



UMASS MEMORIAL MEDICAL CENTER
GUÍA DEL PACIENTE

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA
NUESTROS PACIENTES Y SUS FAMILIAS



BIENVENIDO

Estimados pacientes y familiares:

Bienvenidos a UMass Memorial Medical Center. Entendemos que una estancia en el hospital puede ser difícil, y queremos que se sienta lo más cómodo posible mientras recibe atención médica aquí. Su equipo de atención médica está aquí para atender sus necesidades de salud. Si tiene dudas o preguntas sobre sus tratamientos, pruebas o procedimientos, consulte con cualquiera de las personas que le brinden atención.

Si necesita más ayuda, puede comunicarse con la Oficina de Defensa del Paciente llamando al 23701 desde el teléfono del hospital o al 774-442-3701 desde su casa.

Los más de 8,000 cuidadores que trabajan aquí sienten una gran pasión por su salud y bienestar.

Esperamos que su estancia en UMass Memorial Medical Center sea lo más cómoda posible y le agradecemos que nos haya confiado su atención médica.

Atentamente,

Sus cuidadores de UMass Memorial Medical Center



AVISO SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES



English	If you speak English , free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-774-441-6793 (TTY-711) or speak to your provider.	American Sign Language 
Spanish	Si habla español , tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También se ofrecen gratuitamente ayudas y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-774-441-6793 (TTY-711) o hable con su proveedor.	
Portuguese	Se você fala português , oferecemos serviços gratuitos de assistência linguística. Temos também disponíveis gratuitamente recursos auxiliares e serviços adequados para fornecer informações em formatos acessíveis. Ligue para 1-774-441-6793 (TTY-711) ou fale com seu médico.	
Chinese	如果您讲中文，您可以免费获得语言协助服务。我们还提供适当的辅助工具和服务，以便以无障碍格式提供信息，且不收取任何费用。请拨打 1-774-441-6793 (TTY-711) 或与您的医务人员联系。	
Haitian Creole	Si ou pale Kreyol , nou gen sèvis asistans lang gratis. Nou ofri tou asistans oksilyè ak lòt sèvis pou bay enfòmasyon nan fòm aksèsib san okenn frè. Rele 1-774-441-6793 (TTY-711) oswa pale ak founisè ou.	
Vietnamese	Nếu quý vị nói tiếng Việt , chúng tôi có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Chúng tôi cũng có các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ thích hợp cung cấp thông tin với các hình thức định dạng dễ tiếp cận hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Quý vị hãy gọi số điện thoại 1-774-441-6793 (TTY-711) hoặc là nói với y bác sĩ của quý vị	
Arabic	إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر لك خدمات مجانية للمساعدة اللغوية. كما تتوفر أدوات مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات ميسرة مجانًا. اتصل على الرقم 1-774-441-6793 (TTY-711)، أو تحدث مع مقدم الخدمة الخاص بك.	
French	Si vous parlez français , des services gratuits d'assistance linguistique sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir les informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le nombre 1-774-441-6793 (TTY-711) ou parlez à votre fournisseur de soins de santé.	
Italian	Se parlate italiano , sono disponibili servizi gratuiti di assistenza linguistica. Ausili e servizi supplementari appropriati per fornire le informazioni in formati accessibili sono inoltre disponibili gratuitamente. Chiamate il numero 1-774-441-6793 (TTY-711) o parlate con il suo fornitore di assistenza sanitaria.	
Albanian	Nëse flisni Shqip , ofrohen shërbime ndihmëse gjuhësore në dispozicion për ju pa pagesë. Pajisje dhe shërbime ndihmëse suplementare të përshtatshme për të ofruar informacion në formate të aksesueshme janë gjithashtu në dispozicion pa pagesë. Telefononi 1-774-441-6793 (TTY-711) ose flisni me ofruesin e kujdesit tuaj mjekësor.	
Khmer	ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរនោះ លោកអ្នកអាចមានសេវាកម្មជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ ជំនួយនិងសេវាកម្មជំនួយសមស្រប ដើម្បីផ្តល់ជូនព័ត៌មានក្នុងសំណុំបែបបទដែលអាចចូលប្រើបាន ក៏អាចមានដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ សូមហៅទូរស័ព្ទលេខ 1-774-441-6793 (TTY-711) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក។	
Gujarati	જો તમે ગુજરાતી બોલતા હોવ તો, નિ:શુલ્ક ભાષા સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. સુલભ માળખાઓમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની ઉચિત સહાયક મદદો પણ નિ:શુલ્ક ઉપલબ્ધ છે. 1-774-441-6793 (TTY-711) ઉપર કોલ કરો અથવા તમારા સેવા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.	
Hindi	यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता से जुड़ी सेवाएँ नि:शुल्क उपलब्ध हैं। पहुँच योग्य प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक उपकरण और सेवाएँ भी नि:शुल्क उपलब्ध हैं। 1-774-441-6793 (TTY-711) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।	
Korean	귀하가 한국어 를 사용하는 경우, 무료 언어 지원 서비스가 제공됩니다. 정보를 접근 가능한 형식으로 제공하기 위한 적절한 보조 기기 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-774-441-6793(TTY-711)번으로 전화하시거나 담당 서비스 제공자에게 문의하세요.	
Russian	Если вы говорите по-русски , вам доступны бесплатные услуги языковой помощи. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по номеру 1-774-441-6793 (TTY-711) или обратитесь к своему поставщику медицинских услуг.	
Polish	Osoby posługujące się językiem polskim mogą bezpłatnie skorzystać z pomocy językowej. Odpowiednie pomoce i usługi umożliwiające przekazywanie informacji w przystępnych formatach są także dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-774-441-6793 (TTY-711) lub skontaktuj się ze swoim dostawcą usług.	
Greek	Αν μιλάτε Ελληνικά , έχετε στη διάθεσή σας δωρεάν υπηρεσίες βοήθειας στη γλώσσα σας. Διατίθενται επίσης κατάλληλα βοηθήματα και υπηρεσίες για την παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμες μορφές χωρίς χρέωση. Καλέστε στο 1-774-441-6793 (TTY-711) ή μιλήστε με τον πάροχό σας.	

