Images are for illustrative purposes only. Image credits: Getty Images, iStockphoto. ©2019 PatientPoint®

# Welcome

## Thank You for Trusting Us

Thank you for choosing to receive your care at the University of Illinois Hospital & Clinics (UI Health). We are pleased to welcome you.

Our entire healthcare team is committed to providing you and your family the best care and support during your visit. We want to make certain that you feel comfortable and have a positive experience during your stay with us. Our staff is dedicated to providing you the best treatment, respecting your wishes and acknowledging your concerns.

Our health professionals will provide you with the information you need to understand your medical care and answer any questions that you may have. Please do not hesitate to let us know if you have any questions about your care or if there are ways in which we can make you more comfortable.

At UI Health, our goal is to provide every person who comes through our doors with the best treatment and care possible.

Michael B. Zenn  
Chief Executive Officer  
University of Illinois Hospital & Clinics



# Phone Directory

## Key Numbers

**Main:** 866.600.CARE



Calling from **INSIDE** the hospital?  
Dial the *last five digits* only.

## OTHER HOSPITAL SERVICES

Admissions Office	312.996.0341	Patient & Guest Experience Office	312.355.0101
Customer CARE Center (Call Center)	866.600.CARE	Privacy Office	312.355.5650
Financial Assistance	312.413.7621	Social Work	312.996.0293
Gift Shop	312.996.3791	Specialty Pharmacy Services	312.996.5224
Parking Services Office	312.413.5800	Volunteer Services	312.355.4325
Pastoral Care/Chaplain	312.996.0296	Police	312.996.2830
Patient Accounts	312.996.1000		

## Pharmacies

### Wood Street Pharmacy

840 S. Wood St., 1st Floor  
312.996.6887

### Taylor Street/EEI Pharmacy

1855 W. Taylor St., 1st Floor  
312.996.6540

### Outpatient Care Center Pharmacy

1801 W. Taylor St., Suite 3B  
312.996.9058

### University Village Pharmacy

722 W. Maxwell St., 2nd floor  
312.355.2345

### Oncology Clinic Pharmacy

1801 W. Taylor St., Room 1411  
312.996.6985

### Dermatology Clinic Pharmacy

1801 W. Taylor St., Suite 3E  
312.996.8675

*For more information on the resources available at University of Illinois Hospital & Health Sciences System, visit [www.UIHHealth.care](http://www.UIHHealth.care).*

# Fast Facts About Your Stay



## VISITING THE HOSPITAL?

Thanks for taking the time to support your loved one's care and recovery. See p. 6 for important visitor information.

## An A-Z Guide to the Most Frequently Asked Questions

### Cafeteria

We welcome our visitors to dine in our hospital's cafeteria.

#### **Monday through Friday hours:**

Breakfast: 6:30 a.m. to 10:00 a.m.  
Limited Menu: 10:00 a.m. to 10:45 a.m.  
Lunch: 10:45 a.m. to 2:00 p.m.  
Limited Menu: 2:00 p.m. to 3:45 p.m.  
Dinner: 3:45 p.m. to 7:00 p.m.

#### **Saturday, Sunday and holiday hours:**

Breakfast: 7:00 a.m. to 10:00 a.m.  
Limited Menu: 10:00 a.m. to 10:45 a.m.  
Lunch: 10:45 a.m. to 2:00 p.m.

Vending machines and Jive 'N' Java are available daily, 24 hours a day.



### Cellphones

Photography or audiotaping of hospital staff or other patients and their visitors is not permitted, and your respect of other's privacy is appreciated.

### Internet Access

Wireless service is available throughout the hospital at no charge. Login information is provided at the information desk or by calling 312.996.WIFI.

### Language Support

If you need language assistance, let your providers know, and your care team will facilitate professional language and interpreting services, including American Sign Language. We provide these services free of charge to our patients and their family members. See p. 14 for more language support information.

## Lori's Gift Shop

Location: Lobby

### Hours:

8:00 a.m. to 8:00 p.m. including holidays

Magazines, flowers, gifts and personal care items may be purchased in Lori's Gift Shop. For more information, call 312.996.3791.

### Parking

Patient/visitor parking facilities, including disabled parking, are available, for a fee, at 1100 S. Wood Street and 915 S. Paulina Street. Weekly parking also is available at a reduced rate; please visit the Hospitality & Concierge desk, at the hospital lobby, to obtain the proper form. For more information, call the Parking Services office at 312.413.5800.

### Pastoral Care

Chaplains are available 24 hours per day, seven days a week. Chaplains provide comfort, support and, if desired, assistance in contacting your religious/spiritual community.

You can request a chaplain by contacting Pastoral Care at 312.996.0296, Monday through Friday, 9:00 a.m. to 4:00 p.m. If calling after 4:00 p.m. or on a weekend or holiday, please dial 0 to reach the hospital operator, and ask them to page the on-call chaplain at #5477. If calling from outside the hospital, please dial 312.355.4000, and ask the operator to page the on-call chaplain (#5477). Patients also can ask their nurse to request a chaplain.

An area for prayer and meditation is located in Room 1140 on the first floor near the visitor elevators. It is open 24 hours per day, seven days a week. In the meditation room, a prayer book is available to write prayer requests. Chaplains then will pray for these needs. Free spiritual resources also are available.

### Personal Belongings

To assist us in ensuring your safety, we recommend that you send home any unnecessary personal belongings, valuables and home

## Patient Meals

You may select a variety of nutritious foods from the menu prescribed by your physician. Kosher and vegetarian meals also are available upon request. Leave your menu on the food tray or give it to a nurse or diet technician. Meals are usually brought to patients' rooms on the following schedule:

Breakfast: 7:00 a.m. to 10:00 a.m.

Lunch: 11:00 a.m. to 3:00 p.m.

Dinner: 4:30 p.m. to 7:00 p.m.

To reach the diet office, please call 6.3646 from your room phone.



medications with family and friends. If this is not feasible, ask our staff and we can assist with secure placement.

### Smoking

In keeping with our mission of having the welfare of the patient as a primary concern at all times, UI Health is a smoke-free environment.

### Telephone and TV

All patient rooms have phones. TDD phones are available upon request. Each patient room has a TV that you may use at no charge.

Pay telephones are located on the first floor in the lobby.

### Visiting Hours

You are encouraged to invite family and friends to visit you. The hospital maintains a strict nondiscrimination policy, welcoming all visitors without regard to age, religion or sexual orientation/gender identity.

- **General Hours:** 9:00 a.m. to 8:30 p.m.

- **Surgicenter (3300):** 6:30 a.m. to 5:30 p.m.

### Visitor Guidelines

- Please stop by one of the concierge service desks located in the main lobby or on the 2nd floor to obtain a visitor pass.
- Visitor passes are to be placed near the upper shoulder/chest area of a visitor and must be worn at all times while within the institution.
- Visitation restrictions may apply to certain floors or units, and for children under the age of 16.
- No more than two people per patient up in the unit at a time.
- Please refer to the unit brochure if you are expecting or have delivered a baby.
- Individuals who are ill or have been exposed to a communicable disease may not be permitted on units.

### Visitation Policy

UI Health understands that having loved ones by your side can help with your healing and care. You have the right to choose and prioritize visitors from among family, friends, partners, personal care aides or other individuals (regardless of the person's gender or your relationship to the person). You also can choose a support person to be present throughout your stay, unless that person's presence impacts your health or the rights or safety of other patients. If you have any questions about your visitation rights, contact the Patient & Guest Experience Office at 312.355.0101.



