

# Contents

- 2 **Welcome**
- 3 **Phone Directory**
- 4 **Fast Facts About Your Stay**
- 8 **Infection Prevention**
- 9 **Rights & Responsibilities**
- 13 **Notice of Nondiscrimination**
- 16 **Our Commitment to Care**
- 18 **Advance Directives**



## SPECIAL FEATURE

### 19 **Before You Leave the Hospital**

- Checklist for Discharge

- 21 **Other Resources**
- 22 **HIV Testing**
- 24 **Español**



### Contact Us

1740 W. Taylor St.  
Chicago, IL 60612  
866.600.CARE  
**UIHealth.care**

## Committed to Safety and Well-Being

UI Health is committed to the safety and well-being of patients, visitors and staff. Treat caregivers and others with respect and consideration by limiting noise/disturbances and respecting others and their property. Support our healing mission by using appropriate language and behavior.

Aggressive behavior will not be tolerated toward or from anyone, including staff, patients and visitors. Examples of aggressive behavior include:

- physical assault
- physical or verbal threats
- intimidating or aggressive body language

- verbal harassments, abusive language or sexual language directed at others
- failure to respond to staff instructions

All incidents will be addressed by security personnel and/or on-site law enforcement officers and may result in removal from the facility and prosecution under the law.

Taking photos or recording videos violates the rights of others and is prohibited.

If you SEE SOMETHING, SAY SOMETHING. Notify security, police, or UI Health Management.

Thank you.

The editorial content displayed here is the responsibility of Patient Guide Solutions, LLC. 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. ©2023 Patient Guide Solutions, LLC

# Welcome

WE ARE HONORED TO CARE FOR YOU

Thank you for choosing UI Health for your healthcare needs. All of us at the University of Illinois Hospital & Clinics are pleased to welcome you, and we look forward to providing your care.

Your health and safety are our highest priorities, and we have a number of care and safety protocols in place to ensure your peace of mind during your treatment. If you have any concerns or questions, please ask a member of your care team. During your stay, we often will confirm your full name and date of birth to ensure you receive the treatment, services and medications intended for you. You can feel confident about getting the care and service you and your family need.

It is both our desire and duty 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 all of 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 we can make you more comfortable.

We appreciate your cooperation, patience and understanding as we constantly monitor and create new, safe ways to care for patients. Our entire healthcare team is committed to providing you and your family the best care and support during your visit. These safety procedures are necessary to keep everyone as safe as possible in and outside of our facilities.

At UI Health, our goal is to provide every person who comes through our doors with the best treatment and care possible. Thank you for choosing us to help keep you healthy and safe.

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

## Our Mission



To advance health for everyone through outstanding clinical care, education, research and social responsibility.

# Phone Directory

WE'RE HERE TO HELP YOU

HOSPITAL SERVICES			
<b>Main</b>	866.600.CARE	<b>Pastoral Care/ Chaplain</b>	312.996.0296
<b>Admissions Office</b>	312.996.0341	<b>Patient Accounts</b>	312.996.1000
<b>Customer CARE Center</b>	866.600.CARE	<b>Patient &amp; Guest Experience Office</b>	312.355.0101
<b>Dining Services</b>	312.413.3663	<b>Police</b>	312.996.2830
<b>Financial Assistance</b>	312.413.7621	<b>Social Work</b>	312.996.0293
<b>Lori's Gift Shop</b>	312.996.3791	<b>Specialty Pharmacy Services</b>	312.996.5224
<b>Medical Records Office</b>	312.355.5650	<b>Volunteer Services</b>	312.355.4325
<b>Parking Services Office</b>	312.413.5800		

Calling from inside the hospital? **Dial the LAST FIVE DIGITS only.**

## Pharmacies

### **Dermatology Clinic Pharmacy**

1801 W. Taylor St., Suite 3E  
312.996.8675

### **Mile Square Health Center Pharmacy**

1220 S. Wood St., Suite 1045  
312.413.1767

### **Oncology Clinic Pharmacy**

1801 W. Taylor St., Room 1411  
312.996.6985

### **Outpatient Care Center Pharmacy**

1801 W. Taylor St., Suite 3B  
312.996.9058

### **SCB Pharmacy**

1009 S. Wood St., Suite 1025  
312.996.6540

### **University Village Pharmacy**

722 W. Maxwell St., 2nd floor  
312.355.2345

### **Wood Street Pharmacy**

840 S. Wood St., 1st Floor  
312.996.6887 (solo por correo)

# Fast Facts About Your Stay

YOUR GUIDE TO THE MOST FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

## Cafeteria

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

### Hours:

Breakfast: 6:00 a.m. to 10:00 a.m.

Limited Menu: 10:00 a.m. to 11:00 a.m.

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

Limited Menu: 3:00 p.m. to 4:00 p.m.

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

Vending machines and Java City 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.

## Condition H

Condition H is a communication safety tool for you while you're in the hospital. It is used when you or your family feel that your medical concerns are not being addressed OR you require immediate assistance. It's as simple as dialing 1-2-3 from your bedside phone, and the hospital operator will page the care team who will report to your location and address your needs. You will find signage in your room regarding Condition H; ask your care team for additional information.

## Internet Access

Guest wireless service is available throughout the hospital.

### Android/iPhone Users

Turn on wireless networks and choose UIHealth-Guest. Accept terms of use by pressing the Accept button. UIHealth-Guest Wi-Fi network should show status Connected. You are now connected to the network.

## 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. 13 for more language support information.

## Lori's Gift Shop

Location: First floor of the hospital

### 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 St. and 915 S. Paulina St. Weekly and

monthly parking is also 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

UI Health believes spiritual care is integral to compassionate and patient-centered healthcare. Therefore, the Pastoral Care Services Department, as a part of your clinical team, is available on-site 24/7 to provide comfort, support, companionship and, if desired, assistance in contacting your religious/spiritual community. If you would like to talk with someone about your spiritual needs or simply connect with someone who is ready to listen to your concerns with empathy and support, please contact Pastoral Care at 312.996.0296 and ask to speak with a chaplain. Patients can also dial 0 to ask the operator to page a chaplain (#5477), or simply ask their nurse to request a chaplain.

An area for prayer and meditation is located on the second floor of the Welcome Atrium. It is open 24/7. In the meditation room, a prayer book is available to write prayer requests, and prayer rugs are available to use. Free spiritual resources are also available upon request.