ÍNDICE

	Bienvenido.....	2
	Aviso sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística	3
	Su alojamiento hospitalario	5
	Directorio telefónico	8
	Canales de televisión	9
	Su guía gastronómica.....	10
	Para su seguridad.....	11
	Ayudando a aliviar su dolor	14
	Servicios	15
	Estacionamiento.....	16
	Servicios especiales	17
	Para familiares y amigos	19
	Regreso a casa	20
	Oportunidades para donar.....	22
	Información para nuestros pacientes pediátricos y sus familias	23
	Información importante	25
	Aviso de no discriminación.....	30



SU ALOJAMIENTO HOSPITALARIO

SU HABITACIÓN EN EL HOSPITAL

Estar en un hospital puede ser una experiencia que genera ansiedad. Queremos que se sienta lo más cómodo y relajado posible durante su estancia con nosotros. Si tiene alguna inquietud sobre su habitación, infórmese a su enfermera o asistente de atención al paciente de inmediato. Si tiene alguna otra inquietud, comuníquese con la jefa de enfermería.

SU CAMA EN EL HOSPITAL

Su cama funciona de forma electrónica y puede ajustarse para su comodidad. Puede que sea más alta y estrecha que su cama en casa, por lo que debe tener cuidado al levantarse. Las barandillas de la cama pueden utilizarse para su seguridad mientras descansa.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

EQUIPOS Y ELECTRODOMÉSTICOS DEL HOGAR

Se desaconseja a los pacientes hospitalizados que traigan consigo objetos no médicos que funcionen con electricidad. En los entornos de atención al paciente se permite el uso de dispositivos que funcionan con baterías, como computadoras portátiles, tabletas y máquinas de afeitar, entre otros.

SERVICIO DE TELEVISIÓN

Nos complace ofrecerle servicio de televisión en su habitación sin cargo alguno. Revise la lista de canales en la página 9.

Una característica especial de nuestro servicio de televisión es el canal de relajación C.A.R.E. (canal 44), que ofrece música e imágenes relajantes que pueden ayudarle a controlar el dolor y las molestias, reducir la distracción del ruido del hospital y facilitar el sueño.

TELÉFONOS

En su habitación dispone de servicio telefónico. Sin embargo, para asegurarnos de que descansa lo suficiente durante su estancia con nosotros, le sugerimos que pida a sus familiares y amigos que no le llamen entre las 10:00 p. m. y 7:00 a. m. De hecho, por la noche, los teléfonos se desconectan para que los pacientes solo puedan hacer llamadas, no recibirlas.

Aquí le explicamos cómo usar el teléfono de su habitación:

Llamadas locales: Marque 9 + código de área + número (las llamadas locales son gratuitas)

Llamadas de larga distancia: Marque 9 + 0 + 1 + código de área + número (las llamadas de larga distancia requieren una tarjeta telefónica o que la llamada se realice a cobro revertido)

Operador/información del hospital: Marque 0



Teléfonos móviles y teléfonos inteligentes: Les pedimos a usted y a sus visitantes que tengan cuidado al usar teléfonos móviles y teléfonos inteligentes. Ponga el teléfono en modo vibración para reducir el ruido. Nota: Algunas enfermeras del centro médico llevan consigo y utilizan teléfonos móviles y teléfonos inteligentes para mejorar el tratamiento de nuestros pacientes.

Tenemos dispositivos de asistencia para pacientes sordos o con discapacidad auditiva que les ayudan a comunicarse con sus familiares y amigos, así como con el personal del hospital. Si lo desea, podemos instalar los dispositivos en su habitación. Los teléfonos con amplificador, los dispositivos TTY y los intercomunicadores de bolsillo están disponibles a través de los Servicios de Interpretación. Hable con su enfermera si necesita ayuda.