## TV CHANNELS

<b>2</b> CBS - WBBM	<b>29</b> Weather	<b>47</b> Lifetime
<b>3</b> NBC - WMAQ	<b>30</b> TBS	<b>48</b> BRAVO
<b>4</b> ABC - WLS	<b>31</b> USA	<b>49</b> Comedy Central
<b>5</b> FOX - WFLD	<b>32</b> FX	<b>50</b> LOGO
<b>6</b> CW - WGN	<b>33</b> TNT	<b>51</b> TV Land
<b>7</b> MNT - WPWR	<b>34</b> OWN	<b>52</b> TV One
<b>8</b> IND - WICU	<b>35</b> TLC	<b>53</b> WE
<b>9</b> IND - WWME	<b>36</b> AMC	<b>54</b> Big Ten Network
<b>10</b> PBS - WYIN	<b>37</b> Animal Planet	<b>55</b> Comcast Sports
<b>11</b> PBS - WTTW	<b>38</b> Discovery	<b>56</b> NFL Network
<b>12</b> AZA - WOCK	<b>39</b> Freeform	Newborn (English) <b>62</b> Mother-Baby Unit Only
<b>13</b> TMO - WSNS	<b>40</b> Disney	Newborn (Spanish) <b>63</b> Mother-Baby Unit Only
<b>23</b> TFT - WMFT	<b>41</b> Cartoon	<b>64</b> Patient Channel
<b>24</b> UNI - WGBO	<b>42</b> Nickelodeon	<b>65</b> Patient Channel
<b>25</b> CNN HEADLINE	<b>43</b> A&E	<b>66</b> Music (XM Satellite)
<b>26</b> HLN	<b>44</b> FOOD	<b>67</b> Music (XM Satellite)
<b>27</b> MSNBC	<b>45</b> E!	
<b>28</b> CNBC	<b>46</b> Fox Movie	



Check out our patient education channel: **64 Patient Channel**

*Patient Channel Programming is available to you during your stay or after discharge at [www.thepatientchannelnow.com](http://www.thepatientchannelnow.com).*

*The UI Health password is 19709.*



# Infection Prevention

## 5 Ways to Fight Infections

The hospital is a place you come to get well, but you also can come in contact with germs that can make you feel worse. Reduce your chances of infection by taking these safety precautions.

### 1 Clean your hands.

- after touching hospital objects or surfaces
- before eating
- after using the restroom

### 2 Ask hospital staff members to clean their hands.

This should be standard practice, but don't be afraid to remind them if they forget or to ask them to wear gloves when touching you. Ask visitors to clean their hands too!

**3 Cover if you are sick.** If you get an infection, limit the spread of germs by sneezing and coughing into tissues you promptly throw away. Wash your hands, and avoid touching other people. Ask the staff if there is anything else you should do—like wear a surgical mask—to prevent the spread of germs.

**4 Keep an eye on bandages or dressings.** If a dressing on a wound or IV becomes loose or wet, let your nurse know. Also, tell your nurse if you feel feverish or notice swelling, redness or drainage from your wound or IV site.

**5 Keep your vaccinations up-to-date.** Make sure you are as protected as possible from the spread of infection. Check with hospital staff about whether it's safe for you to receive any vaccines you might need.

### CLEANING TIP:

Use soap and water or alcohol-based hand sanitizer under your nails, in between your fingers, and on the palms and backs of your hands. Rub for 15 seconds (the time it takes to sing "Happy Birthday").



Tell friends and family not to visit if they are sick. And make sure all your guests wash their hands when they enter your room.

## You Have the Right to the Best Care

Our mission at the University of Illinois Hospital and Clinics (Hospital), in collaboration with our academic partners, is to advance healthcare by improving the health of our patients and communities, by providing safe, high-quality and cost-effective patient care. By understanding your rights and responsibilities as a patient, you help us accomplish our mission.

### As Our Patient, You Have the Right to:

#### Access

- ▶ Contact and speak with the physician or other practitioner who has primary responsibility for your care, treatment and service.
- ▶ Communicate and receive a timely response to your complaints without fear of reprisal.
- ▶ Health Social Work assistance to access child and adult protective and advocacy services.

#### Respect and Dignity

- ▶ Be treated as an individual, with unique needs and desires.
- ▶ Receive courteous and respectful care free from all forms of physical, verbal, emotional,

- or sexual abuse, exploitation, harassment or neglect.
- ▶ Be assured of the confidentiality of your medical record.
- ▶ Access and request changes to your medical record.
- ▶ Information regarding who your health information has been shared with according to law and regulation.
- ▶ Confidential discussions, consultations, examinations and treatments in a setting that provides as much privacy as possible taking reasonable precautions.
- ▶ Have your personal privacy respected.
- ▶ Make informed choices about your care and treatment.
- ▶ Refuse treatment and be informed by the healthcare team of anticipated outcomes of that refusal.
- ▶ Information about advance directives. The Hospital will provide resources to assist you in preparing a living will or power of attorney upon request.

#### Coordination of Care

- ▶ Know who is in charge of your care.

#### Concerns?

If you have concerns about the care you or your loved one is receiving, please speak with your doctor or the nurse in charge. If you feel that your issue isn't resolved, contact the Patient & Guest Experience Office at 312.355.0101.

- ▶ Know the identity of doctors, nurses and others involved in your care and to know when they are students, residents or other trainees.

### **Physical Comfort and Safety**

- ▶ Receive care in an environment that is clean, comfortable and safe, free from neglect, exploitation and abuse.
- ▶ Receive a timely response to your pain with the goal of maximizing your comfort and functionality.
- ▶ Restraints or seclusion used only when necessary for the safety and well-being of you and others, and when less restrictive measures have been determined to be ineffective.

- ▶ Symptom treatment, pain management, and patient and family support to maintain psychological and spiritual well-being (applies to terminally ill patients).
- ▶ Refuse or restrict visitors.

### **Support**

- ▶ Express concerns, be listened to and receive appropriate responses without fear of reprisal.
- ▶ Accommodations for your religious/spiritual beliefs and preferences that do not interfere with your well-being or treatment plan.
- ▶ Visitors including, but not limited to, a spouse, a domestic



partner (including a same-sex partner), another family member or friend.

- ▶ A support individual of the patient's choice to be present during the course of stay when it is medically/therapeutically possible, safe, and does not infringe on the rights and safety of others.
- ▶ Access to family and friends outside the hospital through visits, calls or letters.
- ▶ Option of notification of family member, friend or physician of your hospital admission.
- ▶ Access to the Ethics Consult Service to help you in exploring issues and options in making healthcare decisions.

### **Information, Education and Communication**

- ▶ Free and confidential language services to patients and companions whose preferred language is not English to ensure effective communication regarding patient care information and education.
- ▶ Information needed for you to give informed consent regarding your diagnosis, treatment, likely outcome, benefits and risks, treatment options and expected course of treatment/recovery in a language you understand.
- ▶ Information on clinical trials affecting your care and treatment. You have the right to refuse to participate, and refusal will not affect your care and treatment.
- ▶ Read carefully to understand and ask questions about any form before signing.

- ▶ The opportunity to participate in, understand and ask questions about diagnosis, treatment, care plan and discharge.
- ▶ Receive an itemized bill and an explanation of charges in a language you can understand.
- ▶ Receive a copy of your medical record (at your expense) after discharge.
- ▶ Receive copy of Bill of Rights and Responsibilities upon request.

### **Patient Responsibilities**

- ▶ Provide complete and accurate information about your current and past state of health, including past illnesses, hospitalizations and medications you are taking.
- ▶ Provide us a copy of your advance directives.
- ▶ Ask questions when you do not understand what we are saying or asking you to do.
- ▶ Follow the treatment plan as agreed upon with your healthcare team.
- ▶ Leave valuables at home and bring only necessary items for your hospital stay such as glasses, dentures and hearing aids. We are not responsible for lost valuables and personal belongings.
- ▶ Assist us in maintaining a safe environment by informing us if you observe unsafe conditions or practices.
- ▶ Treat healthcare personnel and other patients and families with respect and dignity.
- ▶ Respect the rights and property of healthcare personnel and other patients and families.
- ▶ For your safety and well-being, remain on the clinical unit.

- ▶ Support our healing environment through shared consideration and respect by using civil language and displaying civil conduct.
- ▶ Aggressive behavior will not be tolerated.

The University of Illinois Hospital provides the opportunity for all patients to express their concerns about the quality of care or service they have received through a complaint/grievance mechanism. The Hospital has established a process for the prompt review, investigation and resolution of patient complaints and grievances. The patient or their representative can contact the Patient and Guest Experience Office at 312-355-0101 to file a grievance. The Hospital also has the obligation to disclose the name of the state agency to which the patient may take a grievance.