## Patient Meals and Cafeteria Services

A “restaurant-style” menu is offered for your dining enjoyment. To order

from the menu, simply call Room Service operators at **ext. 33663 (3.FOOD) or 312.413.3663.**

Room Service is available for all-day dining between 6:30 a.m. and 6:30 p.m.

Guests may order guest trays at ext. 33663 (3.FOOD) or 312.413.3663, or by requesting one from the host/hostess. Payments for guest trays can be made to the representative from the nursing staff on your floor.

You may call the Room Service operators to order a snack item between meals. Your clinical dietitian can also schedule snacks to be sent daily at 10:00 a.m., 2:00 p.m. or 8:00 p.m.

## Personal Belongings

To assist us in ensuring your safety, we recommend that you send home any unnecessary personal belongings, valuables and home 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. Courtesy phones are available in the lobby.



### COVID-19 Safety

Safety is always our top priority, which means we are taking extra measures to keep our patients, staff and visitors safe. Here are a few common questions you may have about your stay.

#### How will you keep me safe?

All of our staff receive a daily temperature screening when they enter UI Health buildings.

While in our facilities, all visitors must wear a mask and sanitize their hands when entering and leaving a patient care area.

All patients scheduled for outpatient surgery or other procedures are tested for COVID-19. If a patient tests positive, the outpatient surgery or procedure will be postponed to a later date.

Hospitalized patients who test positive for COVID-19 are treated in a special unit for patients with COVID-19.

#### Can I have visitors?

Yes, you can have visitors. We have changed our visitor guidelines to promote your safety while making sure you can still connect with your family and friends. For the safety of our patients, visitors and staff, only a limited number of visitors are allowed. We also give you the ability to virtually meet with your family and loved ones by phone and video when it's not possible for them to visit you in person.



#### For Updates and More Information

In light of changing conditions in regard to COVID-19, our visitation policies have changed. Please visit [www.UIHealth.care](http://www.UIHealth.care) and [www.hospital.uillinois.edu](http://www.hospital.uillinois.edu) for the most up-to-date visitation policies.

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

and [www.hospital.uillinois.edu](http://www.hospital.uillinois.edu)

for the most up-to-date visitation policies.



#### Do I need to wear a mask?

Yes, for everyone's safety while in the presence of others you must wear a mask. Wearing a mask helps prevent the spread of COVID-19.



## Visitor Information

### Visitation Policy

UI Health is committed to providing you the best patient experience possible. Connecting with your loved ones is an important part of your care and healing process. Our hospital has a strict nondiscrimination policy, and we welcome all visitors regardless of their race, religion, sexual orientation or gender identity.

UI Health always puts the safety of our patients, visitors and staff first. This means we regularly monitor and update our visitor and safety policies to make sure we meet your needs without risking the safety and quality of your care. If you have any questions about our visitor guidelines, please call our team at the Patient & Guest Experience Office at 312.355.0101. Thank you for allowing UI Health to meet your care needs.

### Visitor Guidelines

UI Health understands how important it is to have visitors for your healing and well-being. However, due to COVID-19, we have certain visitor restrictions, which can change often. These restrictions help us protect our patients, staff and community by helping to reduce the spread of COVID-19. Visitor restrictions are regularly evaluated and updated with the guidance of our infectious disease experts, city and state public health officials.

Visitors to the hospital and clinics will be required to wear a mask at all times when in our facilities. Visitors with a fever, cough or flu-like illness will not be allowed to visit patients or accompany them to appointments.

We are committed to allowing visitors, as long as it is safe to do so. If you have a question about having a visitor, please speak to your nurse leader, or visit [hospital.uillinois.edu/patients-and-visitors](https://hospital.uillinois.edu/patients-and-visitors) for up-to-date visitor information.

# Infection Prevention

## 5 WAYS TO FIGHT INFECTIONS



### 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 20 seconds (the time it takes to sing “Happy Birthday” twice).



### For Visitors

We have certain visitation restrictions that include a limited number of visitors per day, and anyone who visits must be free of illness.

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 your nose and mouth if you are sick.** If you have symptoms of a cold or flu, 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.



# Rights & Responsibilities

YOU HAVE THE RIGHT TO THE BEST CARE

The University of Illinois Hospital & Clinics provides comprehensive care, education and research to the people of Illinois and beyond. Through our mission of advancing healthcare for everyone, we are committed to making a positive social impact in our communities by providing high-quality, cost-effective healthcare for all individuals.

The University of Illinois Hospital & Clinics affirms the right of patients to be treated with respect and dignity. Our healthcare professionals provide compassionate, quality medical care to all people without discrimination based on age; race; religion; culture; language; ethnicity; physical or mental disability; socioeconomic status; sexual orientation; gender, gender identity or expression; veteran status; or any other status protected by law.

By understanding your rights and responsibilities as a patient, you help us to fulfill 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.



### 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.

## Rights & Responsibilities continued

- + 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 by 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.
- + 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, safe and free from neglect, exploitation and abuse.
- + Receive a timely response to your pain with the goal of

### **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?

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.

- ✦ Have a family member, friend or physician notified of your hospital admission.
- ✦ Access to the Ethics Consult Service to help you explore 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 your diagnosis, treatment, care plan and discharge.
- ✦ Receive an itemized bill and an explanation of charges in a language you can understand.

## Rights & Responsibilities continued

- + Receive a copy of your medical record (at your expense) after discharge.
- + Receive copy of the 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 or 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 & Guest Experience Office at 312.355.0101 to file a grievance. Complaints and grievances involving program accessibility based on Title II of the Americans with Disabilities Act (ADA) and Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973 can be referred to the Disability Coordinator at 312.355.0101. The Hospital also has the obligation to disclose the name of the state agency to which the patient may take a grievance.

# Notice of Nondiscrimination

WE'RE HERE TO HELP YOU

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 (including pregnancy, sexual orientation and gender identity). UI Health does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex (including pregnancy, sexual orientation and gender identity).

UI Health:

- ✦ Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats and other formats)
- ✦ Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

The University of Illinois Hospital and Clinics (UI Health) are required to comply with any applicable provisions of the ADA, the Rehabilitation Act of 1973 and Section 1557 of the Patient Protection and Affordable Care

Act (ACA 2010).

To access these aids and services or for more information, please contact:

## Disability Coordinator

1740 W. Taylor St., Suite 1175 UIH  
Chicago, IL 60612  
Phone: 312.355.0101  
Email: [pgxo@uic.edu](mailto:pgxo@uic.edu)

If you need interpreter services, contact the Interpreter Services Office at 312.413.2820.