También tenemos unidades de interpretación remota por video que proporcionan acceso por demanda a intérpretes capacitados.

WIFI

Tendrá acceso a Internet inalámbrico gratuito al habilitar la búsqueda de redes inalámbricas en su computadora portátil o dispositivo inalámbrico: Conéctese a UMMH Guest. Abra su navegador, revise los términos y condiciones, haga clic en “aceptar” los términos y condiciones y acceda.

ARTÍCULOS PERSONALES Y OBJETOS DE VALOR

Durante su estancia en el hospital, le proporcionaremos batas, pantuflas y artículos de cuidado personal. Si lo prefiere, puede usar ropa de dormir, una bata y pantuflas de casa.

Puede guardar objetos personales, como anteojos o artículos de aseo, en su mesa de noche. Si usa dentadura postiza, pídale a su enfermera un recipiente para dentaduras postizas que esté etiquetado con su nombre. No deje objetos personales en su bandeja de comida, ya que podrían perderse cuando la bandeja sea devuelta a la cocina.

Deje las joyas y las grandes sumas de dinero en casa. La mayoría de los pacientes consideran que tener \$20 en efectivo es suficiente. Si tiene más dinero en efectivo, con gusto lo guardaremos en la caja fuerte del hospital. No podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de dinero en efectivo u objetos de valor que se guarden junto a su cama.

No se permite guardar medicamentos personales junto a la cama. Su equipo de atención médica revisará los medicamentos que toma en casa y se asegurará de que reciba la medicación adecuada durante su estancia en el hospital.



TRANQUILIDAD

El hospital es un lugar muy concurrido. Hacemos todo lo posible por reducir el ruido por la noche, desde las 10:00 p. m. hasta las 7:00 a. m., para que pueda dormir sin interrupciones cuando su estado de salud se lo permita. Si bien hacemos todo lo posible por minimizar el ruido, puede que oiga avisos por megafonía, conversaciones del personal de atención médica o el movimiento de equipos en el pasillo fuera de su habitación. Para ayudar a minimizar los efectos del ruido, ofrecemos el canal C.A.R.E. (canal 44) en su televisor. Las imágenes relajantes y la música que se reproduce suavemente en este canal ayudan a reducir la percepción del ruido. Asimismo, pídale a su enfermera que le proporcione kits para dormir que incluyan antifaces y tapones para los oídos, y también podemos proporcionarle auriculares si lo solicita. Puede ayudar si mantiene bajo el volumen de su televisor u otros dispositivos de audio. Si el nivel de ruido le resulta molesto, comuníquese a su enfermera.

FUMAR

Estas instalaciones son 100% libres de humo y tabaco. El uso de este tipo de productos está prohibido en todas nuestras instalaciones.

Se permite el uso de medicamentos aprobados por la FDA (por ejemplo, parches, pastillas y chicles de nicotina). Si desea alguno de estos medicamentos, consulte con su equipo de atención médica.

Hable con su equipo de atención médica si desea obtener recursos para dejar de fumar.

Antes de recibir el alta, puede solicitar una receta para medicamentos de terapia de reemplazo de nicotina. También puede solicitar una cita con uno de nuestros especialistas en tratamiento del tabaquismo. Se ha demostrado que combinar el medicamento con la terapia psicológica mejora las tasas de éxito a la hora de dejar de fumar.



DIRECTORIO TELEFÓNICO

USO DEL TELÉFONO EN LAS HABITACIONES DE LOS PACIENTES:

Llamadas locales 9 + código de área + número (las llamadas locales son gratuitas)

Llamadas de larga distancia 9 + 0 + 1 + código de área + número (las llamadas de larga distancia requieren una tarjeta telefónica o que la llamada se realice a cobro revertido)