### Speak Up

If you have questions or concerns, you have the right to ask and get a response from your doctor or nurse that makes sense to you. To help, share your answers to these questions with hospital staff.

- ▶ What language would you prefer to speak?
- ▶ Do you need glasses, hearing aids or other devices to help with talking to hospital staff?
- ▶ Do you prefer to hear, see or read health information?
- ▶ Do you have any cultural, ethnic or religious-based special needs?
- ▶ Who will be your support person who talks with hospital staff about your healthcare wishes?

### Zero Tolerance for Violence

UI Health is committed to providing high-quality healthcare. UI Health will NOT tolerate aggressive behavior, including but not limited to:

- physical assault or property damage
- verbal harassment or threats
- swearing, cursing or abusive language
- sexually suggestive language



**ZERO TOLERANCE FOR  
WORK PLACE VIOLENCE**

# Notice of Nondiscrimination

## Discrimination Is Against the Law

UI Health complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. UI Health does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

UI Health provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats). UI Health provides free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages. If you need these services, contact the Interpreter Services office at (312) 413-2820.

If you believe that UI Health has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with the Office of Access and Equity, 809 S. Marshfield Ave., Room 717, Chicago, IL 60612-7207, (312) 996-8670, Fax: (312) 413-0055, email: [oe@uic.edu](mailto:oe@uic.edu). You can

file a grievance in person or by mail, fax or email. If you need help filing a grievance, a staff member at the Office of Access and Equity is available to help you.

You also can file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



## English

If you speak any language besides English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-600-2273.

## Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-312-413-2820.

## Polish

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-312-413-2820.

## Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-312-413-2820。

## Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-312-413-2820번으로 전화해 주십시오.

## Tagalog - Filipino

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-312-413-2820

## Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث باللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل بالرقم 1-312-413-2820.

## Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-312-413-2820.

## Gujarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-312-413-2820.

## Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-312-413-2820.

## Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-312-413-2820

## Italian

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-312-413-2820.

## Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं 1-312-413-2820 पर कॉल करें।

## French

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-312-413-2820.

## Greek

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-312-413-2820.

## German

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-312-413-2820.

# Our Commitment to Care

## An Exceptional Experience

Our staff is committed to provide you, your family and guests with an exceptional patient care experience. Please expect staff to ask for your full name and date of birth to identify you before administering medications and blood components; when collecting blood samples and other specimens for clinical testing; and when providing treatments or procedures. We know it may seem unnecessary, but asking for your full name and date of birth is all about keeping you safe. Your safety is our number one priority. We also want to promote your privacy in semi-private rooms, which means you might be sharing a room with another patient. If you are placed in a semi-private room during your inpatient stay, we will make every effort to implement reasonable safeguards to ensure that your privacy is being respected.

We strive to always meet your needs. We realize there may be a time when you feel your needs have not been met. In that event, we encourage you to inform your nurse leader, who will respond promptly to the best of his or her ability. You also can ask at any time to speak to the unit or department leader. The patient experience navigators also are available to assist you in addressing your needs and concerns. Our goal is to always meet your needs and provide you with an excellent care experience.

You have the right to report concerns about patient safety and quality of care to:

**Illinois Department of  
Public Health  
Central Complaint Registry  
525 W. Jefferson St.  
Springfield, IL 62671  
Phone: 800.252.4343  
Email: [Dph.Ccr@illinois.gov](mailto:Dph.Ccr@illinois.gov)**

**Office of Quality and  
Patient Safety  
The Joint Commission  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Phone: 800-994-6610  
Fax: 630-792-5636**



## MAKING A DIFFICULT HEALTHCARE DECISION?

Sometimes a healthcare choice can involve an ethical concern—such as a wish to refuse life-saving treatment or a disagreement over advance directives (see p. 18). Our Ethics Committee can help your team of support people make difficult decisions. For help, contact Clinical Ethics Consult Services at 312.413.3805.



## During Your Stay

We are committed to providing great patient care. A part of this commitment is our efforts to keep you safe from harm.

A reminder that we will ask you your name and date of birth throughout your stay. We want to make sure we give you the right services, medications and treatments. We will partner with you to help prevent problems that can happen when people are hospitalized. These include falling or developing bed sores, blood clots or infections. We will try to get you out of bed, helping you move toward your return to wellness sooner.

Your care team will talk with you about these risks and how we will keep you safe. Your safety is our biggest concern.

## After Your Stay

After your stay, you may receive a follow-up phone call inquiring about your health and progress. Based on your answers, we will call you back to provide help if needed.

You also may receive a survey electronically or in the mail. Surveys are intended to give you the opportunity to provide feedback about your UI Health experience. It is our hope that you complete the survey. We take your comments and feedback seriously and continuously improve upon the patient care experience. Our goal is to partner with you, to always exceed your needs, and to provide an excellent care experience.

## Did You Receive Excellent Care?

To nominate employees who have made a difference in your experience at UI Health, visit **[www.UIHealth.care](http://www.UIHealth.care)**.

Nominate an extraordinary nurse for the DAISY Award. For more information, contact the Unit Manager.

## Want to Know How We Compare to Other Organizations?

You can review and compare the quality, care and safety ratings for different hospitals at:

- Medicare Hospital Compare, which uses HCAHPS results and other data: **[www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html](http://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html)**

You also can find information on hospitals through this accrediting organization:

- The Joint Commission: **[www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)**





# Condition H

## Special Support to Prevent Emergencies

During your stay, you have access to a patient safety program called Condition H. Condition H calls get the same immediate attention as any life-threatening emergency.

### WHEN to Call Condition H

#### Call for help if you:

- are unable to find the patient-care staff members and tell them that your condition has changed.
- have told the patient-care staff about your changing condition, but they are not responding to the change.
- feel the caregiver has made a mistake and you have told him or her, but he or she is not responding to your concerns.
- are in a lot of pain and you do not feel the patient-care staff is treating the problem.

### HOW to Call Condition H

#### Step 1:

Dial 1-2-3 on bedside phone.

#### Step 2:

Tell the operator: your name, room number, patient's name and your concern.

#### Step 3:

The Condition H Team will be sent to your room.

**For more information** on Condition H (Help) or to report other nonemergency issues, please call our Patient Guest Experience Office at 312.355.0101.



# Advance Directives



## FILL OUT YOUR FORMS

Make sure your advance directives are up-to-date each time you go to the hospital so your most current information and wishes are known. You do not need a lawyer to fill these out. For more information and to get the forms you need, contact: Pastoral Care, 312-996-0296, or Health Social Work, 312-996-0293.

One of the most important decisions you can make about your care is to fill out advance directives in case you can no longer speak for yourself. Advance directives are documents that let others know your wishes about the type of care you want. And they will only be used if you become unconscious or too ill to communicate yourself.

Different states have different laws about advance directives. Check with the Department of Pastoral Care or Health Social Work if you have any questions. Advance directives include:

### Living Will

This set of instructions explains the type of life-prolonging medical care you wish to accept or refuse. It can include your wishes about the use of resuscitation (CPR) if your heart stops, a ventilator if you stop breathing, or feeding tubes or IVs if you cannot eat or drink.

### Power of Attorney for Health Care (POAHC)

This is a legal document that names your substitute decision-maker—someone who can make medical decisions for you if you're unable to do so. A legal substitute decision-maker can represent your wishes on emergency care and also on other medical issues like potential treatment options, blood transfusions, kidney dialysis, etc. Choose someone you trust, discuss your medical wishes, and make sure the person agrees to represent you in this role.

### Choose Your Care

The hospital protects your right to formulate advance directives and takes steps to protect and respect that right. Fill out advance directives so your loved ones know what your wishes are and that your wishes can be followed.

# Before You Leave the Hospital



A successful recovery after your stay starts with a solid plan before you go.

**Plan Early** to reduce your chances of being readmitted and increase your chances for a healthy recovery. Take steps as soon as possible during your stay to plan for a successful transition from the hospital.

To begin, ask to speak with your discharge planner, and review the following:

- your discharge instructions and discharge plan
- your complete medicine list and instructions
- your follow-up appointments
- what to do if you don't feel well

Nurse discharge planners are available to meet with you by calling 312.413.3124.