## 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. 1.312.413.2820 번으로 전화해 주십시오.

## Notice of Nondiscrimination continued

### 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 सेवाएँ 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.

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 (including pregnancy, sexual orientation and gender identity), you can file a grievance with:

**Office of Access and Equity**  
809 S. Marshfield Ave., Room 717  
Chicago, IL 60612-7207  
Phone: 312.996.8670  
Fax: 312.413.0055  
Email: oae@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 **ocrportal**.

**hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf**, or by mail or email at:

**Centralized Case Management Operations**

**U.S. Department of Health and Human Services  
Office of Civil Rights**

200 Independence Ave. SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Email: OCRComplaint@hhs.gov

Complaint forms are available at **www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html**.

You can file a civil rights complaint with the Department of Justice, electronically or through its Civil Rights Division Online Complaint Portal, or also by mail or fax at 202.307.1197.

**U.S. Department of Justice**  
Civil Right Division  
950 Pennsylvania Ave. NW  
4CON, 9th Floor  
Washington, DC 20530



# Our Commitment to Care

PATIENT SATISFACTION MATTERS TO US



Our staff is committed to providing you with an exceptional patient care experience. Please expect staff to **ask for your full name and date of birth** before administering medications and blood components, collecting blood samples and other specimens, and providing treatments or procedures. Your safety is our number one priority.

We also want to **promote your privacy** in semi-private rooms, which means you might share a room with another patient. If you are placed in a semi-private room, we will make every effort to make sure your privacy is being respected.

We strive to always meet your needs. In the event your needs have not been met, we encourage you to inform your nurse leader, or the unit or department leader. Patient experience navigators can also help address your needs and concerns.

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  
Website: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org), then click “Report patient safety event”

## **During Your Stay**

We are committed to keeping you safe from harm. We will ask you your name and date of birth throughout your stay. 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 about your health and progress. Based on your answers, we will call you back to provide help if needed. You may also receive a survey electronically or in the mail.

Surveys are intended to give you the opportunity to provide feedback about your UI Health experience. Please 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 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 [hospital.uillinois.edu/about-ui-health/employee-pride/employee-recognition](https://hospital.uillinois.edu/about-ui-health/employee-pride/employee-recognition).

Nominate an extraordinary nurse for the DAISY Award. For more information, contact the unit manager.

## Bedside Shift Reporting

During our care team shift changes, our team members will provide their shift report in your room at your bedside. We use bedside shift report to ensure our patients are

involved in the discussion, planning and goal setting of care, and to share details about the care provided during the shift as well as a goal or focus for the new care provider taking over.

## Purposeful Rounding

Throughout your stay, your care team members will be in your room to do what we call purposeful rounding. When we are in the room, we will be providing care, giving medication, taking your vitals, etc. We also want to make sure we are proactively meeting your needs and helping you to the bathroom, making sure you are in a comfortable position, checking the room for cleanliness and addressing your comfort needs. Please inform your care team when they are in the room of any needs you have so we can address your needs in a timely manner.

## Care in an Academic Medical Center

UI Health is proud to offer safe and quality care while advancing the development and delivery of cutting-edge healthcare. UI Health is committed to training and teaching future healthcare providers on the best ways to care for their patients. As such, our expert care teams of physician leaders and various healthcare professionals work in unison to incorporate healthcare students, residents and medical students in their field to entrust the skills of the next generation of care providers.

# Advance Directives

A SIMPLE AND SMART WAY TO TAKE CHARGE OF YOUR CARE



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.

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



## 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 if you need forms, contact Pastoral Care at 312.996.0296, Health Social Work at 312.996.0293 or an Advance Directive Specialist at 312.355.9934.



## 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.

## Living Will

This set of instructions explains the type of life-prolonging medical care you wish to accept or refuse. It is used when you can no longer communicate your wishes. It can include choices 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 delegates another person to act as your “agent” for healthcare decisions in cases where you are not able to make healthcare decisions for yourself.

Your agent will make decisions for you regarding emergency care and on other medical issues and treatment. Choose someone you trust, who knows your medical wishes and agrees to represent you in this role.

# Before You Leave the Hospital

SPECIAL FEATURE



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

Reduce your chances of complications 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 summary and discharge plan
- + your complete medicine list and instructions
- + your upcoming appointments
- + what to do if you don't feel well

Try the teach-back method—repeat back what you hear the nurse say to make sure you understand the details correctly. 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.medicare.gov/care-compare](http://www.medicare.gov/care-compare)
- [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)

# Checklist for Discharge

SPECIAL FEATURE: BEFORE YOU LEAVE THE HOSPITAL



## 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 doctor or nurse, and share your concerns. You also may need to reach out to Medicare, Medicaid or your insurance company.



## Get Copies

To get copies of your medical records, complete the Authorization to Release Health Information Form. This can be downloaded from **UIHealth.care** 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.

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

- Discharge summary**—This includes why you were at 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 are not okay to take together. Also make sure you know why, how and when to take each one.
- Prescriptions**—Check that your pharmacy has your new prescriptions and you have a plan to get them filled.
- Follow-up care instructions**—Beyond medicine, these 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 support groups or other after-care services.

# Other Resources

FIND OUT MORE ABOUT OUR SERVICES

## Financial Case Management Unit

We help patients with financial benefits by applying for:

- + medical card for adults, families, children, pregnant women and newborns
- + 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 Services

Social work services are available to assist with your needs at home, provide supportive services, and 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.

## Newman Center

The John Paul II Newman Center, at 700 S. Morgan St., provides a Catholic community in which all faiths are welcome. Call 312.226.1880 for more information.

## Open 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:

Sunday: 11:00 a.m.  
Monday through Friday: 12:05 p.m.

## 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 312.355.0101.

## Customer CARE Center

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

## 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. Sign up and learn more at **MyChart.UIHealth.Care**.

# HIV Testing

## IMPORTANT FACTS ABOUT HIV AND GETTING TESTED



### Everyone should know their HIV status

The Centers for Disease Control and Prevention recommend that everyone between the ages of 13 and 64 be tested for HIV regardless of risk.



### How will knowing my status benefit me?

If you have HIV, knowing your status can help you take steps to improve your health, prevent illnesses and live a long, happy life.

### Why get tested?

Nearly 1 in 7 people with HIV don't know they are infected. Anyone can get HIV if they have been exposed to infected blood, semen, vaginal fluids or breast milk.