Operador/información del hospital 0

UMASS MEMORIAL MEDICAL CENTER NÚMEROS DE LOS DEPARTAMENTOS

Número de teléfono principal 508-334-1000

Consultas sobre facturación 508-334-1840 o llame al número gratuito 800-225-8885

Policía del campus

En nuestro campus de Memorial 508-334-8568

En nuestro campus universitario 508-856-3296

Coordinación de atención médica 508-334-6286

Tienda de regalos

En nuestro campus de Memorial 508-334-6569

En nuestro campus universitario 774-443-7767

Servicio de alimentación y nutrición

En nuestro campus de Memorial 508-334-6341

En nuestro campus universitario 774-442-3857

Servicio de limpieza

En nuestro campus de Memorial 508-334-6519

En nuestro campus universitario 508-856-2721

Servicios de interpretación 774-441-6793

Asesoramiento financiero para pacientes 508-334-9300

Defensores de los pacientes 774-442-3701

Equipo de Respuesta Rápida 12345

Trabajadores sociales 508-334-6286

Servicio de consulta sobre tabaquismo 774-442-4372



CANALES DE TELEVISIÓN

DESCRIPCIÓN DEL CANAL	ANALÓGICO	DIGITAL
PBS	2	51.1
CBS	3	51.2
ABC	4	52.1
NBC	5	52.2
FOX	6	53.1
UNIVISION	7	53.2
UPN	8	54.1
CW	9	54.2
AMC	10	55.1
Animal Planet	11	55.2
Cartoon Network	12	56.1
CNN	13	56.2
Discovery	14	57.1
Disney Channel	15	57.2
Freeform	16	58.1
TBS	17	58.2
TeenNick	18	59.1
TLC	19	59.2
TNT	20	60.1
Univision East	21	60.2
USA	22	61.1
Weather Nation	23	61.2
A&E	24	62.1
Bravo	25	62.2
CMT	26	63.1
Comedy Central	27	63.2
C-Span	28	64.1

DESCRIPCIÓN DEL CANAL	ANALÓGICO	DIGITAL
Disney XD	29	64.2
E! Entertainment TV	30	65.1
ESPN2	31	65.2
ESPNNews	32	66.1
Food Network	33	66.2
FOX Sports	34	67.1
FX	35	67.2
Hallmark Channel	36	68.1
History Channel	37	68.2
Hope Channel	38	69.1
Jewish Life TV	39	69.2
National Geographic	40	70.1
Nick Jr	41	70.2
Nickelodeon Jr	42	71.1
Nickelodeon	43	71.2
Paramount	44	72.1
EWTN	45	72.2
VH1	46	73.1
Nicktoons	47	73.2
AUDIENCE	48	74.1
NESN	49	74.2
CARE Channel	76	-
TIGR	77	-
TIGR	78	-
TIGR	79	-
TIGR	80	-
Pediatría (Reproductor de DVD/VHS)	84	-



SU GUÍA GASTRONÓMICA

SU DIETA

Nuestro servicio de comidas para pacientes está diseñado específicamente para apoyar la salud, la calidad de vida y el proceso de recuperación de nuestros pacientes. Este servicio nos permite adaptarnos a sus necesidades y deseos al personalizar nuestra oferta de menús. Nuestro objetivo es proporcionarle comidas y refrigerios nutritivos que puedan ayudarlo en su recuperación y que estén coordinados con su atención médica. Además, nuestros dietistas están aquí para brindarle asesoramiento nutricional durante su estadía y estarán disponibles incluso después de que regrese a casa.

Nuestro personal puede prescribirle muchos tipos de dietas para satisfacer sus necesidades. Puede que siga una dieta regular con los alimentos que suele comer en casa. En ocasiones, tendrá que seguir una dieta especial que difiere de sus hábitos alimenticios habituales. Tenga en cuenta que lo que come contribuye a su recuperación.

En ocasiones, las pruebas y los medicamentos que forman parte de su plan de atención hospitalaria determinarán qué puede comer y beber, así como el horario de sus comidas.

Nos complace ofrecer a nuestros pacientes el servicio de comidas a la habitación a pedido. Este innovador programa gastronómico le permite seleccionar platos de una amplia variedad de alimentos diseñados para mejorar su experiencia, como si estuviera comiendo en su restaurante favorito.

Las órdenes de comida se pueden realizar entre las 6:30 a. m. y 6:30 p. m. Cuando esté listo para seleccionar su comida, llámenos desde el teléfono de su habitación a la extensión 46500. Si llama desde un teléfono externo, marque 508-334-6500.

OPCIONES GASTRONÓMICAS PARA VISITANTES

Las opciones gastronómicas para sus visitantes son las siguientes:

EN NUESTRO CAMPUS DE MEMORIAL:

Cafetería y Café 1888: Primer piso, Edificio Memorial

Máquinas expendedoras: Se encuentran en la cafetería del primer piso, en la sala de espera de emergencias y en la mayoría de los pisos de hospitalización

También puede comprar refrigerios en la tienda de regalos

EN NUESTRO CAMPUS UNIVERSITARIO:

Cafetería: Primer piso

Dunkin' Donuts: Pabellón de Remillard Family (vestíbulo principal)

Cafetería Starbucks: Centro de atención ambulatoria

Máquinas expendedoras: Se encuentran junto a la cafetería, en la sala de espera de emergencias y en todos los pisos de hospitalización

También puede comprar refrigerios en la tienda de regalos

Cafetería del Centro Albert Sherman de UMass Chan Medical School: Vestíbulo principal



PABELLÓN NORTE:

Nuestra cafetería del vestíbulo ofrece servicio de comidas de 6:30 a. m. a 10:00 a. m. y de 11:00 a. m. a 2:00 p. m. todos los días. También puede comprar comida para llevar en el minimercado de la cafetería, disponible las 24 horas del día.