## A Reason to Plan Early

If you need a rehabilitation facility, nursing home, skilled care or other service after your stay, you'll need time to find and weigh your options. For help comparing services in your local area, go to:

- [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)
- [www.medicare.gov/nursinghomecompare/search.html](http://www.medicare.gov/nursinghomecompare/search.html)
- [www.medicare.gov/homehealthcompare/search.html](http://www.medicare.gov/homehealthcompare/search.html)



# Checklist for Discharge

Make sure you have the following information before you leave the hospital.

- Discharge instructions.** This includes why you were in the hospital, who cared for you, your procedures and medicines.
- Medicine list.** This includes all your new and former prescriptions, over-the-counter medicines, vitamins and supplements. Ask if there are any medicines you can stop taking or that should not be taken together. Also make sure you know why, how and when to take each one.
- Prescriptions.** Check that your pharmacy has your new prescriptions and that you have a plan to get them filled.
- Follow-up care instructions.** Beyond medicine, this can include:
  - foods or activities to avoid
  - follow-up tests or appointments
  - how to care for incisions or use equipment
  - warning signs to watch for
  - daily living adjustments (like how to get into bed)
  - who to call with questions
- After-hospital services.** Know how much support you'll need in these areas:
  - **Personal care:** bathing, eating, dressing, toileting
  - **Home care:** cooking, cleaning, laundry, shopping
  - **Healthcare:** taking your medicines, follow-up appointments, physical therapy, wound care, injections, medical equipment
- Local resources.** Ask your discharge planner for help finding local after-care services or other support groups.
- To receive copies of your medical records,** complete the Authorization to Release Health Information Form. This can be downloaded from the website or by calling Health Information Management at 312.996.3350. (Hours: 8:00 a.m. to 4:30 p.m. Monday through Friday.) \*processing fee may apply

## Not Ready to Leave?

You have the right to appeal your discharge if you don't agree with the decision that you are ready to leave the hospital. Speak with your discharge planner or physician and share your concerns. You also may need to reach out to Medicare, Medicaid or your insurance company.



Try the teach-back method. Repeat back what you hear the discharge planner say to make sure you understand the details correctly.

# Other Resources

## Financial Case Management Unit

We help patients with financial benefits by applying for:

- Medical card for adults
- Medical card for families, pregnant women and newborns
- Medical card for children
- Charitable Care
- Compensation for crime victims: Call 312.413.7926.

Call the Intake Line at 312.413.7621 if you feel that you may need assistance.

## Social Work (Disability) Services

Social work services are available to assist with your needs at home, provide supportive services, advocate for community resources, financial assistance or placement for medical needs. Staff members are available to meet during admission or during clinical visits by asking a medical staff member to call 312.996.0293.

## UI Health Patient Portal

With UI Health Patient Portal, you can email your healthcare team directly, review some of your medical records, request an appointment, view your lab results, renew prescriptions, view prescription information, pay your medical bills and view your balances. Visit **Portal.UIHealth.Care** for more information or call 877.621.8014.

## Newman Center

The John Paul II Newman Center, at 700 S. Morgan, provides a Catholic community in which all faiths are welcome. The John Paul II Newman

Center bridges the University of Illinois at Chicago and the Church, as a living example of Catholic belief and service. Call 312.226.1880 for more information.

### Hours:

Sunday: 10:30 a.m. to 8:30 p.m.

Monday through Thursday:  
8:30 a.m. to 9:00 p.m.

Friday: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.

### Mass Times: West

Student Center West, 828 S. Wolcott, Room 5, basement

Monday through Friday: 12:35 p.m.  
(During the academic year when classes are in session).

## Volunteers

Volunteers provide services to patients and their families in many areas of the hospital. For more information on how you can volunteer, please call 312.355.4325.

## Patient & Family Advisory Council

The Patient & Family Advisory Council advocates on behalf of patients and families to provide safe, high-quality, patient-centered care and services. For more information, please call 312.335.5501.

## Customer CARE Center

Call the Customer CARE Center at 1.866.600.CARE for information on appointments, registration, nurse line and prescription refill requests.

# ÍNDICE

BIENVENIDO .....	23
DIRECTORIO TELEFÓNICO .....	24
DATOS RÁPIDOS SOBRE SU ESTADÍA .....	25
INFECCIONES .....	28
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES .....	29
AVISO SOBRE NO DISCRIMINACIÓN .....	33
NUESTRO COMPROMISO CON LA ATENCIÓN MÉDICA .....	34
CONDICIÓN H .....	36
DIRECTIVAS MÉDICAS POR ADELANTADO .....	37
ANTES DE IRSE DEL HOSPITAL .....	38
RECURSOS HOSPITALARIOS .....	40



## CONTÁCTENOS

1740 W. Taylor St.  
Chicago, IL 60612  
866.600.CARE

[www.UIHealth.care](http://www.UIHealth.care)

## Declaración de la Misión

En colaboración con nuestros socios académicos nuestra misión es para avanzar en la mejora de los cuidados de salud de nuestros pacientes y comunidades, promover la equidad en salud y desarrollar la próxima generación de líderes en cuidados de salud.

El contenido editorial representado aquí es responsabilidad de PatientPoint. Este material es sólo para uso educativo. No contiene, ni deberá interpretarse como que contiene consejo médico. Hable con su médico antes de realizar cualquier cambio a su estilo de vida o tratamiento. Los patrocinadores serán responsables del material proporcionado, y la participación de su proveedor de atención médica en el programa no representa ningún endoso explícito o implícito de cualquier material presentado. Las personas que se muestran son modelos y se desconoce que tengan algún problema de salud. Las imágenes son sólo para fines ilustrativos. Créditos de imagen: Getty Images, iStockphoto. ©2019 PatientPoint®

## Gracias por confiar en nosotros

Gracias por elegir, recibir los cuidados médicos en el Hospital y Clínicas de la Universidad de Illinois (UI Health). Nos complace darles la bienvenida.

Nuestro equipo de atención médica está comprometido a proporcionarle a usted y a su familia el mejor cuidado y apoyo durante su visita. Queremos asegurarnos de que usted se sienta cómodo/a y tenga una experiencia positiva durante su estadía con nosotros. Nuestro personal está dedicado a ofrecer el mejor tratamiento y cuidado posible.

Nuestros profesionales de salud le proporcionarán la información que necesita para entender su tratamiento médico y responder a cualquier pregunta acerca de su cuidado o si hay maneras en que podemos hacerlo/a más cómodo/a.

En UI Health, nuestro objetivo es proporcionarle a cada persona que entra a través de nuestras puertas el mejor tratamiento y cuidado posible.

Michael B. Zenn  
Director Ejecutivo  
Hospital y Clínicas de la Universidad de Illinois





# Directorio telefónico

Los números telefónicos claves **Principal:** 866.600.CARE



¿Llama DESDE el hospital?  
Marque sólo los últimos cinco dígitos

## OTROS SERVICIOS HOSPITALARIOS

Oficina de admisiones	312.996.0341	Oficina de servicios para el paciente y los visitantes	312.355.0101
Centro de ATENCIÓN al cliente (Centro de llamadas)	866.600.CARE	Oficina privada	312.355.5650
Asistencia financiera	312.413.7621	Asistencia social	312.996.0293
Tienda de regalos	312.996.3791	Especialidad de servicios farmacéuticos	312.996.5224
Oficina para servicios de estacionamiento	312.413.5800	Servicios para voluntarios	312.355.4325
Servicios pastorales/capellanes	312.996.0296	Policía	312.996.2830
Cuentas de los pacientes	312.996.1000		

### Farmacias

#### Farmacia Wood Street

840 S. Wood Street, 1er Piso  
312.996.6887

#### Farmacia Taylor Street/EEI

1855 W. Taylor Street, 1er Piso  
312.996.6540

#### Farmacia del Centro de asistencia ambulatoria

1801 W. Taylor Street, Suite 3B  
312.996.9058

#### Farmacia University Village

722 W. Maxwell Street, 2do piso  
312.355.2345

#### Farmacia de la Clínica de oncología

1801 W. Taylor Street, Sala 1411  
312.996.6985

#### Farmacia de la Clínica de dermatología

1801 W. Taylor Street, Suite 3E  
312.996.8675

Para obtener más información sobre los recursos disponibles en el Hospital y el Sistema de las Ciencias de la Salud de la Universidad de Illinois, visítenos en: [www.UHealth.care](http://www.UHealth.care).