### How do the tests work?

Once HIV enters the body, the immune system begins to make a substance called antibodies to fight the virus. The tests check for the antibodies and HIV's genetic material, called antigens. The tests used for HIV are very accurate.

### Are these tests confidential?

- + You and your doctor are the only ones who will know you are being tested.
- + You may refuse to take the test at any time.
- + Your test results are part of your confidential medical record.
- + By law, UI Health must notify the state or local health department of positive diagnoses.
- + If you are interested in anonymous testing, call the State of Illinois AIDS/HIV & STD Hotline at 1.800.AID.AIDS (1.800.243.2437).

### How will this test be done?

You may be tested for HIV if blood is drawn for your medical care. If you do not want the test, please inform your healthcare provider. If you have any questions about the test, ask your nurse or physician.

### What if my test results come back negative?

This means that no HIV antibodies or antigens were detected at this time. This is not necessarily a final result, as it can take 7-28 days to detect antibodies or antigens. This time range is called the window period. If you get a negative test result at UI Health during the window period, you may need another test 30 days after your

possible exposure (sex without condoms, sharing needles with others). Talk to your doctor about if and when you should be retested.

## What if my test results come back positive?

If your test result is positive, take a deep breath and stay calm. Having HIV is not a death sentence. There are more than 30 drugs in use to treat HIV, and more are being developed every year. With proper medication, people with HIV are living longer, making HIV a long-term, manageable illness.

Treatment is available to all, regardless of insurance status. If your test results come back positive, UI Health will help you get the right resources, support and care you need to live a long, healthy life.

## How can I protect myself from HIV?

### If you are sexually active:

- ✦ Use a latex or polyurethane condom every time you have sex.
- ✦ Get regularly tested for HIV and other STIs.
- ✦ Know the HIV status of your sexual partners.
- ✦ Talk to your doctor about pre-exposure prophylaxis (PrEP), a daily medication taken to prevent HIV infection.
- ✦ If your partner is HIV positive but takes their medication every day and maintains an undetectable viral load, there is no risk in transmitting the virus to you.

### If you use needles for injection, piercing or tattooing:

- ✦ Avoid sharing injection drug equipment such as needles or syringes. Purchase new syringes from a pharmacy or visit your local syringe exchange.
- ✦ Make sure your tattoo artist or piercing professional takes new, unused needles out of a sealed package in front of you.

*This information is brought to you collaboratively by UI Health's Project HEAL (HIV & HCV Screening, Education, Awareness, and Linkage to Care), Midwest AIDS and Education Training Center (MATEC) and the UI Health Community Clinic Network (UCCN).*

## For More Information



The State of Illinois AIDS/HIV and STD Hotline: 1.800.243.2437

The Centers for Disease Control and Prevention: 1.800.448.0440

HIV and STD online resources:

- [gettested.cdc.gov](https://gettested.cdc.gov)
- [www.aidsvu.org](https://www.aidsvu.org)
- [chicago.medicine.uic.edu/projectheal](https://chicago.medicine.uic.edu/projectheal)

Information about PrEP:

- Call the pharmacist at the UI Health Family Center for Infectious Disease at 312.996.8266
- [www.cdc.gov/hiv/risk/prep](https://www.cdc.gov/hiv/risk/prep)

UIC provides care for people living with HIV at the UIC Community Clinic Network (UCCN). Call 312.996.8067 or visit **UCCN**.

**UIHealth.care**.



- 25 **Bienvenido**
- 26 **Directorio telefónico**
- 27 **Datos rápidos sobre su estadía**
- 32 **Prevención de infecciones**
- 33 **Derechos y responsabilidades**
- 37 **Nuestro compromiso con la atención médica**
- 39 **Directivas médicas por adelantado**



### Contáctenos

1740 W. Taylor St.  
Chicago, IL 60612  
866.600.CARE  
**UIHealth.care**

### SECCIÓN ESPECIAL

#### 40 **Antes de irse del hospital**

- Lista de verificación para ser dado de alta

#### 42 **Recursos hospitalarios**

#### 43 **Pruebas de VIH**

### Comprometidos con la seguridad y el bienestar

UI Health está comprometido con la seguridad y el bienestar de pacientes, visitantes y nuestro personal. Trate con respeto y consideración a proveedores de atención y a los demás, manteniendo el ruido y las molestias al mínimo, y respetando a todos y a sus propiedades. Apoye nuestra misión de sanar usando lenguaje y comportamiento respetuosos.

No será tolerado ningún tipo de comportamiento agresivo, hacia alguien o de alguien, incluidos pacientes, visitantes y nuestro personal. Estos son ejemplos de comportamiento agresivo:

- Asalto físico
- Amenazas físicas o verbales
- Lenguaje corporal intimidante o agresivo

- Acoso verbal, lenguaje abusivo, o lenguaje sexual hacia alguien
- No seguir las indicaciones de nuestro personal

Todos los incidentes serán atendidos por personal de seguridad o por agentes de policía comisionados en el hospital, y pueden ocasionar ser removido de nuestras instalaciones y presentación de cargos de acuerdo con la ley.

Tomar fotos o grabar videos viola los derechos de los demás, y está prohibido.

Si usted VE ALGO, DIGA ALGO. Notifique al personal de seguridad, a la policía, o a un directivo de UI Health.

Gracias.

El contenido editorial representado aquí es responsabilidad de Patient Guide Solutions, LLC. 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. ©2023 Patient Guide Solutions, LLC



# Bienvenido

ES UN HONOR PARA NOSOTROS ATENDERLE

Gracias por elegir UI Health para sus necesidades de atención médica. Desde University of Illinois Hospital & Clinics, a todos nos complace darle la bienvenida y esperamos poder brindarle atención.

Su salud y seguridad son nuestras prioridades más importantes, y contamos con una serie de protocolos de atención y seguridad para garantizar su tranquilidad durante su tratamiento. Si tiene alguna inquietud o pregunta, consulte a un integrante de su equipo de atención. Durante su estadía, confirmaremos a menudo su nombre completo y su fecha de nacimiento para asegurarnos de que reciba el tratamiento, los servicios y los medicamentos previstos para usted. Puede sentirse seguro de que recibirá el cuidado y el servicio que usted y su familia necesitan.

Es nuestro deseo y deber asegurarnos de que se sienta cómodo y tenga una experiencia positiva mientras esté aquí con nosotros. Nuestro personal se dedica a proporcionarle el mejor tratamiento, respetar sus deseos y abordar todas sus inquietudes. Nuestros profesionales de la salud le proporcionarán la información que necesita para comprender su atención médica y responderán cualquier pregunta que tenga. No dude en informarnos si tiene alguna pregunta sobre su atención o si hay algo que podamos hacer para que se sienta más cómodo.

