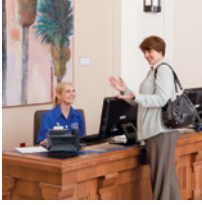


UCLA Medical Center, Santa Monica

# Manual de los pacientes y las familias





La **misión** del UCLA Medical Center es proporcionar una atención excelente a los pacientes mientras apoya los programas educativos y científicos de los centros de estudio del UCLA Center for the Health Sciences.





“Nuestro objetivo fue diseñar un campus para el hospital que esté conectado visualmente, adentro y afuera, con el campus de UCLA Westwood campus, para que manifieste claramente su identidad como parte de UCLA Health. Nuestro diseño fue inspirado por la arquitectura del norte de Italia, por lo que el campus de UCLA Westwood tiene una maravillosa y distintiva personalidad.”

— Robert A.M. Stern, Fundador y socio principal de FAIA,  
Robert A.M. Stern Architects



# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| Bienvenido   | 2         |
| UCLA Health  | 4         |
| Preparativos para su estadía                             | 6         |
| Qué debe traer   | 6         |
| No traiga  | 7         |
| Datos sobre seguros médicos                              | 8         |
| <b>Durante su estadía</b>                                | <b>10</b> |
| Su seguridad y protección                                | 10        |
| Conozca al personal del hospital                         | 14        |
| Su comodidad   | 17        |
| Recursos   | 20        |
| Programas de curación                                    | 22        |
| Servicios especiales                                     | 23        |
| <b>Preparativos para regresar a casa</b>                 | <b>26</b> |
| <b>Derechos y responsabilidades<br/>de los pacientes</b> | <b>28</b> |
| Derechos de los pacientes                                | 28        |
| Responsabilidades de los pacientes                       | 34        |
| Números telefónicos importantes                          | 36        |
| Instrucciones para llegar                                | 37        |
| Notas  | 38        |





# Bienvenido

Bienvenido al UCLA Medical Center, Santa Monica. En nombre de todo el equipo del centro médico, muchas gracias por seleccionar a UCLA para ayudarlo con sus necesidades de atención médica.

Vemos la labor de proporcionar atención médica como una colaboración entre los pacientes, sus familias y nuestros dedicados médicos, enfermeros y otros profesionales médicos y miembros del personal de apoyo. Estamos comprometidos a proporcionar la atención médica de más alta calidad, adaptada a sus necesidades individuales en un entorno que fomenta el apoyo, el respeto y la compasión.

UCLA ha sido reconocido en todo el mundo como un innovador y líder de atención médica, y nos sentimos orgullosos de que se nos clasifique regularmente entre los mejores hospitales de los Estados Unidos. Nuestro compromiso es volver a recibir ese honor continuamente todos los días con cada paciente nuevo que entre por nuestras puertas.

Las hospitalizaciones, ya sean como paciente interno o ambulatorio, pueden ser estresantes para los pacientes y sus familias. Hemos creado esta guía como ayuda para responder a muchas de sus preguntas y hacer que su estadía en el UCLA Medical Center, Santa Monica sea la más cómoda y positiva posible.

Estamos aquí para proporcionarle un servicio excepcional que concuerde con nuestra destacada atención médica. Si tiene alguna pregunta o necesidad especial, no dude en hablar con su enfermero o comuníquese con la Oficina de experiencia de los pacientes (Office of the Patient Experience) al (424) 259-9120.

Gracias nuevamente por elegir a UCLA. Será un placer poder servirle.



El UCLA Medical Center, Santa Monica cuenta con espaciosa habitaciones privadas para los pacientes, agrupadas alrededor de las unidades de enfermería especializada. Los pacientes se benefician de la abundante luz natural y de la gran sensación de espacio, con vistas a través de las ventanas de los jardines, los lugares para sentarse y el paisaje alrededor.

# UCLA Health

## ¿Qué es el UCLA Health?

El UCLA Health ha sido un líder en atención médica de pacientes, en investigaciones médicas y en enseñanza durante más de 60 años. Hoy en día, nuestros médicos ofrecen una amplia variedad de servicios de vanguardia, tanto primarios como especializados pero todos basados en investigaciones médicas, en cuatro hospitales ubicados en dos campus y en más de 150 consultorios localizados en varios lugares.

### Hospitales:

- Ronald Reagan UCLA Medical Center
- UCLA Medical Center, Santa Monica
- Mattel Children's Hospital UCLA
- Stewart and Lynda Resnick Neuropsychiatric Hospital at UCLA

### Consultorios y oficinas médicas:

- Los médicos proporcionan servicios primarios y especializados en más de 150 consultorios en todo el Sur de California.





## Por qué el UCLA Health es su mejor opción

- De acuerdo con una encuesta de la revista *U.S. News & World Report* que trata sobre los mejores hospitales en Estados Unidos (“America’s Best Hospitals”): Año tras año, los hospitales de UCLA de Westwood y Santa Monica han sido clasificados regularmente entre los mejores cinco hospitales de los Estados Unidos, y los mejores hospitales del oeste de los Estados Unidos.
- El UCLA Medical Group recibió el premio Gold Level Achievement, debido a su calidad clínica, por el Departamento de Atención Médica Administrada de California.



# Preparativos para su estadía

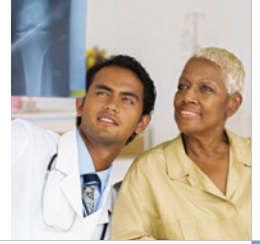
## Qué debe traer

Cuando llegue al Ronald Reagan UCLA Medical Center, lo recibirá un consejero de ingreso hospitalario y de inscripciones. Para que el proceso de ingreso proceda en la manera más rápida y fácil posible, le rogamos que traiga lo siguiente:

- **La tarjeta del plan de seguro médico**
- **La tarjeta del plan de seguro de medicamentos**
- **Una lista de todos los medicamentos que usa actualmente**
- **Una identificación personal** (como su licencia de conducir)
- **Formularios de referencia para los planes HMO/PPO** (si fuera necesario)
- **Expedientes médicos, radiografías o resultados de pruebas anteriores** (si su médico los ha solicitado)
- **Una carta de autorización de su aseguradora** (si tiene cobertura por medio del seguro de compensación de los trabajadores)
- **Un cheque o tarjeta de crédito para deducibles, copagos o depósitos**
- **Una copia de su documento de instrucciones por anticipado para la atención médica, de su testamento en vida o de las órdenes médicas para el tratamiento dirigido a mantener la vida artificialmente**
- **Pertenencias esenciales, como anteojos (y estuches de anteojos), dentaduras postizas y aparatos auditivos**

Le pedimos que escriba su nombre en todos estos artículos.





## No traiga

### • **Equipo médico de propiedad del paciente**

El paciente puede traer equipo médico de su propiedad que sea necesario para brindarle cuidados médicos pero solo si dicha necesidad cumple con cualquiera de los siguientes criterios:

- El funcionamiento continuo del equipo no se debe interrumpir, por motivos clínicos y por la seguridad del paciente, cuando el paciente llegue al centro médico.
- El centro médico no puede proporcionar un equipo clínicamente igual (o mejor).