## Una guía de las preguntas más frecuentes

### **Cafetería**

Las visitas son bienvenidas a cenar en la cafetería de nuestro hospital.

#### **De lunes a viernes en el horario de:**

Desayuno: de 6:30 a.m. a 10:00 a.m.

Menú limitado: de 10:00 a.m. a 10:45 a.m.

Almuerzo: de 10:45 a.m. a 2:00 p.m.

Menú limitado: de 2:00 p.m. a 3:45 p.m.

Cena: de 3:45 p.m. a 7:00 p.m.



#### **Horario los sábados, domingos y días festivos:**

Desayuno: de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.

Menú limitado: de 10:00 a.m. a 10:45 a.m.

Almuerzo: de 10:45 a.m. a 2:00 p.m.

Las máquinas expendedoras y el local Jive 'N' Java están disponibles todos los días, las 24 horas del día.

### **Teléfonos celulares**

Fotografías y audio grabaciones del personal del hospital, otros pacientes y sus visitantes no es permitido y su respeto a la privacidad de otras personas será agradecida.

### **Acceso a internet**

El servicio de wi-fi se encuentra disponible en todo el hospital sin cargo alguno. La información sobre el acceso se proporciona en el módulo de información o llamando al 312.996.WIFI.

### **Asistencia con los idiomas**

Si necesita asistencia de lenguaje, favor de dejarle saber a su proveedor y su equipo de cuidados le facilitara servicio de lenguaje e interpretación profesional, incluyendo lenguaje de señas americano. Proporcionamos estos servicios libre de costo, para nuestros pacientes y sus familiares.

### **Lori's tienda de regalos**

Ubicación: Vestíbulo

#### **Horario de atención:**

de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. incluidos los días festivos



### **¿VISITA EL HOSPITAL?**

Gracias por tomarse el tiempo para apoyar en la recuperación y el cuidado de su ser querido. Vea la pág. 27 para obtener información importante para los visitantes.

Se puede comprar en la tienda de regalos revistas, flores, regalos y artículos de cuidado personal. Para obtener más información, llame al 312.996.3791.

### Estacionamiento

Las instalaciones de estacionamiento para los pacientes o visitas, que incluyen estacionamiento para discapacitados, están disponibles por una tarifa en 1100 S. Wood Street y 915 S. Paulina Street.

### Cuidado pastoral

Los capellanes están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana. Los capellanes proporcionan consuelo, apoyo y si lo desean, ayuda en ponerse en contacto con su comunidad religiosa/espiritual. Usted puede solicitar un capellán llamando a Cuidados Pastorales al 312.996.0296, lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., después de las 4:00 p.m. y los fines de semana y días festivos, si usa uno de los teléfonos del hospital, marque 0, fuera del hospital, marque 312.355.4000 y pídale a la operadora que se ponga

en contacto con el capellán de turno a través del bípser #5477. Los pacientes también pueden pedirle a su enfermera que llamen a un capellán.

Una área de oración y meditación se encuentra en el cuarto #1140 en el primer piso cerca de los ascensores para visitantes. Esta abierto 24 horas al día, 7 días a la semana. En la sala de meditación, hay un libro disponible para escribir peticiones de oración. Capellanes rezaran por estas necesidades. También hay recursos espirituales gratuitos, disponibles.

### Pertenencias personales

Para asistirnos en asegurar su seguridad, le recomendamos que envíe a su casa con algún familiar o amigos sus pertenencias personales que no sean necesarias, cosas valiosas y medicamentos. Si esto no es posible, pregúntele a nuestro personal y nosotros podremos asistirle con un lugar asegurado.

### Ambiente libre de humo de cigarro

Para seguir cumpliendo con nuestra misión de mantener el bienestar del

## Dieta del paciente

Usted puede seleccionar una variedad de alimentos nutritivos del menú prescrito por su médico. Están disponibles las comidas vegetarianas y las que están bajo la ley kosher. Deje su menú en la bandeja de comida o entréguelo a una enfermera o un nutricionista. Generalmente, las comidas son llevadas a las habitaciones de los pacientes en el siguiente horario:

Desayuno: de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.

Almuerzo: 11:00 a.m. a 3:00 p.m.

Cena: 4:30 p.m. a 7:00 p.m.

Para contactarse con la oficina de régimen alimentario, por favor llame al 312.996.3646 desde el teléfono de la habitación.



paciente como una preocupación primordial en todo momento, el Sistema de Salud de la UI es un ambiente libre de humo de cigarro.

## Teléfono y TV

Todas las habitaciones de los pacientes tienen teléfonos. Los dispositivos de telecomunicaciones para personas sordas (TDD, por sus siglas en inglés) estarán disponibles previa solicitud. Cada habitación del paciente tiene un televisor que puede ser utilizado sin costo alguno.

Los teléfonos públicos se encuentran en el vestíbulo del primer piso.

## Horario de visitas

Incentivamos a que invite a sus familiares y amigos para que lo visiten. El hospital mantiene una estricta política de no discriminación, dando la bienvenida a todos los visitantes sin tener en cuenta la edad, la religión o la orientación sexual/ identidad de género.

- **Horario general:** de 9:00 a.m. a 8:30 p.m.
- **Centro quirúrgico (3300):** de 6:30 a.m. a 5:30 p.m.

## Guías para los visitantes

- Por favor, diríjase a uno de nuestros módulos de recepción ubicados en el vestíbulo principal o en el 2do piso para obtener un pase de visita.
- Los pases para visitantes deben de ser colocados cerca del área superior del hombro/pecho del visitante y debe de ser usado en todo momento mientras estén dentro de la institución.
- Restricciones de visitas pueden aplicarse a ciertos pisos o unidades y para los niños menores de 16 años. .
- No se admiten más de dos personas a la vez por paciente en la unidad.
- Por favor, consulte el folleto de la unidad si espera o ha dado a luz a un bebé.
- Las personas que están enfermas o han estado expuestas a una enfermedad contagiosa no podrán acceder a las unidades.

## Política de visitas

El Sistema de salud de la UI entiende que tener a sus seres queridos a lado suyo puede ayudarle en su curación y cuidado. Usted tiene el derecho a elegir y hacer prioridades entre sus visitas: familiares, amigos, socios, personal de apoyo para los cuidados de salud u otras personas (sin importar el género de la persona o su relación con la persona). También puede elegir a una persona de apoyo para que esté presente durante toda su estancia, a menos que la presencia de esa persona afecte su salud o los derechos o la seguridad de otros pacientes. Si usted tiene alguna pregunta acerca de los derechos de las visitas, contáctese con la Oficina de servicios para el paciente y los visitantes al 312.355.0101.



## 5 maneras para luchar contra las infecciones

El hospital es un lugar al que usted recurre para ponerse bien, pero también puede estar en contacto con los gérmenes, lo que provocaría que usted se sienta peor. Reduzca las posibilidades de infección mediante estas medidas de seguridad.

### 1 Lávese las manos.

- después de tocar objetos o superficies del hospital
- antes de comer
- después de ir al baño
- después de toser y estornudar

### 2 Pida a los miembros del personal del hospital que se laven las manos.

Esto debería ser una práctica habitual, pero no tenga miedo en recordarles si se olvidan o en pedirles que usen guantes cuando lo toquen. ¡Pida a los visitantes que se laven las manos también!

**3 Cúbrase si está enfermo.** Si usted contrae una infección, evite la propagación de gérmenes usando pañuelos de papel al momento de estornudar o toser y desecharlos inmediatamente, lávese las manos y evite tocar a otras personas. Pregunte al personal si hay algo más que debe hacer, como usar una máscara quirúrgica, para prevenir la propagación de gérmenes.

**4 Observe las vendas o gasas.** Si la gasa que cubre la herida se moja o la aguja intravenosa se afloja, dígame a la enfermera. También, si usted tiene un catéter o sonda de drenaje, sígale a su enfermera si se afloja o se desprende.