Apreciamos su cooperación, paciencia y comprensión mientras observamos y creamos constantemente formas nuevas y seguras de cuidar a los pacientes. Todo nuestro equipo de atención médica se compromete a brindarles a usted y a su familia la mejor atención y el mejor apoyo durante su visita. Estos procedimientos de seguridad son necesarios para que todos estén lo más seguros posible dentro y fuera de nuestras instalaciones.

En UI Health, nuestro objetivo es brindar a cada persona que ingresa a nuestras instalaciones el mejor tratamiento y la mejor atención posibles. Gracias por elegirnos para mantenerlo sano y seguro.

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

## Declaración de la misión



Promover la salud de todos a través de la atención clínica, la educación, la investigación y la responsabilidad social sobresalientes.

# Directorio telefónico

ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLE

SERVICIOS HOSPITALARIOS			
Principal	866.600.CARE	Servicios pastorales/ capellanes	312.996.0296
Oficina de admisiones	312.996.0341	Cuentas de los pacientes	312.996.1000
Centro de ATENCIÓN al cliente	866.600.CARE	Oficina de servicios para el paciente y los visitantes	312.355.0101
Servicios de comida	312.413.3663	Policia	312.996.2830
Asistencia financiera	312.413.7621	Asistencia social	312.996.0293
Tienda de regalos Lori's Gift Shop	312.996.3791	Especialidad de servicios farmacéuticos	312.996.5224
Oficina de archivos médicos	312.355.5650	Servicios para voluntarios	312.355.4325
Oficina para servicios de estacionamiento	312.413.5800		

¿Llama desde el hospital? **Marque sólo los ÚLTIMOS CINCO DÍGITOS.**

## Farmacias

### Farmacia de la Clínica de dermatología

1801 W. Taylor St., Suite 3E  
312.996.8675

### Farmacia del Centro médico de Mile Square

1220 S. Wood St., Suite 1045  
312.413.1767

### Farmacia de la Clínica de oncología

1801 W. Taylor St., Sala 1411  
312.996.6985

### Farmacia del Centro de asistencia ambulatoria

1801 W. Taylor St., Suite 3B  
312.996.9058

### Farmacia SCB

1009 S. Wood St., Suite 1025  
312.996.6540

### Farmacia University Village

722 W. Maxwell St., 2do Piso  
312.355.2345

### Farmacia Wood Street

840 S. Wood St., 1er Piso  
312.996.6887

# Datos rápidos sobre su estadía

## SU GUÍA DE LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES



### Cafetería

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

#### Horario:

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

Menú Limitado: de 10:00 a.m. a 11:00 a.m.

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

Menú Limitado: de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

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

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

### Teléfonos celulares

No se permiten fotografías ni audiograbaciones del personal del hospital, otros pacientes ni sus visitantes. Se le agradecerá respetar la privacidad de otras personas.

### Condición H

Condición H es una herramienta de seguridad de la comunicación para usted mientras está en el hospital. Se utiliza cuando usted o su familia

sienten que sus inquietudes médicas no están siendo abordadas. O cuando usted requiere asistencia inmediata. Es tan simple como marcar 1-2-3 desde el teléfono de su cama, y el operador del hospital localizará por buscapersonas al equipo de atención que acudirá a usted y abordará sus necesidades. Encontrará señalización en su habitación con respecto a la Condición H; pídale a su equipo de atención información adicional.

### Acceso a internet

El servicio inalámbrico para visitantes está disponible en todo el hospital.

### Usuarios de Android/iPhone

Active las redes inalámbricas y elija UIHealth-Guest. Presione el botón "Accept" (aceptar) para aceptar los términos de uso. La red de wi-fi UIHealth-Guest debe mostrar el estado de "Connected" (conectado). Ya está conectado a la red.

### 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.

### Tienda de regalos Lori's Gift Shop

Ubicación: Primer piso del hospital

#### **Horario de atención:**

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

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. También se ofrece estacionamiento semanal y mensual a una tarifa reducida; por favor, visite el Mostrador de Hospitalidad y Conserjería en el vestíbulo del hospital para obtener el formulario adecuado. Para obtener más información, llame a la Oficina de Servicios de Estacionamiento al 312.413.5800.

### Cuidado pastoral

UI Health cree que la atención espiritual es integral para la atención médica compasiva y centrada en el paciente. Por lo tanto, el Departamento de Servicios de Cuidados Pastorales, como parte de su equipo clínico, está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en las instalaciones para brindar comodidad, apoyo, compañía y, si lo desea, asistencia para comunicarse con su comunidad religiosa o espiritual. Si desea hablar con alguien sobre sus necesidades espirituales o simplemente comunicarse con alguien que esté listo para escuchar sus inquietudes con empatía y apoyo, comuníquese con Cuidados Pastorales al 312.996.0296 y pida hablar con un capellán. Los pacientes también pueden marcar 0 para pedirle al operador que busque un capellán (núm. 5477) o simplemente pedirle a su enfermero que solicite un capellán.

En el segundo piso del atrio de bienvenida, hay un área para orar y meditar. Está abierta las 24 horas, los 7 días de la semana. En la sala de meditación, hay un libro de oraciones disponible para escribir solicitudes de oraciones, y hay tapetes de oraciones disponibles para usar. También hay recursos espirituales gratuitos disponibles a pedido.

## Servicios de comidas y cafetería para pacientes

Se ofrece un menú “estilo restaurante” para que disfrute durante la cena. Para hacer un pedido desde el menú, simplemente llame a los operadores de Servicio a la Habitación con la **extensión 33663 (3.FOOD) o al 312.413.3663**. El Servicio a la Habitación está disponible para cenar todo el día entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m.

Las visitas pueden pedir bandejas para acompañantes al llamar a la extensión 33663 (3.FOOD) o 312.413.3663, o bien pueden solicitarlo a su huésped. El pago de las bandejas para acompañantes puede hacerse al representante del personal de enfermería de su piso.

Puede llamar a los operadores del Servicio a la Habitación para pedir un refrigerio entre las comidas. Su nutricionista clínico también puede programar el envío diario de refrigerios a las 10:00 a.m., 2:00 p.m. u 8:00 p.m.