Después de reunir cualquiera de los criterios antes mencionados, un equipo de propiedad del paciente se considerará aceptable para usar en el centro médico siempre y cuando:

- Haya una orden médica por escrito para su uso.
- Se haya llenado y firmado el formulario “Permission and Release for Use of Outside Equipment/Appliance for Patient Treatment” que autoriza el uso de un equipo/aparato externo para el tratamiento de un paciente.

### • **Artículos de valor, como joyas, relojes, dinero en efectivo y tarjetas de crédito**

Envíe los artículos de valor a casa con un familiar. Si no hay familiares presentes, se guardarán los artículos de valor en una caja fuerte. Recibirá un recibo para todos los artículos guardados en la caja de seguridad. El centro médico no podrá reembolsar el valor de artículos extraviados excepto aquellos guardados en la caja fuerte.

### • **Medicamentos de la casa**

Si su médico le ha pedido que traiga sus medicamentos, o si usa medicamentos experimentales o medicinas que no están ampliamente disponibles, estos se guardarán debidamente en la farmacia (este es un asunto de seguridad). Le pedimos que se lo informe a su enfermero cuando ingrese en el centro médico. Recibirá un recibo para todos los medicamentos guardados en la farmacia.



# Preparativos para su estadía

## Datos sobre seguros médicos

Un representante del departamento de Admisiones coordinará su ingreso en el hospital con su médico. Un coordinador de preadmisiones le llamará a su casa para verificar información básica, como el nombre de su empleador, su dirección postal y su aseguradora.

Le recomendamos que examine la cobertura proporcionada por su aseguradora médica y determine si ha cumplido con todas las disposiciones necesarias. Si pertenece a un plan HMO, asegúrese de que su proveedor primario esté enterado de la hospitalización que tiene programada y esté preparado para enviar una referencia que autorice su ingreso en el centro médico.

Cuando llegue, le podrían pedir pagar un deducible o copago. En algunos casos, se podría pedir el pago de un depósito de admisión (que se basa en la duración estimada de la estadía). El coordinador de preadmisiones le hablará sobre este depósito.

Se le informará a su aseguradora el día y la hora de la admisión anticipada para asegurarnos de que cuenten con la información pertinente y otorguen la debida autorización y el pago. Durante la estadía en el hospital, nuestros asesores financieros pueden hablarle a usted o a su familia si tienen alguna duda sobre el plan de seguro médico o acerca de otros asuntos económicos relacionados con sus cuidados en el hospital. Nos comunicaremos con su aseguradora durante su estadía para informarle si fuera necesario brindarle cuidados continuos.





**Nuestra meta** es asegurarnos de que tenga la mejor experiencia posible como paciente. Si tiene alguna pregunta sobre cualquier aspecto de su atención médica, hable con su enfermero o con la Oficina de experiencia de los pacientes.

# Durante su estadía

## Su seguridad y protección

Para proteger su bienestar personal mientras le brindamos la mejor atención médica posible, UCLA ha establecido procedimientos y normas importantes para protegerlo y reducir la probabilidad de que ocurran errores de seguridad. Hay ciertos riesgos comunes inherentes en todos los hospitales. Le rogamos que lea estos consejos sencillos para evitar o minimizar esos riesgos:

### Brazalete de identificación

Cuando se le admita, le entregarán un brazalete de identificación que tiene su nombre y el número de expediente médico de UCLA Health. Por su seguridad, no se quite este brazalete hasta que se le haya dado de alta del hospital.

### Reconozca su medicamento

Los enfermeros de UCLA se rigen por procedimientos cuidadosos para garantizar que los medicamentos que les dan a los pacientes sean los correctos. Si los medicamentos que recibe no le parecen familiares, infórmese a su médico o enfermero. Aunque es probable que los medicamentos sean los correctos, siempre es buena idea volver a verificar.

### Cambio en su estado de salud

Tomamos en serio las inquietudes que nos exprese con respecto a la manera en que se siente. Si usted o un miembro de la familia considera que ha ocurrido un cambio en su estado de salud, dígaselo de inmediato a un miembro del equipo médico (socio de atención médica, enfermero, médico y otros profesionales). Puede sentirse seguro que se atenderán las inquietudes que nos comunique.





### **Ambiente sin tabaco**

Por la salud, seguridad y comodidad de todos, UCLA Health y su campus han creado un ambiente donde no se permite el uso de tabaco en ningún área dentro y fuera de nuestras instalaciones, así como en las calles, aceras o veredas cercanas y en nuestras estructuras de estacionamiento. También se prohíbe el uso de productos y dispositivos relacionados con el tabaco, como los cigarrillos electrónicos y el tabaco de mascar, en los terrenos del campus. Puede obtener materiales educativos para dejar de usar tabaco de su enfermero. También hay más recursos e información disponibles llamando al (800) NO-BUTTS.

### **Prevención de caídas**

Mantener buenos lazos de comunicación entre los pacientes, los visitantes y el personal de enfermería es vital para evitar caídas. Los visitantes pueden ayudar a evitar que ocurran caídas manteniéndose vigilantes a las necesidades y las capacidades de la persona que visitan y comunicándole a un enfermero toda inquietud que puedan tener. Los pacientes deben usar la luz de llamada para pedir ayuda si necesitan levantarse de la cama, y usar calzado antideslizante al caminar (en el caso de zapatos, estos deben estar cerrados atrás o tener una tira en la parte posterior; las sandalias abiertas o las pantuflas son peligrosas). Los pacientes con una mayor propensión a sufrir caídas necesitan tener a un socio de atención médica o un enfermero con ellos durante todas las actividades del baño.

### **Limpieza e higiene**

Las normas del UCLA Health exigen que todos los proveedores de atención médica, incluidos los médicos, los enfermeros y otros miembros del personal, se laven las manos antes y después de realizar procedimientos que exijan el contacto directo con los pacientes. Una enorme cantidad de estudios han revelado que lavarse las manos es la precaución más importante que toda persona (incluido su médico o enfermero) puede tomar para evitar eficazmente la transmisión de infecciones. Si observa que un miembro de su equipo de atención médica ha olvidado lavarse las manos, recuérdesele ya que es beneficioso para todos.

# Durante su estadía

## Tratamiento del dolor

Debido a que el dolor puede indicar la presencia de un problema, es importante comunicarle a su equipo médico el dolor que siente. Nunca se debe sentir de que está “molestando a su enfermero o médico”. De hecho, ellos quieren y necesitan saber el grado de dolor que siente para atenderle mejor.

Su equipo médico puede pedirle calificar el dolor en una escala del “o al 10”, o usted puede indicarlo en una escala de “caras” que ilustran el dolor. Informar su dolor mediante un número o una ilustración les permite a sus proveedores de atención médica determinar la eficacia del tratamiento y si es necesario hacer algún cambio. Si considera que no se ha controlado su dolor, dígaselo de inmediato a su enfermero.