**5 Mantenga sus vacunas al día.** Asegúrese de estar lo más protegido posible de la propagación de una infección. Consulte con el personal del hospital si es seguro para usted recibir alguna vacuna que pueda necesitar.

### CONSEJOS DE LIMPIEZA:

Use agua y jabón o desinfectante para manos y aplíquese debajo de las uñas, entre los dedos, en las palmas y en la parte posterior de las manos. Frote durante 15 segundos (el tiempo que tardaría cantar Feliz Cumpleaños).



Díales a sus amigos y familiares que no lo visiten si están enfermos. Y asegúrese de que todos sus invitados se laven las manos cuando entren en su habitación.

## Usted tiene derecho a recibir la mejor atención

Nuestra misión en el Hospital y Clínicas de la Universidad de Illinois, en colaboración con nuestros socios académicos, es potenciar la atención médica, mejorando la salud de nuestros pacientes y comunidades, proporcionando atención segura, de alta calidad y económica a nuestros pacientes. Al comprender sus derechos y responsabilidades como paciente, usted nos ayuda a cumplir nuestra misión.

### Como nuestro paciente, usted tiene derecho a:

#### Acceso

- ▶ Contactar y hablar con el médico o profesional de salud que sea el principal responsable de su atención, tratamiento y servicio.
- ▶ Comunicarse y recibir una respuesta oportuna a sus quejas sin temor a represalias.
- ▶ Asistencia de trabajadores sociales de la salud para acceder a servicios de protección y defensa para niños y adultos.

#### Respeto y dignidad

- ▶ Ser tratado/a como un individuo con necesidades y deseos singulares.
- ▶ Recibir atención cortés y respetuosa, libre de todo tipo de abuso físico, verbal, emocional o sexual, explotación, acoso o negligencia.
- ▶ Estar seguro/a de la confidencialidad de su expediente médico.
- ▶ Acceder y solicitar cambios en su expediente médico.
- ▶ Información sobre con quién se ha compartido su información de salud según lo determinen las leyes y las normativas.

- ▶ Diálogos, consultas, exámenes y tratamientos confidenciales en un entorno que proporcione la mayor privacidad posible tomando precauciones razonables.
- ▶ Que se respete su privacidad personal.
- ▶ Tomar decisiones informadas sobre su atención y tratamiento.
- ▶ Rechazar un tratamiento y ser informado/a por el equipo de atención médica acerca de qué resultados se prevé que dicho rechazo podría generar.
- ▶ Información sobre las voluntades anticipadas. El hospital proporcionará recursos para ayudarlo/a en la preparación de un testamento en vida o un poder notarial cuando usted lo solicite.

#### Coordinación de atención

- ▶ Saber quién está a cargo de su atención.
- ▶ Conocer la identidad de doctores, enfermeras y demás personas involucradas en su atención, y saber si son estudiantes, residentes u otros aprendices.

### **Comodidad física y seguridad**

- ▶ Recibir atención en un ambiente limpio, cómodo y seguro, libre de negligencia y explotación.
- ▶ Recibir una respuesta oportuna a su dolor con el objetivo de maximizar su comodidad y funcionalidad.
- ▶ Ser restringido/a o recluso/a sólo cuando sea necesario para su seguridad y su bienestar o la de otros, y cuando se determine que las medidas menos restrictivas serían ineficaces.
- ▶ El tratamiento de síntomas, el manejo del dolor y el apoyo al paciente y a su familia para mantener el bienestar psicológico y espiritual (aplica en el caso de pacientes terminales).
- ▶ Rechazar o restringir visitas.

### **Apoyo**

- ▶ Expresar sus preocupaciones, ser escuchado/a y recibir respuestas apropiadas sin temor a represalias.
- ▶ Adaptaciones a sus creencias y preferencias religiosas/espirituales en tanto no interfieran con su plan de tratamiento.
- ▶ Recibir visitas, incluyendo pero sin limitarse a un cónyuge o pareja de hecho (incluyendo una pareja del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo/a. Una persona de apoyo elegida por el/la paciente para que esté presente durante la estadía siempre y cuando sea médicamente/terapéuticamente posible y ello no infrinja los



derechos y la seguridad de los demás.

- ▶ Acceso a familiares y amigos fuera del hospital a través de visitas, llamadas o cartas.
- ▶ Opción de notificación a un miembro de la familia, amigo/a o médico acerca de su admisión en el hospital.
- ▶ Acceso al Servicio de Consulta Ética para ayudarlo/a a explorar temas y opciones en la toma de decisiones de atención médica.

### **Información, educación y comunicación**

- ▶ Servicios lingüísticos gratuitos y confidenciales a pacientes y acompañantes cuyo idioma preferido no es el inglés para garantizar una comunicación eficaz con respecto a la información e instrucción de atención al paciente.
- ▶ La información necesaria para que usted pueda dar su consentimiento con respecto a su diagnóstico, tratamiento, resultado probable, beneficios y riesgos, opciones de tratamiento y el ciclo de tratamiento/recuperación previsto en un idioma que usted entienda.
- ▶ Información sobre los ensayos clínicos que afecten su atención y tratamiento. Usted tiene el derecho a negarse a participar, y su negativa no afectará su atención ni su tratamiento.
- ▶ Leer cuidadosamente para entender y hacer preguntas acerca de cualquier formulario antes de firmarlo.
- ▶ La oportunidad de participar, entender y hacer preguntas

sobre el diagnóstico, el tratamiento, el plan de atención y el alta.

- ▶ Recibir una factura detallada y una explicación de los cargos, en un idioma que pueda entender.
- ▶ Recibir una copia de su expediente médico (por su cuenta) después de recibir el alta.
- ▶ Recibir una copia de la Declaración de Derechos y Responsabilidades previa solicitud de la misma.

### **Responsabilidades del paciente**

- ▶ Proporcionar información completa y precisa sobre su estado de salud actual y pasado, incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones y los medicamentos que está tomando.
- ▶ Proporcionarnos una copia de sus voluntades anticipadas.
- ▶ Hacer preguntas cuando no entienda lo que le decimos o lo que le pedimos que haga.
- ▶ Seguir el plan de tratamiento según lo acordado con su equipo de atención médica.
- ▶ Dejar objetos de valor en casa y traer solamente aquellos artículos necesarios para su hospitalización, tales como anteojos, dentadura postiza y audífonos. No somos responsables de la pérdida de objetos de valor y pertenencias personales.
- ▶ Ayudarnos a mantener un ambiente seguro, informándonos si observa



condiciones o prácticas inseguras.

- ▶ Tratar al personal médico, a otros pacientes y a sus familias con respeto y dignidad.
- ▶ Respetar los derechos y la propiedad del personal, de otros pacientes y de sus familias.
- ▶ Mantenerse en la unidad clínica por su seguridad y bienestar.
- ▶ Apoyar nuestro ambiente curativo a través de la consideración y el respeto, usando un lenguaje cortés y exhibiendo una conducta apropiada.
- ▶ No se tolerará ningún comportamiento agresivo.

El Hospital de la Universidad de Illinois proporciona a todos los padres la oportunidad de expresar su preocupación por la calidad de la atención o el servicio que han recibido a través de un mecanismo de quejas/reclamos. El Hospital ha establecido un proceso expeditivo para la revisión, investigación y resolución de quejas y reclamos

de pacientes. El/La paciente o su representante puede ponerse en contacto con la Oficina de Atención al Paciente y al Huésped llamando al 312-355-0101 para presentar una queja. El hospital también tiene la obligación de revelar el nombre de la agencia estatal ante la cual el/la paciente puede presentar su queja.

### **iNo se quede con la duda!**

Si tiene alguna pregunta o inquietud, tiene derecho a solicitar y obtener una respuesta que tenga sentido para usted por parte de su médico o enfermera. Para ayudar al personal del hospital, comparta sus respuestas a estas preguntas.