PARA SU SEGURIDAD

INVOLUCRARSE EN SU ATENCIÓN MÉDICA

Todo nuestro equipo prioriza la seguridad del paciente. Aquí tiene algunas maneras en las que puede ayudar a hacer lo mismo:

- Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en expresarla.
- Elija a alguien para que hable en su nombre durante su estancia en el hospital.
- Infórmese sobre su afección, las pruebas y el plan de tratamiento.
- Conozca los medicamentos que toma, por qué los toma y cómo tomarlos.
- Participe en todas las decisiones relativas a su tratamiento.

SALIR DE LA HABITACIÓN/PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Los pacientes de todas las edades corren el riesgo de sufrir caídas en el hospital. Mientras esté aquí, es posible que sienta mareos o debilidad. Además, las enfermedades, los procedimientos médicos, los medicamentos o incluso estar acostado durante demasiado tiempo pueden hacer que pierda estabilidad al caminar. Para mantenerse seguro:

- Familiarícese con su habitación.
- Sepa cómo usar su luz de llamada.
- Pida ayuda antes de levantarse de la cama o ir al baño.
- No camine si en el piso hay muchas cosas o está mojado. En su lugar, pida ayuda.
- No camine si la habitación está oscura. Encienda la luz de la mesa de noche para ver con claridad lo que hay a su alrededor.
- Cuando se levante de la cama, no camine con calcetines normales ni descalzo. En su lugar, le proporcionamos calcetines antideslizantes especiales para que los use.
- No intente caminar si se siente mareado.
- Utilice un andador o un bastón (si le proporcionamos uno) para desplazarse. Solicite instrucciones sobre cómo utilizar este equipo.
- Asegúrese de no arrastrar por el suelo su bata o pijama, ya que podría tropezarse.
- Permita que alguien permanezca cerca mientras usted va al baño o se ducha.

Es mejor extremar las precauciones que arriesgarse a sufrir otro problema médico debido a una caída. Queremos mantenerlo seguro.



EQUIPO DE RESPUESTA RÁPIDA

Si usted o algún visitante nota un cambio repentino y grave en su estado de salud, avise a su enfermera de inmediato. También puede comunicarse con nuestro Equipo de Respuesta Rápida marcando el 12345 desde el teléfono de su habitación. Un miembro del equipo llegará en breve para ayudar a su enfermera a evaluar el problema.

PREVENCIÓN DE INFECCIONES HOSPITALARIAS

Nuestro equipo adopta diversas medidas para prevenir la propagación de gérmenes que pueden causar infecciones. Puede hacerlo al seguir estos pasos:

- Lávese las manos con agua y jabón con regularidad.
- Confirme que sus visitantes se hayan lavado las manos antes y después de visitar su habitación.
- Pregunte a los miembros de su equipo de atención médica si se han lavado las manos antes de atenderle.
- Traiga solo pertenencias de casa que hayan sido bien limpiadas.
- Dependiendo de su estado de salud, usted (y sus visitantes) podrían tener que usar mascarilla. Algunas enfermedades requieren el uso de guantes y/o bata.
- Al estornudar, cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo de papel o con la parte interior del codo. Asegúrese de que los visitantes y los miembros de su equipo de atención médica hagan lo mismo.
- Pida a sus familiares y amigos que no le visiten si se sienten enfermos.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PACIENTES Y VISITANTES

A fin de brindarle un tratamiento médico de manera eficaz, esperamos el compromiso del personal, de los pacientes y de los visitantes. La confianza y el respeto mutuos pueden ayudarnos a brindar el plan de tratamiento adecuado en un entorno seguro y respetuoso que promueva la curación.

A continuación detallamos las expectativas del Código de conducta para todos los pacientes y visitantes, diseñadas para que su internación, cita o visita sea exitosa.

- Los pacientes, los visitantes y el personal se tratarán con respeto.
- Se alienta a los pacientes a hablar con sus proveedores sobre su plan de atención terapéutica.
- Este es un campus libre de humo. El uso de tabaco está prohibido en las instalaciones del campus.
- Se prohíbe el uso de armas, artículos peligrosos o ilegales, alcohol, marihuana y drogas ilícitas así como la posesión de parafernalia relacionada, en todas las áreas e instalaciones del campus. En el caso de los pacientes, podemos solicitar una muestra de sangre u orina con testigos para la detección de drogas si se sospecha o se considera que el uso de una sustancia prohibida es un problema importante en su plan de tratamiento. La negativa se considera un reconocimiento por parte del paciente de que ha utilizado dicha sustancia prohibida.