## Instrucciones por anticipado para la atención médica y planificación de la atención médica

UCLA desea asegurarse de que los valores y las preferencias de los pacientes sean los que dirijan la atención médica que estos reciban. El proceso de conversar sobre los valores dentro del contexto de su atención médica e identificar los objetivos de sus cuidados, que se llama planificación de la atención médica, es una parte importante de la comunicación entre los médicos y los pacientes. Promueva la participación de su médico en la planificación de su atención médica. Además, los pacientes pueden llenar un documento de instrucciones por anticipado para la atención médica donde se registran estos valores e indica quiénes ellos desean que hablen en su nombre si no pudieran hacerlo. Pídale a su médico, enfermero o trabajador social un documento de instrucciones por anticipado para la atención médica para que lo llene si no lo ha hecho anteriormente.



## Otros puntos importantes

- Asegúrese de saber quién está a cargo de sus cuidados médicos.  
Esta medida es particularmente importante cuando muchas personas participan en su tratamiento o cuando tiene varios problemas médicos.
- Asegúrese de que los profesionales de atención médica sepan quién es usted.  
Todos los médicos, enfermeros u otros miembros del personal deben ver su brazalete de identificación antes de examinarlo y darle tratamiento.
- No dude en exponer sus preguntas o inquietudes.  
Usted tiene derecho a estar enterado de sus cuidados y hacerle preguntas a cualquier miembro del equipo de atención médica.
- Si se le hace un examen o una prueba, no suponga que el no recibir noticias de los resultados quiere decir buenas noticias.  
Pregúntele siempre a su médico los resultados de los exámenes y las pruebas.
- Cuando se trata de una cirugía, manténgase informado.  
Asegúrese de que usted, su médico y el cirujano estén de acuerdo en lo que se debe hacer exactamente.
- Pida la ayuda de un defensor.  
Pídale a un familiar o a un amigo confiable que se desempeñe como su defensor para que abogue por el bien de su salud, especialmente si pudiera estar distraído con las tensiones de una enfermedad.

Si algún componente de su atención médica o del ambiente le parece inseguro, o si identifica algo que puede mejorar, comuníquese con la Oficina de experiencia de los pacientes a los siguientes números telefónicos:

UCLA Medical Center, Santa Monica                      (424) 259-9120  
Asuntos de seguridad    (424) 259-9100



# Durante su estadía

## Conozca al personal del hospital

Todos los empleados del UCLA Health System — médicos, enfermeros, residentes médicos y miembros del personal — llevan puesta una identificación con foto en un lugar que se pueda ver claramente. Si bien protegemos nuestras instalaciones, le pedimos que le avise primero al enfermero por medio del botón de llamada y después cuestione a toda persona que no conozca y que entre en su habitación o sala de evaluación del hospital sin una identificación con foto. Debido a que el UCLA Medical Center, Santa Monica es un centro médico académico y un hospital de enseñanza, es posible que lo atienda un equipo de médicos y que vea a muchos médicos.

Durante el transcurso de sus cuidados médicos, estará en contacto con muchas personas. Se espera que todos los empleados, incluidos los médicos, se presenten, le indiquen la función que desempeñan en sus cuidados médicos, lo que planean hacer, cuándo lo van a hacer, el efecto que surtirá en usted y qué puede esperar. Si tiene alguna pregunta, no dude en exponerla.

### Médicos

Su equipo de médicos está dirigido por un médico a cargo quien se encarga de su atención médica. Los médicos, incluido el médico a cargo, pueden rotar dentro y fuera del equipo de atención médica. En otras palabras, los residentes y los médicos a cargo pueden cambiar durante su estadía y, por consiguiente, podría recibir tratamiento de varios médicos. Los nuevos médicos se presentarán cuando se incorporen al equipo. Cada médico en su equipo contribuye a su atención médica; y, como paciente, usted contribuye a la educación y la capacitación de futuros médicos.



## Enfermeros

Los enfermeros titulados son un enlace vital entre el paciente y el equipo de atención médica. Además de contribuir a sus cuidados, los enfermeros comunican sus necesidades a los médicos y a los demás miembros del equipo y le dan información sobre sus medicamentos, el tratamiento hospitalario y la atención en la casa después del alta del hospital. Los enfermeros titulados también supervisan a otros miembros médicos, como los socios de atención médica, para asegurarse de que se cumplan con sus necesidades de comodidad e higiene.

## Farmacéuticos

Si bien es posible que no llegue a conocer a los farmacéuticos del hospital, ellos son miembros importantes de nuestro equipo de atención médica ya que preparan medicamentos meticulosamente y controlan el tratamiento farmacológico para garantizar su eficacia, determinar los posibles efectos secundarios, las alergias y las posibles interacciones con alimentos y otros medicamentos.

## Capellanes (424) 259-8170

Estar hospitalizado puede ser emocional y espiritualmente difícil para los pacientes y sus familias. Los capellanes del hospital forman parte de su equipo de atención médica y están disponibles para reunirse con usted y apoyar sus necesidades espirituales durante su estadía. Los capellanes pueden escuchar sus inquietudes, compartir sus desafíos relativos a la fe, ayudarlo a usted y a los miembros de su familia a encontrar paz y fortaleza internas, traerle las escrituras sagradas en su tradición religiosa específica, ayudarlo a acceder o recibir los sacramentos religiosos, comunicarse con líderes religiosos de su fe y ayudarlo con otras necesidades espirituales. Si desea recibir la visita de un capellán en su unidad, dígaselo a su enfermero o llame al Departamento de Atención Espiritual.

# Durante su estadía

## **Coordinación de la atención médica** (310) 319-4640

Los **administradores de casos** colaboran con usted, su familia y su equipo de atención médica para coordinar su estadía en el hospital. También están disponibles para ayudarlo a planear y coordinar su transición del hospital a la casa o a otras instalaciones de cuidados médicos.

Los **trabajadores sociales clínicos** pueden ayudarlos a usted y a sus familiares con problemas personales, emocionales o familiares y con las dificultades que surjan a causa de su enfermedad o lesión. Se puede gestionar apoyo individual, familiar o en grupo para enfermedades repentinas, por separación del hogar y el trabajo, duelo, abuso de sustancias, violencia doméstica y otros asuntos, así como gestionar referencias a recursos comunitarios.

Los **administradores de recursos para la atención médica** trabajan en colaboración con los administradores de casos para ayudarlo a transferirse a una instalación de atención médica continuada (un centro de rehabilitación o una instalación de enfermería especializada) o a su casa con Servicios de Salud a Domicilio, según las recomendaciones de su médico. Sus necesidades individuales y preferencias para la atención continuada se evaluarán cuidadosamente teniendo en cuenta y examinando su cobertura médica.

## **Dietistas clínicos** (424) 259-9220

Mediante la colaboración estrecha con su equipo de atención médica, los dietistas clínicos se aseguran de que reciba una combinación adecuada de alimentos nutritivos durante su estadía. También pueden ofrecer consejos nutricionales como parte de sus instrucciones de alta.