- ▶ ¿Qué idioma prefiere hablar?
- ▶ ¿Necesita anteojos, audífonos u otros dispositivos que le ayuden a comunicarse con el personal del hospital?
- ▶ ¿Prefiere oír, ver o leer la información médica?
- ▶ ¿Tiene usted alguna necesidad especial basada en el tema cultural, étnico o religioso?
- ▶ ¿Quién será la persona de apoyo

### **Cero tolerancia a la violencia**

UI Health se compromete a proveer atención médica de alta calidad. UI Health NO tolerará el comportamiento agresivo, incluyendo lo siguiente:

- asalto físico o daño a la propiedad
- maldiciones, insultos, o lenguaje abusivo
- acoso verbal o amenazas
- lenguaje sexualmente sugestivo



**ZERO TOLERANCE FOR  
WORK PLACE VIOLENCE**

# Aviso sobre no discriminación

## La discriminación va en contra de la ley

UI Health cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina debido a raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. UI Health no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

UI Health proporciona asistencia gratuita y servicios a las personas con discapacidades para que se comuniquen de forma efectiva con nosotros, como intérpretes calificados en lenguaje de señas e información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos). UI Health proporciona servicios gratuitos de idiomas a las personas cuyo lenguaje principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si usted necesita estos servicios, comuníquese con la oficina de Servicios de Intérpretes al (312) 413-2820.

Si usted cree que UI Health no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra forma debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a la Oficina de Acceso y Equidad, 809 S. Marshfield Ave., Room 717, Chicago, IL 60612-7207, (312) 996-8670, Fax: (312) 413-0055, correo

electrónico: [oe@uic.edu](mailto:oe@uic.edu). Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, un miembro del personal en la Oficina de Acceso y Equidad está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, de forma electrónica por medio del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Hay formularios de quejas disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



# Nuestro compromiso con la atención médica



## Una experiencia excepcional

Nuestro personal está comprometido a proporcionarle a usted, a su familia y sus huéspedes una experiencia excepcional de atención al paciente. Por favor espere que el personal le pida su nombre completo y fecha de nacimiento para identificarle antes de administrar medicamentos, productos sanguíneos; al recoger muestras de sangre y otros especímenes para pruebas clínicas y al proporcionar tratamientos o procedimientos. Sabemos que puede parecer innecesario, pero pedir su nombre completo y fecha de nacimiento es para protegerle. ¡Su seguridad es nuestra prioridad número uno! También queremos promover su privacidad en una habitación semiprivada, lo que significa que usted podría compartir una habitación con otro paciente. Si se le admite a una habitación semiprivada, haremos todo lo posible para implementar salvaguardas razonables para asegurar que su privacidad sea respetada.

Siempre nos esforzamos para satisfacer sus necesidades. Nos damos cuenta de que puede haber un momento en que usted sienta que sus necesidades no han sido satisfechas. En ese caso, le recomendamos que le informe al líder de enfermeros, quien responderá con prontitud a lo mejor de su capacidad. También puede pedir en cualquier momento, hablar con el jefe del departamento, los navegadores para la experiencia del paciente también están disponibles para ayudarle a resolver sus necesidades y preocupaciones. Nuestro objetivo es de satisfacer sus necesidades y proporcionarle una excelente experiencia de cuidado.

Usted tiene derecho a reportar sus inquietudes sobre la seguridad de los pacientes y la calidad del cuidado a:

**Departamento de  
Salud Pública de Illinois  
Registro Central de Quejas  
525 W. Jefferson St.  
Springfield IL 62671  
Teléfono: 800-252-4343  
Correo electrónico:  
Dph.Ccr@illinois.gov**

**Oficina de Calidad y  
Seguridad del Paciente  
La Comisión Conjunta  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Fax: 630-792-5636  
Teléfono: 800-994-6610**

## ¿DEBE TOMAR UNA DECISIÓN DIFÍCIL SOBRE SU ATENCIÓN MÉDICA?

A veces la opción de atención médica puede implicar una preocupación ética, como un deseo de rechazar el tratamiento que puede salvarle la vida o un desacuerdo sobre sus voluntades anticipadas (vea la pág. 37). Nuestro Comité de ética puede ayudar a su equipo de personas de apoyo a tomar decisiones difíciles. Para obtener más información, comuníquese con la oficina del servicio de consulta de ética clínica al 312.413.3805.

## Durante su estadía

Estamos comprometidos a proporcionar la mejor atención al paciente. Parte de este compromiso son nuestros esfuerzos para mantenerle libre de daño.

Le pediremos su nombre y fecha de nacimiento durante su estadía. Queremos asegurarnos de darle los servicios, medicamentos y tratamiento adecuado. Nos asociaremos con usted para ayudar a prevenir los problemas que pueden ocurrir cuando una persona está hospitalizada. Esto incluye caídas o úlceras por estar en cama, coágulos de sangre o infección. Trataremos de levantarlo de la cama ayudándole al regreso a su bienestar. Su equipo médico hablara con usted acerca de estos riesgos y como le mantendremos fuera de peligro. Su seguridad es nuestra mayor preocupación.

## Después de su estadía

Usted también podría recibir una encuesta electrónica o por correo. Las encuestas tienen la intención de darle la oportunidad de darnos su opinión de su experiencia en UI Health. Esperamos que complete la encuesta. Tomamos sus comentarios y opiniones seriamente y continuamos mejorando basados en la experiencia de los cuidados del paciente. Nuestra meta es asociarnos con usted, para siempre ir un paso más allá de sus necesidades y proveerle una excelente experiencia en sus cuidados. Después de su estadía puede recibir una llamada de seguimiento preguntando por su salud y progreso, basándose en sus respuestas, le llamaremos para proporcione ayuda si es necesario.

## ¿Recibió una excelente atención?

Para nombrar a los empleados que han permitido que su experiencia sea diferente en el Sistema de Salud de la UI. Visítenos en [www.UIHealth.care](http://www.UIHealth.care).

Mencione a una enfermera extraordinaria para el Premio DAISY. Para obtener más información, comuníquese con el Director de la unidad.

## ¿Desea saber cómo nos comparamos con otras organizaciones?

Usted puede revisar y comparar las calificaciones de calidad, cuidado y seguridad de los diferentes hospitales en:

- La página Medicare Hospital Compare, utiliza los resultados de la Evaluación del consumidor de los sistemas y proveedores de cuidados médicos hospitalarios (HCAHPS, por sus siglas en inglés) y otros datos en: [www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html](http://www.medicare.gov/hospitalcompare/search.html)

También puede encontrar información sobre los hospitales a través de esta organización de acreditación:

- La Comisión conjunta: [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)



# Condición H

## Apoyo especial para prevenir emergencias

Durante su permanencia, usted tiene acceso al programa de seguridad del paciente llamado Condición H. Las llamadas a Condición H reciben la misma atención inmediata que cualquier llamada de emergencia cuando su vida se encuentra en peligro.

### CUÁNDO *llamar a Condición H*

#### **Llame para pedir ayuda cuando usted:**

- No pueda encontrar a los miembros del personal de atención al paciente y decirles que su condición ha cambiado.
- Le ha dicho al personal de atención al paciente sobre el cambio de su condición, sin embargo, el personal no hace nada al respecto.
- Sienta que el cuidador ha cometido un error y que habiéndole dicho, este no responde a sus inquietudes.
- Tenga mucho dolor y vea que el personal de atención al paciente no lo está ayudando con el problema.

### CÓMO *llamar a Condición H*

#### **Paso 1:**

Marque 1-2-3 en el teléfono que está junto a la cama.

#### **Paso 2:**

Dígale al operador: su nombre, número de habitación, el nombre del paciente y su preocupación.

#### **Paso 3:**

El equipo de Condición H será enviado a su habitación.

**Para obtener más información** sobre Condición H (Ayuda) o para reportar otros temas que no sean de emergencia, por favor llame a nuestra Oficina de servicios para el paciente y los visitantes al 312.355.0101.

Una de las decisiones más importantes que puede tomar sobre su cuidado es llenar directivas médicas por adelantado en caso de que ya no pueda hablar por sí mismo. Las directivas médicas por adelantado son documentos que les informan a otras personas sus deseos sobre el tipo de cuidado que usted desea. Y solo serán usadas si usted está inconsciente o demasiado enfermo como para comunicarse por sí mismo.