## 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.

## No fumar

Para seguir cumpliendo con nuestra misión de mantener el bienestar del paciente como una preocupación primordial en todo momento, UI Health es un ambiente de no fumar.



## 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 de cortesía están disponibles en el lobby.



### Protección de COVID-19

La seguridad es siempre nuestra principal prioridad, lo que significa que estamos tomando medidas adicionales para proteger a nuestros pacientes, al personal y a los visitantes. Aquí hay algunas preguntas comunes que puede tener usted sobre su estadía.

#### ¿Cómo se me protegerá?

A todos nuestros empleados se les toma la temperatura cada día cuando ingresan a los edificios de UI Health.

Mientras estén en nuestras instalaciones, todos los visitantes deben usar máscara y desinfectarse las manos al entrar y al salir de un área de atención a los pacientes.

A todos los pacientes programados para cirugía ambulatoria u otros procedimientos se les hace pruebas para COVID-19. Si un paciente da positivo, se pospondrá la cirugía o procedimiento ambulatorio para una fecha posterior.

Los pacientes hospitalizados que dan positivo para COVID-19 son tratados en una unidad especial para pacientes con COVID-19.

#### ¿Puedo recibir visitas?

Sí, puede recibir visitas. Hemos cambiado nuestras directrices para promover su seguridad y al mismo tiempo asegurarnos de que pueda seguir en contacto con su familia y sus amigos. Por la seguridad de nuestros pacientes, los visitantes y el personal, solo se permite un número limitado de visitantes. También le brindamos la capacidad de reunirse con su familia de forma virtual por teléfono y mediante video cuando no sea posible para ellos visitarle en persona.



#### Para novedades y más información

En vista de las condiciones cambiantes con respecto a COVID-19, nuestras políticas de visitas han cambiado. Visite [www.UIHealth.care](http://www.UIHealth.care) y [www.hospital.uillinois.edu](http://www.hospital.uillinois.edu) para conocer las políticas de visitas más actualizadas.



#### ¿Necesito usar máscara?

Sí, para la seguridad de todos, debe usar máscara cuando esté en presencia de otros. Usar máscara ayuda a prevenir la propagación de COVID-19.

## Información sobre visitantes

### Política de visitas

UI Health se compromete a brindar al paciente la mejor experiencia posible. Comunicarse con sus seres queridos es una parte importante de su proceso de atención y curación. Nuestro hospital tiene una política estricta de no discriminación. Damos la bienvenida a todos los visitantes, independientemente de su raza, religión, orientación sexual o identidad de género.

UI Health siempre prioriza la seguridad de nuestros pacientes, visitantes y personal. Esto significa que supervisamos y actualizamos regularmente nuestras políticas de seguridad y de visitantes para asegurarnos de satisfacer sus necesidades sin arriesgar la seguridad y la calidad de la atención que le brindamos. Si tiene alguna pregunta sobre nuestras normas para visitantes, llame a nuestro equipo en la Oficina de Experiencias de los Pacientes e Invitados al 312.355.0101. Gracias por permitir que UI Health satisfaga sus necesidades de atención médica.

### Normas para visitas

UI Health entiende lo importante que es para usted tener visitantes para su curación y bienestar. Sin embargo, debido al COVID-19, tenemos ciertas restricciones de visitantes, las que pueden cambiar a menudo. Estas restricciones nos ayudan a proteger a nuestros pacientes, al personal y a la comunidad contribuyendo a reducir la propagación del COVID-19. Las restricciones de visitantes se evalúan y actualizan regularmente según la guía de nuestros expertos en enfermedades infecciosas y de los funcionarios de salud pública de la ciudad y del estado.

Las personas que visiten el Hospital y las Clínicas deberán llevar una máscara en todo momento en nuestras instalaciones. Los visitantes con fiebre, tos o una enfermedad similar a la gripe no podrán visitar a los pacientes ni acompañarlos a las citas.

Estamos comprometidos a permitir visitantes, siempre que sea seguro hacerlo. Si tiene alguna pregunta sobre una visita, por favor hable con su líder de enfermería, o visite [hospital.uillinois.edu/es/pacientes-y-visitantes](https://hospital.uillinois.edu/es/pacientes-y-visitantes) para obtener información actualizada para los visitantes.

# Prevención de infecciones

## 5 MANERAS PARA LUCHAR CONTRA LAS INFECCIONES



### 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 20 segundos (el tiempo que se tarda en cantar "Feliz Cumpleaños" dos veces).



### Para los visitantes

Hay ciertas restricciones de visita que incluyen una cantidad limitada de visitantes por día, y nadie que esté enfermo puede visitarlo.

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

**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. Cubra su nariz y su boca si está enfermo/a.** Si tiene síntomas de resfrío o gripe, limite la propagación de gérmenes estornudando y tosiendo en pañuelos de papel y tirándolos de inmediato, 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.



# Derechos y responsabilidades

USTED TIENE DERECHO A RECIBIR LA MEJOR ATENCIÓN

University of Illinois Hospital & Clinics provee atención, educación e investigación integral a la gente de Illinois y más allá. A través de nuestra misión de mejorar la atención médica para todos, estamos comprometidos a lograr un impacto positivo en nuestras comunidades proporcionando atención médica de alta calidad y económicamente conveniente para todas las personas.

University of Illinois Hospital & Clinics afirma el derecho de los pacientes a ser tratados con respeto y dignidad. Nuestros profesionales de atención médica proveen atención médica compasiva y de calidad a todos los individuos sin discriminación basada en la edad, la raza, la religión, la cultura, el idioma, el origen étnico, la discapacidad física o mental, el estatus socioeconómico, la orientación sexual, el género, la identidad o expresión de género; el estatus de veterano/a, o cualquier otro estatus protegido por la ley.

Al reconocer sus derechos y responsabilidades como paciente, 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.



### ¿Preocupaciones?

Si le preocupa la atención que usted o su ser querido está recibiendo, por favor hable con su médico o con la enfermera a cargo. Si cree que no se ha resuelto el problema, llame a la Oficina de Experiencias de los Pacientes e Invitados al 312.355.0101.

## Derechos y responsabilidades continuación

- + 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.

### **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 su persona de apoyo que hable con el personal del hospital sobre sus deseos de atención médica?

- + 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.