## **Personal de rehabilitación** (424) 259-8555

Los terapeutas físicos, ocupacionales y del habla pueden trabajar con usted para ayudarlo a recuperar su fortaleza y el funcionamiento del cuerpo. Si fuera necesario, se creará un plan de tratamiento personalizado para ayudarlo a cumplir con sus objetivos específicos y darle recomendaciones para la atención posterior al alta hospitalaria.

## **Voluntarios** (424) 259-8180

El centro médico cuenta con voluntarios que están disponibles para ayudar al personal del hospital y los pacientes.



## Su comodidad

### Pautas para la familia y los visitantes

UCLA reconoce la función vital que desempeñan los familiares y las amistades para mejorar la salud y bienestar de los pacientes. Alentamos a los familiares inmediatos y a otros miembros designados de la familia a visitar o llamar para pedir información sobre el estado del paciente. Si el paciente lo autoriza, se recomienda elegir a un familiar como el portavoz de la familia para que comunique información a otras personas que no puedan visitar.

El bienestar de los pacientes es la consideración más importante cuando se toman decisiones sobre los visitantes y las horas de visita. El número de visitantes permitido depende de las necesidades del paciente y consideraciones de espacio.

- Nuestros pacientes, si pueden, determinan quiénes los visitan y cuándo los visitarán. Si el paciente lo desea, los visitantes y familiares pueden visitar las 24 horas del día. El personal de enfermería puede en ocasiones modificar estas visitas para cumplir con las necesidades del paciente.
- Le pedimos que no visite al paciente si usted está enfermo con una enfermedad contagiosa, como un resfriado o la gripe.
- Para evitar la transmisión de gérmenes, por favor lávese las manos con agua y jabón o un desinfectante para las manos sin agua.
- Para garantizar la seguridad de los pacientes, las visitas de los niños requieren la autorización del equipo médico y el enfermero primario para asegurarse de que un niño enfermo no exponga a los pacientes a otras enfermedades. Por la seguridad del niño, se exige que un adulto responsable esté presente en todo momento para supervisarlos. Los especialistas en Vida infantil (Child Life) están disponibles para ayudar a preparar a los niños para las visitas de padres o familiares inmediatos hospitalizados.
- A excepción de los perros guías y los perros terapéuticos de UCLA, no se permiten animales en el hospital.

# Durante su estadía

## **Servicios de comidas** (424) 259-6600

UCLA se enorgullece en ofrecer comidas saludables, nutritivas y balanceadas a los pacientes. Los dietistas colaboran estrechamente con los médicos y los enfermeros para asegurarnos de cumplir sus necesidades alimenticias durante su estadía en el hospital. Dichos dietistas pueden brindarles información a usted y su familia sobre dietas especiales y abordar cualquier duda referente a la nutrición.

Se ofrece además servicio de comidas tipo hotel en la habitación que se pueden pedir de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Recibirá un menú que cumple con la dieta ordenada por su médico. Su teléfono dispone de un botón específico para comidas, o puede llamar a la extensión 96600.

## **Televisor**

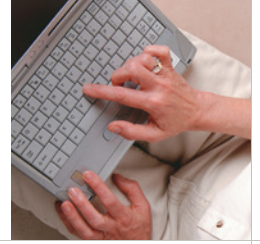
Las habitaciones de los pacientes están equipadas con un televisor. Para ver una lista completa de los canales y las estaciones de televisión, pídasela a su enfermero o al enfermero a cargo de la unidad.

## **Uso del teléfono**

Para su comodidad, el teléfono cerca de su cama tiene su propio número de teléfono directo y puede usarse para llamadas fuera de las instalaciones, las 24 horas del día. Las llamadas dentro del campus de UCLA y las llamadas a números telefónicos locales en Los Angeles (con prefijos específicos dentro de los códigos de área 424, 310, 323, 213 y 818) son gratuitas. Se cobrarán las llamadas de larga distancia.

- **Consejos para facilitarle hacer llamadas:**
  - Para todas las llamadas dentro del hospital o para los departamentos dentro del campus, simplemente marque la extensión de cinco dígitos (los últimos cinco dígitos).
  - Para llamadas locales, marque el 8, luego el 1, luego el código de área y el número.
  - Para llamadas de larga distancia, marque 80# y espere a que una operadora responda. Se cobrará un cargo más alto por las llamadas asistidas por una operadora.





- El número de teléfono 230 lo conecta con AT&T y le da la opción de hacer llamadas con o sin la ayuda de una operadora.
- **Teléfonos celulares**  
Se les permite a los visitantes y las familias usar sus teléfonos celulares.

### **Acceso a Internet**

Los pacientes y familiares cuentan con servicio de Internet práctico y de alta velocidad a través de MedGuest en todas las áreas del centro médico. Los pacientes y familiares deben proporcionar sus propias computadoras portátiles. Puede obtener la contraseña para acceder a Internet de su enfermero, el enfermero a cargo o de la Oficina de experiencia de los pacientes.

### **Página CarePages**

Nos complace ofrecerle una página en Internet privada y gratuita que se llama CarePage para ayudarlo a comunicarse más fácilmente con amistades y familiares y recibir mensajes de apoyo. Esta página es sumamente fácil de usar. Simplemente conéctese en [carepages.com/ucla](http://carepages.com/ucla) para acceder a CarePage.

### **Servicios de fax y copias**

La Oficina de experiencia de los pacientes puede ayudarlo a usar los servicios de fax y copias.

### **Máquina de cajero automático (ATM)**

Para su comodidad, encontrará máquinas de ATM cerca del Departamento de Emergencia y de la Cafetería.

# Durante su estadía

## Recursos

### **Oficina del cajero** (424) 259-8340

La Oficina del cajero se encuentra en el Nivel A del pabellón Merle Norman Pavilion. Se aceptan efectivo, cheques personales, cheques de viajero y la mayoría de las tarjetas de crédito principales como método de pago para los cargos del hospital y otros servicios. El horario de la oficina es de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.

### **Programa infantil Chase Child Life Program** (424) 259-8219

Los especialistas de vida/desarrollo infantil están disponibles para ofrecer terapia psicológica y apoyo emocional a niños con enfermedades crónicas y agudas y a sus familias durante sucesos médicos. Mediante el juego, la educación y otras intervenciones terapéuticas, los niños y sus familias tienen la oportunidad de desarrollar destrezas positivas para la vida, mejorar el entendimiento, optimizar el potencial de desarrollo y expresar inquietudes. Los especialistas en Vida infantil ofrecen sesiones personalizadas y en grupo de intervención terapéutica tanto en la habitación del niño como en las áreas de actividades pediátricas regularmente.

### **Pacientes internacionales** (310) 794-8759

Todos los pacientes que reciban atención médica en UCLA y residan fuera de los Estados Unidos deben comunicarse con el Departamento Internacional (International Department) para obtener ayuda con citas médicas, revisiones de los expedientes médicos, facilitación de la atención médica e información sobre transporte, vivienda y otros recursos.