Los diferentes estados cuentan con leyes diferentes sobre las directivas médicas por adelantado. Consulte al Departamento de Cuidado Pastoral o Trabajo Social Médico si tiene alguna pregunta. Las directivas médicas por adelantado incluyen:

## Testamento en vida

Este grupo de instrucciones explica el tipo de cuidado médico que usted desea aceptar o rechazar para prolongar su vida. Puede incluir sus deseos sobre el uso de resucitación (RCP) si su corazón se detiene, un ventilador si deja de respirar o tubos de alimentación o intravenosas si no puede comer o beber.

## Poder Notarial de Atención Médica (Power of Attorney for Health Care, POAHC)

Este es un documento legal que nombra a una persona sustituta a cargo de la toma de decisiones; aquella persona que puede tomar decisiones médicas por

usted si no puede hacerlo. Una persona sustituta que tome decisiones legales puede representar sus deseos sobre la atención de emergencia, así como otros problemas médicos, por ejemplo: posibles opciones de tratamiento, transfusiones de sangre, diálisis renal, etc. Elija a una persona de confianza, exprese sus deseos médicos y asegúrese de que la persona acepte representarlo en esta labor.

### Escoja su cuidado

El hospital protege su derecho a formular directivas médicas por adelantado y da pasos para proteger y respetar ese derecho. Llene las directivas médicas por adelantado para que sus seres queridos sepan qué es lo que desea y que sus deseos puedan cumplirse.



## LLENE SUS FORMULARIOS

Asegúrese de que sus directivas médicas por adelantado estén actualizadas cada vez que vaya al hospital para que su información más actualizada y sus deseos sean conocidos. No necesita un abogado para llenar estos formularios. Para obtener más información y para obtener los formularios que necesita, comuníquese con Cuidado Pastoral llamando al 312-996-0296 o con Trabajo Social Médico llamando al 312-996-0293.

# Antes de irse del hospital



Una recuperación exitosa después de su hospitalización comienza con un plan sólido antes de irse.

**Planee temprano** para reducir su riesgo de ser hospitalizado de nuevo y aumentar sus probabilidades de tener una recuperación sana. Dé los pasos necesarios tan pronto como sea posible durante su estadía para planear una transición exitosa desde el hospital.

Para empezar, hable con su planeador de dada de alta y revise lo siguiente:

- Sus instrucciones de dada de alta y los planes de dada de alta
- Su lista completa de medicamentos e instrucciones
- Sus citas de monitoreo
- Qué hacer si no se siente bien

Las enfermeras y los planificadores de alta están disponibles al 312.413.3124.

## Una razón para planear temprano

Si necesita un lugar de rehabilitación, un asilo, cuidado especializado u otro servicio después de su hospitalización, necesitará tiempo para descubrir y considerar sus opciones. Si necesita ayuda comparando servicios en su área local, visite:

- [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)
- [www.medicare.gov/nursinghomecompare/search.html](http://www.medicare.gov/nursinghomecompare/search.html)
- [www.medicare.gov/homehealthcompare/search.html](http://www.medicare.gov/homehealthcompare/search.html)



# Lista de verificación para ser dado de alta

Asegúrese de tener la siguiente información antes de salir del hospital.

## Instrucciones de alta médica.

Esto incluye la razón por la que estaba en el hospital, quién lo atendió, sus procedimientos y medicamentos.

## Lista de medicamentos.

Esta incluye todas las recetas nuevas y anteriores, así como los medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos. Pregunte si hay medicamentos que puede dejar de tomar o no debe tomar juntos. También asegúrese de saber por qué, cómo y cuándo tomar cada uno.

## Recetas médicas. Compruebe que su farmacia tenga los medicamentos que le prescribieron en su nueva receta, asimismo compruebe si cuenta con un plan para recogerlas.

## Instrucciones a seguir para su cuidado. Además de la medicina, esto puede incluir:

- Alimentos o actividades que se deben evitar.
- Pruebas o citas de seguimiento.
- Cómo cuidarse de las incisiones o usar un equipo determinado.
- Señales de advertencia a tener en cuenta
- Cambios en la vida cotidiana (como la manera de acostarse).
- A quién llamar cuando tenga preguntas.

## Servicios post-hospitalarios. Sepa cuánta ayuda necesitará en estas áreas:

- **Cuidado personal:** bañarse, comer, vestirse, ir al baño.
- **Cuidados en el hogar:** cocinar, limpiar, lavar, hacer las compras.
- **Asistencia médica:** tomar sus medicamentos, citas de seguimiento, terapia física, cuidado de heridas, inyecciones, equipos médicos.

## Recursos locales. Pídale a su coordinador de altas médicas que lo ayude a encontrar centros locales de servicio post-hospitalario u otros grupos de apoyo.

## Para recibir copias de sus registros médicos, complete el formulario de autorización para divulgar la información de salud. Éste puede descargarse desde el sitio web o llamando a la oficina de Gestión de información sobre la salud al 312.996.6830. (Horario de atención: de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes). \* Se puede aplicar un cargo por procesamiento.

### ¿No está listo para el alta?

Usted tiene derecho de apelar su alta si usted no está de acuerdo con la decisión de estar listo para salir del hospital. Comuníquese con su coordinador de altas o médico y hable con ellos sobre sus inquietudes. También es posible que necesite dirigirse al programa de Medicare, Medicaid o a su compañía de seguros.



# Recursos hospitalarios

## Unidad de procedimiento y gestión financiera

Ayudamos a los pacientes con los beneficios financieros aplicando por:

- Tarjeta médica para adultos.
- Tarjeta médica para las familias, las mujeres embarazadas y los recién nacidos.
- Tarjeta medica para niños
- Asistencia de Caridad.
- Indemnización a las víctimas de delitos: 312.413.7926.

Llame a línea de admisión, 312.413.7621, si considera que necesita asistencia

## Servicios de trabajo social (discapacidad)

Los servicios de trabajo social están disponibles para asistirle con sus necesidades en el hogar, proporcionan servicios de apoyo, promueven los recursos de la comunidad, la asistencia financiera o una solución para las necesidades médicas. Los miembros del personal están disponibles y se reunirán con usted durante el ingreso o durante las visitas clínicas si le pide a un miembro del personal médico que llame al 312.996.0293.

## Portal para el Paciente de UI Health

Con el portal para el paciente de UI Health, usted puede mandar correos electrónicos directamente a su equipo de cuidados de salud, revisar algunos de sus expedientes médicos, solicitar una cita, ver los resultados de laboratorio, renovar sus recetas y ver la información sobre los medicamentos recetados, pagar facturas médicas y ver su saldo de cuenta. Visite **Portal.UIHealth.Care** para más información o llame al 877.621.8014.

40

## Centro Newman

El Centro Newman Juan Pablo II, en 700 S. Morgan, ofrece una comunidad católica que da la bienvenida a todas las religiones. El Centro Newman Juan Pablo II abarca la Universidad de Illinois en Chicago y la Iglesia, como un ejemplo vivo de fe y servicio católico. Llame al 312.226.1880 para más información.

### Horario:

Domingo: 10:30 a.m. a 8:30 p.m.

Lunes a jueves:

8:30 a.m. a 9:00 p.m.

Viernes: 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

### Horario de misas: Oeste

Centro de estudiantes del oeste, 828 S. Wolcott, sala 5, sótano

De lunes a viernes: 12:35 p.m.

(Durante el año académico cuando se dictan las clases).

## Voluntarios

Los voluntarios proporcionan servicios a los pacientes y sus familias en muchas áreas del hospital. Para obtener más información sobre cómo puede ser voluntario, por favor llame al 312.355.4325.

## Consejo consultivo de pacientes y sus familias

El Consejo asesor de pacientes y familias aboga por los pacientes y las familias para brindar atención y servicios seguros, de alta calidad y centrados en el paciente. Para obtener más información, llame al 312.335.5501.

## Centro de ATENCIÓN al cliente

Llame al Centro de ATENCIÓN al cliente al 1.866.600. CARE para obtener información sobre las citas, inscripción, línea de enfermería y solicitud de cambio de receta.