Mediante un mecanismo de quejas o reclamos, el Hospital de la Universidad de Illinois brinda a todos los pacientes la oportunidad de expresar sus inquietudes sobre la calidad de la atención o el servicio que han recibido. El Hospital ha establecido un proceso para la pronta revisión, investigación y resolución de quejas y reclamos de los pacientes. El paciente o su representante pueden llamar a la Oficina de Experiencias de los Pacientes y Visitantes al 312.355.0101 para presentar una queja. Las quejas y los reclamos relacionados con la accesibilidad a programas bajo el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 se pueden remitir al Coordinador de Discapacidad, 312.355.0101. El Hospital también tiene la obligación de revelar el nombre de la agencia estatal a la que el paciente puede presentar una queja.

# Nuestro compromiso con la atención médica

NOS IMPORTA LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nuestro personal está comprometido a proporcionarle a usted 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. 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 coloca en una habitación semiprivada, haremos todo lo posible para asegurarnos de que se respete su privacidad.

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 animamos a informar a su líder de enfermería. 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.

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](mailto:Dph.Ccr@illinois.gov)

## **Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente**

La Comisión Conjunta  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Sitio web: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org),  
haga clic en “Report patient safety event” (Informar evento de seguridad del paciente)

## **Durante su estadía**

Estamos comprometidos a mantenerlo a salvo de daños. Le preguntaremos su nombre y fecha de nacimiento durante su estancia. 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 hablará con usted acerca de estos riesgos y cómo le mantendremos fuera de peligro. Su seguridad es nuestra mayor preocupación.

## **Después de su estadía**

Después de su estadía puede recibir una llamada de seguimiento preguntando por su salud y progreso. Basándose en sus respuestas, le llamaremos para proporcionarle ayuda si es necesario. 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.

### ¿Recibió una excelente atención?

Para nombrar a los empleados que han permitido que su experiencia sea diferente en UI Health, visítenos en [hospital.uillinois.edu/about-ui-health/employee-pride/employee-recognition](https://hospital.uillinois.edu/about-ui-health/employee-pride/employee-recognition).

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

### Informe de cambio de turno al lado de la cama

Durante los cambios de turnos de nuestro equipo de atención, los miembros de nuestro equipo proporcionarán el informe de turno en su habitación al lado de su cama. Utilizamos el informe de turnos al lado de la cama del paciente para asegurarnos de que nuestros pacientes participen en el análisis, la planificación y el establecimiento de objetivos de atención. Compartimos detalles sobre la atención proporcionada durante el cambio, así como un objetivo o enfoque para que el nuevo proveedor de atención se haga cargo.

### Rondas con propósito

Durante toda su permanencia aquí, los miembros de su equipo de atención estarán en su habitación para hacer lo que llamamos “rondas con propósito”. Cuando estemos en la sala, le brindaremos atención, le administraremos medicamentos, le mediremos los signos vitales, etc. También queremos asegurarnos de cumplir de manera proactiva sus necesidades y de ayudarlo al ir al baño, asegurándonos de que esté en una posición cómoda, revisando la habitación para verificar la limpieza y abordando sus necesidades de comodidad. Informe cualquier necesidad que tenga a su equipo de atención mientras estén en la sala para que podamos abordar sus necesidades de manera oportuna.

### Atención en un centro médico académico

UI Health se enorgullece de ofrecer atención segura y de calidad mientras promueve el desarrollo y la prestación de atención médica de vanguardia. UI Health se compromete a capacitar y enseñar a futuros proveedores de atención médica sobre las mejores formas de cuidar a sus pacientes. Por lo tanto, nuestros equipos de atención experta de líderes médicos y varios profesionales de atención médica trabajan al unísono para incorporar estudiantes de atención médica, residentes y estudiantes de medicina en su campo para forjar las habilidades de la próxima generación de proveedores de atención médica.

# Directivas médicas por adelantado

UNA MANERA SENCILLA E INTELIGENTE DE HACERSE CARGO DE SU ATENCIÓN MÉDICA

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.

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 rehusar para prolongar su vida. Se utiliza cuando ya no puede comunicar sus deseos. Puede incluir elecciones 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 delega autoridad a otra persona para que actúe como su “agente” para las decisiones de atención médica en casos en los que usted no pueda tomar decisiones de atención médica por sí mismo.

Su agente tomará decisiones por usted con respecto a la atención de emergencia y a otros problemas médicos y tratamientos. Elija a alguien en quien confíe, que esté al tanto de sus deseos médicos y que esté de acuerdo en representarlo en este rol.



## 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, Trabajo Social Médico llamando al 312.996.0293 o a un Especialista de Directrices Avanzadas llamando al 312.355.9934.

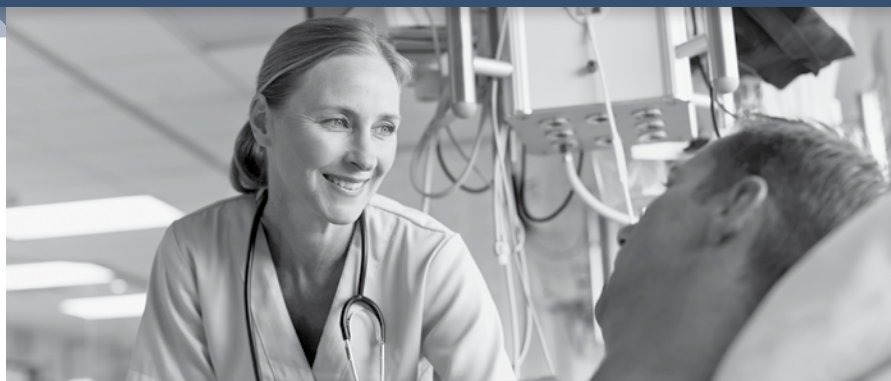


## Escoja su cuidado

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.

# Antes de irse del hospital

SECCIÓN ESPECIAL



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

Reduzca 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 enfermera 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

Pruebe el método “teach-back”: Repita lo que escucha que dice la enfermera para asegurarse de que entiende correctamente los detalles. 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.medicare.gov/care-compare](http://www.medicare.gov/care-compare)
- [www.qualitycheck.org](http://www.qualitycheck.org)



# Lista de verificación para ser dado de alta

SECCIÓN ESPECIAL: ANTES DE IRSE DEL HOSPITAL

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 debe 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 grupos de apoyo u otros centros locales de servicio post-hospitalario.



## ¿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.



## Obtenga copias

Para recibir copias de sus registros médicos, complete el formulario de autorización para divulgar la información de salud. Éste puede descargarse desde **UIHealth.care** 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.

# Recursos hospitalarios

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS

## Unidad de procedimiento y gestión financiera

Ayudamos a los pacientes con los beneficios financieros aplicando por:

- + tarjeta médica para adultos, familias, niños, mujeres embarazadas y recién nacidos
- + 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

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.