### **Servicios de intérpretes** (424) 259-9130

El Programa de Intérpretes y Traducción de UCLA Health está disponible para todos los pacientes internos y ambulatorios de UCLA Health y sus parientes. Hacemos todo lo posible por proporcionar servicios en cualquier idioma, ya sea por medio de un intérprete en persona o por teléfono. También se ofrecen traducciones de ciertos documentos médicos, correspondencia y materiales educativos para los pacientes. Sin embargo, los servicios de traducción dentro de las instalaciones



están limitados por lo que se envían algunas solicitudes a agencias externas y traductores independientes.

### **Información para las personas con impedimentos auditivos**

(310) 259-6000

Contamos con un dispositivo de telecomunicaciones para ayudar a los pacientes con impedimentos auditivos o para los pacientes que deseen comunicarse con un pariente o amigo con dicho impedimento. Se pueden hacer las gestiones con los Servicios de Intérpretes para que un intérprete del idioma de señas ayude a un paciente con un impedimento auditivo.

### **Centro de Ética de UCLA Health** (310) 794-6219

Los pacientes, sus familias y los equipos de atención médica pueden contar con la ayuda de especialistas en ética, junto con el Comité de Ética de UCLA, para tratar asuntos de este tipo. Nos esforzamos por evaluar los valores y las inquietudes de las personas involucradas y facilitar la comprensión de los objetivos de los tratamientos, el plan de atención médica o las decisiones cuando los pacientes no puedan hacerlo por su cuenta.

### **Notario público** (424) 259-9120

Si necesita un notario público, la Oficina de experiencia de los pacientes puede proporcionarle una lista de notarios públicos privados que no están afiliados a la universidad. Estos notarios privados cobran un cargo por sus servicios.

### **Servicio de enfermeros privados** (424) 259-8383

Usted, su familia o su médico pueden pedir los servicios de cuidadores privados, aunque el enfermero de UCLA es responsable de los cuidados en todo momento. Para solicitar un cuidador privado, llame a nuestra oficina de enfermería (Nurse Staffing Office) para obtener una lista de personas inscritas. Ya que la mayoría de los planes de seguro no cubren los servicios privados, usted será directamente responsable del costo de los mismos.

### **Capilla o sala de meditación** (424) 259-8170

La capilla o sala de meditación está disponible para meditar, orar y reflexionar en silencio las 24 horas del día. Todas las personas están invitadas. La capilla o sala de meditación se encuentra en la planta baja,

## Durante su estadía

en la habitación G300A. Además, se ofrecen servicios religiosos en el hospital. Si desea obtener más información sobre los servicios que se llevan a cabo, comuníquese con el Departamento de Atención Espiritual.

### Programas de curación

#### **Programa PAC (People-Animal Connection)** (310) 267-8184

El PAC es un grupo de voluntarios que ofrece terapia asistida por animales además de compañía para promover la comodidad y curación de pacientes en estado crítico y sus familias en el UCLA Medical Center, Santa Monica. Los estudios de investigación revelan que las visitas de PAC ayudan a los pacientes a bajar la presión arterial, acelerar el proceso de curación y mejorar los resultados de terapia física y el bienestar mental. Si está interesado, hable sobre esta opción con su médico para asegurarse de que reúna los requisitos médicos para la visita de una mascota.

#### **Servicio Paula's PetPal Place** (310) 267-8184

Paula's PetPal Place es un servicio que permite que los pacientes se reúnan con sus mascotas personales durante una hospitalización en UCLA Health. Este programa está centrado en la conexión personal entre los pacientes y sus mascotas. Para muchas personas, sus mascotas son una parte de la familia. Cuando los pacientes permanecen hospitalizados por un período prolongado, echan de menos enormemente a sus mascotas. Permitir que los pacientes se reúnan con sus perros o gatos puede fomentar el bienestar mental y emocional. Estas visitas no solo mejoran el estado de ánimo de los pacientes, sino que promueven la curación.

#### **Programa de terapia integral**

Una sesión de terapia integral que incorpora modalidades sutiles de curación — la terapia de tacto curativo, la terapia de aceites esenciales y terapia de yoga — para abordar los síntomas primarios de dolor, ansiedad, náuseas, insomnio, estreñimiento y agotamiento. Pídale más información a su enfermero.



## Servicios especiales para los pacientes y las familias

### **Mostrador de información** (424) 259-9915

Los mostradores de información están disponibles para ayudarlos a usted y sus visitantes con una variedad de servicios:

- Ubicar habitaciones de pacientes y servicios hospitalarios
- Ubicar el campus de UCLA y los servicios adyacentes
- Proporcionar mapas
- Proporcionar una lista de hoteles y parques de vehículos RV cerca del centro médico

### **Comidas y bebidas**

El Café Santa Monica ofrece una variedad diversa de comidas en un entorno acogedor tanto adentro como afuera. Este café se encuentra en la planta baja del ala norte y está abierta casi todas las 24 horas entre semana, y de 6:30 a.m. a 8 p.m. los fines de semana y días feriados.

Encontrará máquinas automáticas vendedoras de alimentos cerca del Café Santa Monica y en otros lugares en todo el campus.

### **Tienda de regalos** (424) 259-9922

Administrada por el UCLA Health Auxiliary, la Tienda de regalos ofrece flores y plantas, tarjetas de felicitación, dulces, regalos, juguetes, juegos, revistas y otros objetos, además de artículos específicos de UCLA.

Se entregan regalos gratuitamente a las habitaciones de los pacientes.

La Tienda de regalos se encuentra en la planta baja cerca de nuestro vestíbulo principal y está abierta de lunes a viernes, de 10 a.m. a 6 p.m., y de 11 a.m. a 4 p.m. los sábados.



# Durante su estadía

## Alojamiento

Varios hoteles cerca del campus del hospital ofrecen tarifas descontadas a los pacientes o los miembros de la familia que residan en áreas más alejadas. Nuestro departamento de Coordinación de la atención médica o la Oficina de experiencia de los pacientes pueden darle los nombres, las direcciones y los números de teléfono de estos hoteles.

El Tiverton House es un hotel para huéspedes ubicado en Westwood que se ha diseñado para cumplir con las necesidades de los pacientes y las familias. Este hotel ofrece alojamiento cómodo, desayuno gratuito estilo continental, instalaciones de lavandería, un cuarto de gimnasio, un cuarto de juegos para niños, una cocina comunitaria y otros beneficios. Llame al (310) 794 0151 para hacer reservaciones en el Tiverton House.