- Los pacientes, visitantes y el personal se abstendrán de exhibir un comportamiento amenazante o abusivo hacia los demás. Tenemos tolerancia cero con los comportamientos amenazantes o abusivos.
- No se toleran las blasfemias, el acoso sexual, los insultos raciales o culturales ni otros comentarios despectivos hacia otras personas de cualquier tipo, incluyendo, entre otros, los insultos o comentarios dirigidos a la edad, raza, etnia, religión, cultura, discapacidad, idioma, sexualidad u orientación sexual, identidad de género, estatus socioeconómico, estado civil o ascendencia de otra persona.
- Los pacientes, visitantes y el personal deberán abstenerse de realizar grabaciones no autorizadas.
- También tenemos las siguientes expectativas en cuanto a los pacientes hospitalizados:
 - Los pacientes permanecerán en la unidad para su seguridad y para facilitar una atención oportuna. La permanencia en la unidad posibilita la rápida realización de pruebas, la administración de medicamentos oportuna y la evaluación frecuente por parte de los proveedores de atención médica. Los pacientes pueden caminar por el pasillo de su unidad.
 - Los pacientes que abandonen la unidad deben desarrollar un plan terapéutico para su permanencia fuera de la misma, junto con su médico y el equipo de enfermería, antes de dejar la unidad.
 - Si al dejar la unidad usted no participa en su plan de atención terapéutica, puede considerarse que deja la unidad en contra del consejo médico y podría dar lugar a su alta.

Un entorno seguro y respetuoso es fundamental para promover un entorno de sanación. Si no se cumplen estas expectativas, podría ocurrir lo siguiente:

- Se le podría solicitar que se retire, y su capacidad para recibir atención no urgente en las instalaciones de UMass Memorial Health podría verse afectada o restringida;
- Su capacidad para permanecer en nuestras instalaciones o visitar a pacientes en nuestros hospitales podría verse restringida; y/o
- Se podría contactar a las autoridades policiales.

Todas las personas son bienvenidas en cualquier hospital de UMass Memorial Health para recibir su propio tratamiento médico de emergencia. Si usted experimenta o presencia alguno de los comportamientos prohibidos por este código de conducta, sírvase informar a un miembro de su equipo de atención.

Aprobado: 26 de marzo de 2026



AYUDANDO A ALIVIAR SU DOLOR

Muchos pacientes experimentan algún grado de dolor durante la hospitalización. Para nosotros es importante controlar su dolor, ya que puede acelerar su recuperación, acortar su estancia en el hospital y mejorar su calidad de vida.

Aquí le damos algunos datos sobre el manejo del dolor:

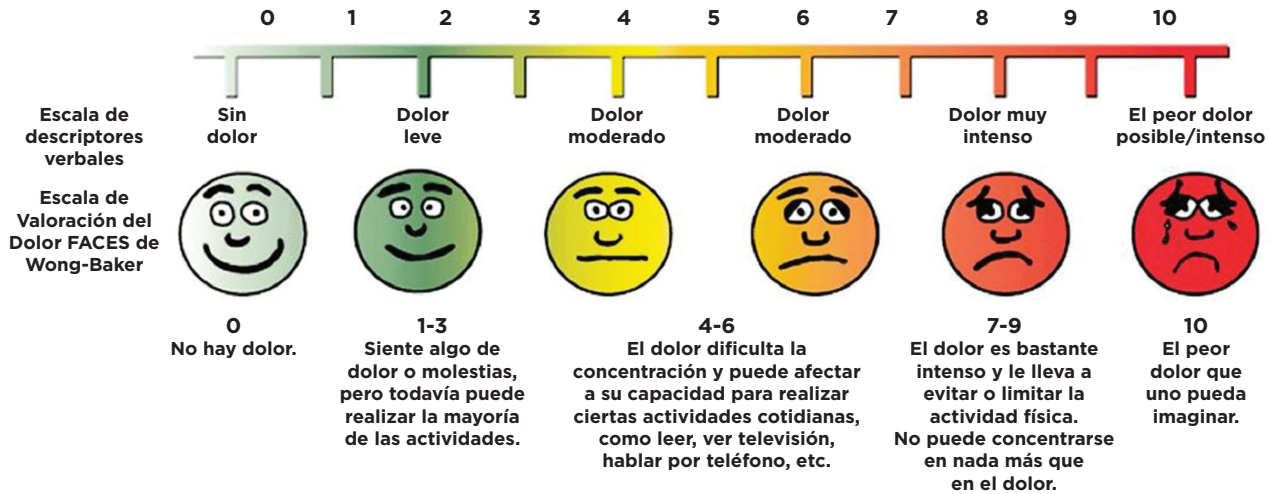
- Queremos ayudarle a tomar decisiones sobre el manejo de su dolor. Informe a su equipo de atención médica sobre la intensidad del dolor que siente y si este afecta su capacidad para levantarse y caminar, darse la vuelta en la cama, tolerar un procedimiento, etc.
- Su equipo de atención médica está al tanto del riesgo de abuso y adicción a los opioides. Colaborarán con usted para desarrollar un plan seguro para el manejo del dolor.
- Puede que le recomendemos una combinación de medicamentos para controlar su dolor.
- Aplicar hielo o calor, cambiar de posición, usar soportes en forma de cuña para aliviar los puntos de presión e iluminación relajante son otras opciones que pueden proporcionar alivio.

Si tiene alguna pregunta sobre el manejo de su dolor, comuníquese a su equipo de atención médica.