## Centro Newman

El Centro John Paul II Newman, en 700 S. Morgan St., ofrece una comunidad católica a la que son bienvenidas todas las religiones. Llame al 312.226.1880 para obtener más información.

## Horarios de funcionamiento:

Domingo: de 10:30 a.m. a 8:30 p.m.  
De lunes a jueves: 8:30 a.m. a 9:00 p.m.  
Viernes: de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

## Horarios de misa:

Domingo: 11:00 a.m.  
De lunes a viernes: 12:05 p.m.

## 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 312.355.0101.

## Consejo consultivo de pacientes y sus familias

El Consejo consultivo 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.

## 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. Inscribese y obtenga más información en **MyChart. UIHealth.Care.**

# Pruebas de VIH

## DATOS IMPORTANTES SOBRE EL VIH Y HACERSE LA PRUEBA

### ¿Por qué hacerse la prueba?

Casi 1 de cada 7 personas con el VIH no saben que están infectadas. Muchas personas no se hace la prueba porque piensan que VIH no puede pasarle a ellos. Cualquiera puede contraer el VIH si ha estado expuesto a sangre, semen, fluidos vaginales, o leche materna infectada.

### ¿Cómo funciona la prueba?

En cuanto el VIH entra el cuerpo, el sistema inmune empieza a hacer una sustancia que se llaman anticuerpos para luchar contra el virus. La prueba comprobaría los anticuerpos y el material genética del VIH, que se llaman los antígenos. Los antígenos que se usan para el VIH son muy precisas, y resultados equivocados son muy raros.

### ¿Son las pruebas confidenciales?

- + Usted y su médico son los únicos que sabrán que usted se está haciendo la prueba.
- + Usted puede rehusar hacerse la prueba en cualquier momento.
- + Sus resultados son parte de su record médico confidencial.
- + Por ley, UI Health tiene que notificar al departamento de salud local o del estado.
- + Si le interesa hacerse una prueba anónima, llame a la línea directa sobre el VIH y otras ETS del estado de Illinois a 1.800.AID.AIDS (1.800.243.2437) o visite nuestra página web para más información sobre sitios con pruebas anónimas.

### ¿Cómo se hace la prueba?

Usted puede hacerse la prueba del VIH si se le saca sangre para su

cuidado médico. Si usted no quiere hacerse la prueba, por favor informe su proveedor de servicios médicos. Si usted tiene alguna pregunta sobre la prueba, pregunte a su enfermero o médico para información adicional.

### Todo el mundo debería saber su estado del VIH

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades recomienda que todo el mundo entre las edades de 13 a 64 años se haga la prueba de VIH a pesar de su riesgo.

### ¿Cómo me beneficia saber mi estado?

Si usted tiene el VIH, sabiendo su estado puede ayudarle tomar pasos para mejorar su salud, prevenir enfermedades, y vivir una vida larga y feliz.

### ¿Y si mi resultado es negativo?

Esto significa que ni los anticuerpos ni los antígenos del VIH se detectaron en este momento. Eso no necesariamente es un resultado final, ya que puede tardar de 7-28 días para detectar anticuerpos o antígenos suficientes para detectar VIH con la prueba que se usa UI Health. Este tiempo se llama el periodo de ventana. Si usted consigue una prueba negativa en UI Health en el periodo de ventana, puede ser que usted necesite hacerse otra prueba 30 días tras su posible exposición (sexo sin condones, compartir agujas con otros). Hable con su médico sobre si necesitaría y cuando debería hacerse la prueba otra vez.

### ¿Y si mi resultado es positivo?

Si su resultado de la prueba es positivo, respire profundo y mantenga calma. Tener VIH no es una sentencia a muerte. Hay más de 30 medicamentos en uso para tratar el VIH, con algunos tratamientos que consisten en tomar una pastilla una vez al día, y hay más en desarrollo todos los años. Con medicación apropiada, el VIH es una enfermedad manejable de largo plazo y se puede vivir una larga vida.

El tratamiento está disponible para todos, sin importar si está asegurado. Si el resultado de su prueba es positivo, UI Health le ayudará encontrar los recursos apropiados, y el apoyo y cuidado que usted necesite para vivir una vida larga y sana.

### ¿Cómo me puedo proteger de VIH?

#### Si usted es sexualmente activo:

- + Use un condón de látex o poliuretano cada vez que tiene sexo.
- + Hágase las pruebas del VIH y otras ETS.
- + Sepa el estado del VIH de sus parejas sexuales.
- + Hable con su médico sobre la Profilaxis Pre-exposición (PrEP), un medicamento diario que se toma para prevenir la infección de VIH.
- + Si su pareja es positivo para el VIH pero se toma sus medicamentos todos los días y mantiene su carga viral indetectable, no hay riesgo de transmitirle el virus.

#### Si usted usa agujas para inyectarse, o para hacerse piercing o tatuaje:

- + Evite compartir el equipo de inyectar a drogas, como agujas o jeringas. Compre jeringas nuevas

de una farmacia o visite a su programa de intercambio de agujas local.

- + Asegúrese de que su artista de tatuajes o profesional de perforaciones corporales saque frente a usted agujas nuevas y sin usar de un paquete sellado.

*Este folleto es presentado en colaboración con el: UI Health's Project HEAL (Vigilancia de VIH y VHC, Educación, Conciencia, y Conexión de Cuidado de Salud) Midwest AIDS and Education Training Center (MATEC) y el UI Health Community Clinic Network (UCCN).*

### Para más información



La Línea Directa sobre SIDA/VIH y ETS del estado de Illinois:  
1.800.243.2437

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades:  
1.800.448.0440

Recursos del VIH y las ETS Online:

- [gettested.cdc.gov](https://gettested.cdc.gov)
- [www.aidsvu.org](https://www.aidsvu.org)
- [chicago.medicine.uic.edu/projectheal](https://chicago.medicine.uic.edu/projectheal)

Información sobre PrEP:

- Llame al farmacéutico en el Centro de Familia para Enfermedades Infecciosas de UI Health a 312.996.8266
- [www.cdc.gov/hiv/risk/prep](https://www.cdc.gov/hiv/risk/prep)

UIC aporta cuidado para personas viviendo con el VIH en la Red de Clínicas Comunitarias de UI Health (UCCN). Llame a 312.996.8067 o visite a **UCCN.UIHealth.Care**.