## Estacionamiento (424) 259-9107

Los pacientes y visitantes del UCLA Medical Center, Santa Monica disponen de estacionamiento “valet” las 24 horas entre semana en la entrada principal de la calle 16th Street, y de 7 a.m. a 6 p.m. en la entrada de Ortopedia en la calle 15th Street. En las calles 15th y 16th Streets encontrará estructuras de estacionamiento de propiedad y administración privadas. El costo de estos estacionamientos se encuentra en la entrada de la estructura. Si desea obtener más información sobre las opciones de estacionamiento del campus de Santa Monica, hable con su enfermero o llame a los Servicios de Estacionamiento.

## Seguridad y servicios de escolta (424) 259-9100

Si sus visitantes desean que los escolten a sus vehículos por la noche, ofrecemos este servicio de seguridad. Pídale a su enfermero o al empleado en la estación de enfermería que haga la llamada o usted mismo puede llamar al número indicado arriba.



### **Sala de espera quirúrgica**

Nuestra sala de espera quirúrgica se encuentra en el 3<sup>er</sup> nivel del ala suroeste. La sala de espera está integrada por miembros voluntarios que se mantienen en contacto con la sala de operaciones y la sala de recuperación para mantenerlo actualizado del progreso de su ser querido. Uno de los voluntarios de la sala de recuperación llamará a la sala de espera quirúrgica para notificarle al visitante cuando el paciente haya llegado a la sala de recuperación.

### **Apoyo y hospitalidad para las familias**

Nuestros voluntarios ofrecen servicios especiales a las familias, como servicios de porteros, periódicos gratuitos, paquetes con artículos para la comodidad de la familia, funciones de música con arpa y otros servicios.

### **Harman Garden Plaza**

El Harman Garden Plaza ofrece un lugar tranquilo de retiro afuera para el deleite de los pacientes y sus familias donde disfrutarán de aire fresco, luz solar y brizas del mar.

### **Grupos de apoyo**

UCLA ofrece grupos de apoyo y otros programas educativos. Pregúntele al trabajador social sobre los programas que puedan ser beneficiosos para usted o su familia.

### **Centro de sangre y plaquetas “UCLA Blood & Platelet Center”**

(310) 825-0888

El Centro de sangre y plaquetas, UCLA Blood & Platelet Center, ofrece oportunidades para donar componentes sanguíneos para un paciente específico o para su propia cirugía. Los donantes voluntarios y directos pueden donar componentes sanguíneos específicos, como donaciones sencillas o dobles de glóbulos rojos, plaquetas y plasma a través de nuestro programa automatizado de obtención de sangre “Automated Blood Collection Program”. Para programar una cita o una campaña de donación de sangre, llame al número antes mencionado o visite nuestro sitio en Internet, [gotblood.ucla.edu](http://gotblood.ucla.edu).

# Durante su estadía

## Instrucciones del alta hospitalaria

Su médico determinará las instrucciones de alta las cuales se le entregarán antes de que se vaya del hospital. Si tiene preguntas sobre estas instrucciones, le recomendamos que hable con su médico o enfermero a cargo de su atención médica antes de irse del hospital.

La hora de alta es a las 11 a.m., por lo tanto, haga las gestiones de transporte y programe lo que sea necesario conforme a esta hora.

Si es miembro de un plan HMO, le pedimos que obtenga una autorización previa del plan de seguro médico antes de acudir a un médico de UCLA para citas de seguimiento después de habersele dado de alta.





### **Farmacia** (424) 259-8520

Usted tiene la opción de surtir sus recetas médicas en la farmacia de pacientes externos de UCLA en la calle 16th Street o en una farmacia de su elección. Si decide surtir sus recetas en la farmacia de pacientes ambulatorios (Outpatient Pharmacy) de UCLA en la calle 16th Street, su médico podría enviar las recetas electrónicamente para que se surtan en la farmacia, o puede pedirle a un familiar u otra persona que usted designe que lleve las recetas a la farmacia de pacientes ambulatorios antes de que le den de alta. Un farmacéutico puede entregarle sus recetas en su habitación o puede recogerlas durante las horas hábiles habituales en la farmacia de pacientes ambulatorios antes de irse del hospital o cuando esté por irse. Un farmacéutico siempre evaluará los medicamentos con usted o con la persona que haya designado y responderá a cualquier pregunta pertinente.

#### **Horario de la farmacia:**

De 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes

Cerrada los sábados, domingos y días feriados

### **Facturación** (310) 825-8325 (Hospital) / (310) 301-5200 (Médico)

Después de que se vaya del hospital, recibirá varias facturas por los servicios prestados durante su estadía. Recibirá una factura del hospital con los cargos de la habitación, comidas, suministros médicos y las pruebas y los procedimientos que se hayan hecho. También recibirá facturas de sus médicos por la atención médica y quirúrgica.

Nuestro Departamento de Servicios Administrativos de los Pacientes (Patient Business Services Department) enviará su reclamación directamente a sus aseguradoras primarias y secundarias. Tenga en cuenta que en última instancia usted es responsable de los cargos que haya contraído durante su estadía en el hospital. Si no ha recibido un aviso de pago de su aseguradora dentro de un plazo de 60 días del servicio, podríamos requerir su ayuda para comunicarnos directamente con la aseguradora y garantizar que el pago se efectúe con prontitud.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

## Como paciente de UCLA Health usted tiene derecho a:

- Recibir atención médica con consideración y respeto, así como mantener su nivel de confort.
- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Hacer que se avise pronto a un familiar (u otro representante elegido por usted) y a su propio médico de su admisión al hospital.
- Saber el nombre del proveedor de atención médica autorizado que actúa dentro del margen de su autorización profesional con la responsabilidad primaria de coordinar su atención médica, así como los nombres y las relaciones profesionales de los otros médicos y las otras personas que lo atenderán.
- Recibir información sobre su situación médica, diagnóstico, pronóstico, tipo de tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención médica (incluidos resultados no previstos) en un lenguaje que pueda entender. Usted tiene derecho a comunicaciones eficaces y a participar en el desarrollo y la implantación de su plan de atención médica.
- Participar en las preguntas de ética que surjan durante su atención médica, incluidos los asuntos de resolución de conflictos, rechazo de servicios de reanimación y renuncia o rechazo al tratamiento para mantener la vida artificialmente, o solicitar una consulta del departamento de ÉTICA llamando al (310) 794-6219 o llamando al localizador 38442.
- Tomar decisiones referentes a su atención médica y recibir toda la información relativa a tratamientos o procedimientos propuestos que usted pueda necesitar para poder dar su consentimiento informado o rechazar algún tipo de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que este implica, los tipos alternativos que impliquen o no tratamientos y los riesgos que conlleva cada uno de ellos, así como el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.





- Solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida en que lo permita la ley. No obstante, usted no tiene el derecho a exigir un tratamiento o servicios inadecuados o médicamente innecesarios. Usted tiene el derecho a abandonar el hospital aunque sea en contra del consejo del personal médico, en la medida en que lo permita la ley.
- Ser informado en caso de que el hospital/proveedor de atención médica autorizado que actúa dentro del margen de su autorización profesional proponga participar o llevar a cabo experimentos en seres humanos que afecten su tratamiento o atención médica. Usted tiene el derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
- Recibir respuestas razonables a peticiones razonables de servicio.
- Obtener una evaluación y tratamiento apropiados para el dolor, recibir información sobre el dolor y medidas de alivio del dolor, así como participar en decisiones de control del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de todo tipo de modalidades de alivio del dolor, incluidos el uso de medicamentos opiáceos si tiene dolores agudos crónicos intratables. El médico podrá negarse a recetar medicamentos opiáceos, aunque de ser así, deberá informarle de la existencia de médicos que se especializan en el tratamiento de dolores agudos crónicos que incluyen el uso de opiáceos.
- Formular instrucciones por anticipado para la atención médica. Esto incluye el derecho a nombrar a otra persona para que tome las decisiones por usted en caso de que usted pierda la capacidad para entender un tratamiento propuesto o no pueda expresar sus deseos referentes a la atención médica. El personal del hospital y los profesionales médicos que proporcionan atención en el hospital deberán cumplir dichas instrucciones. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones por usted referentes a la atención médica.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

- Hacer que se respete su privacidad personal. Las conversaciones sobre casos, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben realizarse con discreción. Usted tiene el derecho a saber la razón por la que está presente cualquier persona. Usted tiene el derecho a que los visitantes salgan de la habitación antes de un examen y cuando se traten temas relativos al tratamiento. En las habitaciones semiprivadas se usarán las cortinas para razones de privacidad.
- Tratar de un modo confidencial todas las comunicaciones y los expedientes relacionados con su atención médica y estadía en el hospital. Recibirá una “Notificación de normas de privacidad” por separado que explica a fondo sus derechos relativos a la privacidad y cómo podemos usar y divulgar su información médica protegida.
- Recibir atención en un entorno seguro, sin verse expuesto a abuso mental, sexual o verbal o físico, ni a abandono, explotación o acoso. Usted tiene derecho a tener acceso a servicios de protección y defensa de sus intereses, incluida a la notificación de negligencia o abuso a organismos del gobierno.
- No verse expuesto a medidas de inmovilización y reclusión de ningún tipo que se utilicen para la conveniencia del personal o como medio de coacción, castigo o represalia por parte del personal.
- Recibir atención médica con una continuidad razonable y, según sea factible, saber de antemano la hora y el lugar de sus citas, así como la identidad de las personas que proporcionarán la atención médica.
- Ser informado por el médico, o representante del médico, de los requisitos de continuación de la atención médica después de ser dado de alta del hospital. Usted tiene el derecho a participar en la planificación e implementación de su plan de alta del hospital. Si usted lo solicita, un amigo o familiar puede recibir esta información también.
- Saber qué reglas y normas del hospital se aplican a su conducta mientras sea un paciente.



- Nombrar a una persona de apoyo y a los visitantes elegidos por usted, si usted tiene la capacidad de tomar decisiones, ya sea que el visitante esté o no relacionado con usted por consanguinidad, matrimonio o como pareja de hecho registrada, excepto cuando:
  - No se permitan visitantes.
  - El centro médico determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad de un paciente, un miembro del personal u otro visitante de la instalación médica, o alteraría de un modo considerable el funcionamiento de la instalación médica.
  - Usted le haya indicado al personal de la instalación médica que ya no desea que lo visite una persona en particular.

No obstante, la instalación médica puede establecer restricciones razonables con respecto a los visitantes, incluidas restricciones referentes al horario de visita y al número de visitantes. La instalación médica deberá informarle (o a la persona que le brinda apoyo, cuando corresponda) de sus derechos de visitas así como las restricciones o limitaciones clínicas. La instalación médica no puede restringir, limitar, ni de alguna manera denegar los privilegios de visitas sobre la base de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad sexual, orientación sexual o discapacidad.

- Hacer que se consideren sus deseos, en caso de que no pueda tomar decisiones por sí mismo, con el fin de determinar quién puede visitarlo. El método de dicha consideración deberá cumplir con las leyes federales y se revelará en la norma del hospital referente a visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a todas las personas que vivan con usted y a las personas que le brinden apoyo conforme a la ley federal.
- Examinar y recibir una explicación de la factura del hospital, independientemente de cuál sea la fuente de pago.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

- Ejercer estos derechos independientemente de su sexo, nivel económico, nivel educativo, raza, color, edad, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, identidad o expresión sexual, estado civil, estado registrado como pareja de hecho, discapacidad, problemas médicos o fuente de pago para la atención médica.
- Presentar una queja formal. Si usted desea presentar una queja formal ante UCLA Health, puede hacerlo por escrito o llamando al:
  - Ronald Reagan UCLA Medical Center, Office of the Patient Experience (Atención de pacientes hospitalizados/ambulatorios) (310) 267-9113
  - UCLA Medical Center, Santa Monica, Office of the Patient Experience (Atención de pacientes hospitalizados/ambulatorios) (424) 259-9120
  - Stewart and Lynda Resnick Neuropsychiatric Hospital at UCLA Office of the Patient Experience (310) 267-9092

El comité de quejas formales evaluará cada una de las quejas y le enviará una respuesta por escrito dentro de un plazo de 30 días. Esta respuesta escrita tendrá el nombre de una persona con quien puede comunicarse en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja formal, los resultados de los procesos de quejas formales y la fecha de finalización del proceso de queja formal. Los asuntos relacionados con la calidad de la atención o el alta prematura de los pacientes también se enviarán a la organización Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO), encargada de evaluar la utilización de recursos y el control de la calidad.

- Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California (CDPH) independientemente de si usted usa el proceso de quejas formales del hospital, llamando al (916) 552-8700 o sin costo: (800) 236-9747 o por correspondencia a:

CDPH  
Health Facilities Inspection Division  
Los Angeles District Office  
3400 Aerojet Avenue, Suite 323  
El Monte, CA 91731

- Usted puede presentar una queja formal ante la Comisión Conjunta (TJC) llamando al (800) 994-6610, por fax al (630) 792-5636 o por correo electrónico:  
*patientsafetyreport@jointcommission.org*.  
También puede enviar su correspondencia a:  
Office of Quality and Patient Safety  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181
- Presentar una queja formal acerca de la conducta de un médico llamando al Consejo de Médicos de California al (800) 633-2322 o al (916) 263-2382, por fax al (916) 263-2435 o por correspondencia a:  
Medical Board of California  
Central Complaint Unit  
2005 Evergreen Street, Suite 1200  
Sacramento, CA 95815

## **Como paciente de UCLA Health, usted tiene las siguientes responsabilidades:**

La atención médica es una responsabilidad compartida. Participar en conversaciones, hacer preguntas, solicitar información y explorar diferentes alternativas promueve la comunicación y comprensión de la salud y el tratamiento de una persona.