AYÚDENOS A AYUDARLE CON EL ALIVIO DEL DOLOR

Es posible que su equipo de atención médica le haga preguntas como las siguientes para determinar la intensidad de su dolor:

- ¿Qué tan bien estamos controlando su dolor?
- En una escala del 0 al 10, donde 10 representa el peor dolor, ¿cómo calificaría su dolor? (Revise también el gráfico de la siguiente página.)
- ¿Dónde le duele?
- ¿Cuándo empezó el dolor?
- ¿Hace cuánto tiempo que lo siente?
- ¿Es constante o aparece y desaparece?
- ¿Es leve o agudo?
- ¿Es una sensación de ardor o como de presión?
- ¿Qué lo intensifica o reduce?
- ¿Afecta a su rutina diaria, al sueño, a la concentración o al estado de ánimo?



SERVICIOS

CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)

Para su comodidad, encontrará cajeros automáticos en las siguientes ubicaciones:

Campus de Memorial: Sovereign Bank, edificio este, planta baja, frente a la caja

Campus universitario: Bank of America, primer piso, fuera de la cafetería

TIENDAS DE REGALOS Y FLORES

Nuestras tiendas de regalos, ubicadas en el vestíbulo principal de los campus universitario y de Memorial, ofrecen tarjetas, regalos, ropa, refrigerios, bebidas, plantas y flores, así como artículos de salud y belleza, incluyendo champú y pasta de dientes. Visite la tienda de regalos en línea en www.umassmemorial.org para comprar un regalo que se entregará sin costo en la habitación de un paciente.

Las floristerías del lugar realizan entregas diarias en nuestro Centro Médico. Sin embargo, debido a los requisitos de control de infecciones, no se pueden entregar flores ni plantas vivas a los pacientes de la unidad de cuidados intensivos. Asimismo, tenga en cuenta que los globos de látex están prohibidos para todos los pacientes. Nuestro personal estará encantado de proporcionarle más información.

CARRITO DE BIBLIOTECA Y PERIÓDICOS

Nuestros voluntarios visitan la mayoría de las habitaciones de los pacientes con nuestro carrito de biblioteca que incluye libros de tapa blanda y revistas. Si desea hacer una solicitud especial para una visita, marque el 0 y el operador le pondrá en contacto con los servicios de voluntariado.

Los periódicos se pueden comprar en las tiendas de regalos y en la librería del campus universitario.

SERVICIO DE NOTARIO

Los servicios de un notario público están disponibles para pacientes y familiares. Para solicitar un notario, llame a la operadora (marque 0). Nota: Se requiere una identificación con foto para acceder al servicio de notario.



ESTACIONAMIENTO

CAMPUS DE MEMORIAL

Se puede estacionar pagando una tarifa por hora en el estacionamiento principal para visitantes, en el estacionamiento ubicado debajo del edificio Levine y en el estacionamiento de Jaquith en Oak Avenue. El servicio de valet está disponible por una tarifa fija en las entradas principal y sur.

La tarifa de estacionamiento para discapacitados es reducida y es la misma que para el servicio de valet o el estacionamiento por cuenta propia. Los pacientes o visitantes que estacionen sus vehículos por su cuenta en uno de los garajes o estacionamientos deberán hacer validar sus tickets por el encargado del servicio de valet antes de salir.

CAMPUS UNIVERSITARIO

Se puede estacionar pagando una tarifa por hora en el garaje para pacientes y visitantes ubicado en South Road. El servicio de valet está disponible en la entrada principal (Pabellón de Remillard Family) y en la entrada del Departamento de Emergencias.

La tarifa de estacionamiento para discapacitados es una tarifa reducida tanto para el servicio de valet como para el estacionamiento por cuenta propia. Los pacientes o visitantes que estacionen sus vehículos en el garaje deberán pagar el estacionamiento en la caja para obtener la tarifa reducida.

PABELLÓN NORTE

El edificio dispone de estacionamiento propio. Puede estacionar usted mismo durante un máximo de 2 horas por \$3. Se aplicarán cargos adicionales si su estancia supera las 2 horas. También puede comprar un pase de estacionamiento de 7 días por \$30.

PASES DE ESTACIONAMIENTO DE SIETE DÍAS CON DESCUENTO

Puede comprar pases de estacionamiento de siete días con descuento para estacionar por cuenta propia o con servicio de valet en los campus universitario y de Memorial. Por un precio único, los pacientes y visitantes pueden estacionar de forma ilimitada durante siete días consecutivos. Los pases se pueden comprar en los taquillas del servicio de valet en cada entrada del campus o, adicionalmente, para el campus universitario, en las taquillas del estacionamiento para pacientes y visitantes. ¡Los pases son solo para nuestros pacientes y visitantes!



SERVICIOS ESPECIALES

DEFENSORES DE LOS PACIENTES

Nuestros defensores de los pacientes están aquí para ayudarle. Pueden responder a sus preguntas y abordar sus inquietudes o quejas sobre la atención recibida o los servicios disponibles en este hospital. Para ponerse en contacto con un defensor del paciente:

- Marque el 23701 (mientras esté en el hospital).
- Llame al 774-442-3701 (desde casa).
- Hable con su enfermera.