- Respetar los derechos y artículos personales de otros pacientes y del personal del UCLA Health. Tanto usted como los demás pacientes desean privacidad, un entorno tranquilo y un tratamiento amable. Usted tiene la responsabilidad de observar las reglas y los reglamentos de la organización, limitar el número de visitantes, cumplir con las normas referentes a fumar y el uso del teléfono, el televisor y las luces cortésmente para no molestar a los demás.
- Proporcionar, a su mejor saber y entender, información precisa y completa referente a sus quejas presentes, enfermedades anteriores,



# Derechos y responsabilidades de los pacientes

hospitalizaciones, medicamentos, cambios inesperados en su estado médico y otros asuntos relacionados con su salud a los médicos y demás profesionales de atención médica que le presten atención médica.

Además, debe proporcionar una copia de sus instrucciones por anticipado para la atención médica de manera que se coloque en su expediente médico, si corresponde.

- Solicitar información sobre su salud y lo que se espera de usted. Es posible que su proveedor de atención médica no sepa cuando esté confundido o tenga dudas, o si solamente desea obtener más información. Si no entiende los términos médicos que utilizan, pida que se los expliquen con un lenguaje más sencillo.
- El plan más eficaz es aquel que acepten todos los participantes y se pueda llevar a cabo al pie de la letra. Usted es responsable de indicarle a su proveedor de atención médica si puede y desea seguir o no el plan de tratamiento recomendado para usted.
- Pedirle información a su proveedor de atención médica sobre su salud y sus cuidados médicos. Esto incluye seguir las instrucciones de otros miembros del equipo médico, tales como enfermeros y fisioterapeutas, que estén asociados a este plan de atención médica. La organización hará todo lo posible para adaptar un plan específico de manera que cumpla con sus necesidades y limitaciones.
- Continuar recibiendo cuidados médicos después de abandonar el UCLA Health, además de saber cuándo y dónde obtener tratamiento adicional y qué necesita hacer en su hogar para que mejore su atención médica.





- Aceptar las consecuencias de sus propias decisiones y acciones, en caso de que rechace el tratamiento o no cumpla con la atención médica, el tratamiento y el plan de servicio que le ofrezca el proveedor de atención médica.
- Acudir a las citas de su proveedor de atención médicas. Si necesita cancelar una cita, debe hacerlo con un mínimo de 24 horas de antelación de la hora de la cita.
- Asegurarse de que cumpla con sus obligaciones financieras relativas a la atención médica pagando las facturas con prontitud. El retraso en los pagos hace que aumenten los cargos totales. Usted es responsable de colaborar con su representante de cuentas para crear planes de pago y proporcionar la información necesaria para determinar cómo se pagará la factura del hospital.
- Observar las reglas y los reglamentos del UCLA Health referentes a la atención médica y conducta de los pacientes.
- Mostrar consideración por las instalaciones y los equipos de las instalaciones de UCLA Health y usarlos de una manera que no sea abusiva.

Si tiene alguna pregunta referente a estas responsabilidades del paciente, diríjase al:

- Ronald Reagan UCLA Medical Center, Office of the Patient Experience (Atención de pacientes hospitalizados/ambulatorios) (310) 267-9113
- UCLA Medical Center, Santa Monica, Office of the Patient Experience (Atención de pacientes hospitalizados/ambulatorios) (424) 259-9120
- Stewart and Lynda Resnick Neuropsychiatric Hospital at UCLA Office of the Patient Experience (310) 267-9092

**Estos derechos de los pacientes combinan el Título 22 y otras leyes de California así como los requisitos de la Comisión Conjunta y las Condiciones de Participación de Medicare.**

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

|  |                |
|--|----------------|
| Admisiones .....                                 | (424) 259-6611 |
| Departamento de Facturación .....                | (310) 825-8325 |
| Centro de Donantes de Sangre .....               | (310) 825-0888 |
| Coordinación de la atención médica .....         | (310) 319-4640 |
| Programa infantil Chase Child Life Program ..... | (424) 259-8219 |
| Centro de Ética .....                            | (310) 794-6219 |
| Tienda de regalos .....                          | (424) 259-9922 |
| Información sobre el hotel/alojamiento .....     | (424) 259-9120 |
| Mostrador de información .....                   | (424) 259-9915 |
| Relaciones internacionales .....                 | (310) 794-8759 |
| Servicios de intérpretes .....                   | (424) 259-9130 |
| Oficina de experiencias de los pacientes .....   | (424) 259-9120 |
| Seguridad .....                                  | (424) 259-9100 |
| Atención espiritual .....                        | (424) 259-8170 |
| Sala de espera quirúrgica .....                  | (424) 259-9930 |
| Servicios de voluntarios .....                   | (424) 259-8180 |

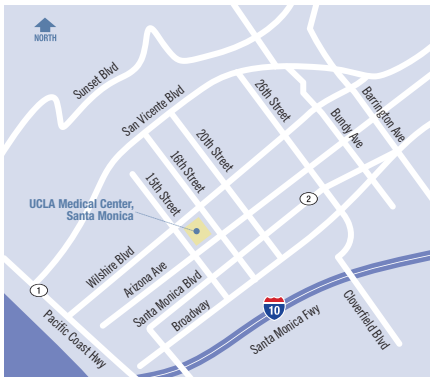
Para comunicarse con estas áreas desde un teléfono del campus del hospital, simplemente marque los últimos cinco dígitos.



# Instrucciones para llegar

## Desde la autopista 10 al oeste:

Salga por Cloverfield Boulevard y doble a la derecha (al norte) en la avenida Santa Monica Boulevard. Doble a la izquierda (al oeste) en la avenida Santa Monica Boulevard. Doble a la derecha (al norte) en la calle 16th Street en el 1250 16th. El servicio de estacionamiento “valet” está disponible en la entrada principal y los lotes de estacionamiento se encuentran en las calles 15th y 16th.



## Desde la autopista 405:

Diríjase por la autopista 10 al oeste y siga las instrucciones de arriba o salga por la avenida Wilshire Boulevard West (desde la autopista 405) y diríjase a Wilshire Boulevard. Doble a la izquierda (al sur) en la calle 16th Street. El servicio de estacionamiento “valet” está disponible en la entrada principal y los lotes de estacionamiento se encuentran frente al hospital.

## Estacionamiento

Los pacientes y visitantes del UCLA Medical Center, Santa Monica disponen de estacionamiento “valet” las 24 horas entre semana en la entrada principal del hospital, y de 7 a.m. a 6 p.m. en la entrada de Ortopedia en la calle 15th Street. Encontrará también estacionamiento a corto plazo para el centro de emergencia Nethercutt Emergency Center. En las calles 15th y 16th Streets encontrará estructuras de estacionamiento de propiedad y administración privadas. El costo de estos estacionamientos se encuentra en la entrada de la estructura. Si desea obtener más información sobre las opciones de estacionamiento del campus de Santa Monica, hable con su enfermero o llame a los Servicios de Estacionamiento al (424) 259-9107.



UCLA Medical Center, Santa Monica  
1250 16th Street, Santa Monica, CA 90404

Hospital e información del paciente (424) 259-6000  
Departamento de Emergencia (424) 259-8405

[uclahealth.org](http://uclahealth.org)