COORDINADORES DE ATENCIÓN

Cuando llegue el momento de recibir el alta hospitalaria, un coordinador de atención le ayudará en su transición a casa o a otro entorno.

TRABAJADORES SOCIALES

¿Necesita ayuda para afrontar los problemas emocionales y de otra índole que puede causar el estrés debido a la enfermedad y la hospitalización? Nuestros trabajadores sociales pueden orientarle sobre los servicios de apoyo disponibles tanto en el sistema de salud de UMass Memorial como en su comunidad.

ASESORAMIENTO FINANCIERO PARA PACIENTES

Nuestros asesores de solicitudes certificados pueden:

- Ayudarle a solicitar cobertura de seguro.
- Explicar los programas que tiene a su disposición, incluyendo las opciones de bajo costo y gratuitas (si califica).
- Completar los documentos por usted.
- Ayudarle a elegir a sus médicos.
- Ayudarle a presentar solicitudes a programas de asistencia alimentaria.

Para solicitar la visita de un asesor de solicitudes certificado, comuníquese con su equipo de atención médica o llame al 508-334-9300.

SERVICIOS ESPIRITUALES Y PASTORALES

El Departamento de Atención Pastoral de UMass Memorial ofrece un ministerio de presencia compasiva, escucha empática, guía espiritual, esperanza y sanación. Los capellanes, el clero local asociado a nuestro departamento y los ministros de la Eucaristía están disponibles para conversar, orar, brindar consejo, administrar sacramentos, participar en servicios religiosos o compartir textos sagrados. Nuestros capellanes también brindan apoyo a quienes se enfrentan al final de la vida, a decisiones médicas difíciles, a pérdidas y a traumas.



Los capellanes están disponibles en los campus universitario y de Memorial todos los días de 8:30 a. m. a 6:30 p. m. Pida a la enfermera del paciente que envíe una solicitud de atención pastoral en el historial médico del paciente (Epic) y póngase en contacto con el capellán de guardia para asuntos urgentes después de las 6:30 p. m.

CAPILLA/SERVICIOS DE MEDITACIÓN/PROGRAMAS - CAMPUS UNIVERSITARIO

Misa católica: Domingos a las 10:30 a. m. y miércoles al mediodía, en la capilla (primer piso cerca de la cafetería)

Servicio Ecuménico: Martes, mediodía, capilla

Jummah Mubarak – Oración semanal musulmana del viernes: Khutbah a la 1:10 p. m., Salah a la 1:25 p. m., Sala S7-402 (Facultad de Medicina)

CAPILLA/SERVICIOS DE MEDITACIÓN/PROGRAMAS - CAMPUS DE MEMORIAL

Misa católica: Domingos y miércoles al mediodía, en la capilla (primer piso, cerca de la cafetería)

CUIDADOS PALIATIVOS

Los cuidados paliativos se enfocan en ayudar a los pacientes con enfermedades graves a encontrar alivio de los síntomas, el dolor y el estrés. Es adecuado para pacientes de cualquier edad o en cualquier etapa de una enfermedad. Esto no le impide recibir tratamiento para curar su enfermedad. Comuníquese con un miembro de su equipo de atención médica para obtener más información.

PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Si tiene una enfermedad grave o que está progresando, es posible que desee abordar la planificación anticipada de la atención médica. Puede encontrar una herramienta integral para la planificación anticipada de la atención médica en línea en www.ummhealth.org/patients-visitors/advance-care-planning.

PODER NOTARIAL PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

¿Qué valores deberían guiar las decisiones sobre su atención médica? ¿Qué tipo de tratamientos desea recibir y cuáles no? ¿En qué circunstancias deberían interrumpirse todos los tratamientos de soporte vital?

Un documento legal sencillo llamado poder notarial para la atención médica proporciona orientación sobre cuestiones importantes como estas en caso de que usted no pueda hablar por sí mismo (por ejemplo, si está en coma o inconsciente). También le permite designar a alguien para que tome decisiones sobre su atención médica en su nombre.

Si dispone de un poder notarial para la atención médica debidamente cumplimentado, entregue una copia a su equipo de atención médica. Si no dispone de uno, complete el formulario que se incluye en esta guía. Si lo desea, su coordinador de atención o el trabajador social asignado a su piso o unidad pueden ayudarle a completarlo.



PARA FAMILIARES Y AMIGOS

HORARIO DE VISITA

Las visitas de familiares y amigos son importantes para nuestros pacientes durante su estancia en el hospital y pueden ser muy beneficiosas para el proceso de recuperación. Los pacientes adultos tienen permitido recibir visitas sin restricciones, sin límite en el número de visitantes junto a la cama, teniendo en cuenta el entorno y la capacidad del cuidador para brindar una atención segura y de alta calidad.

El horario de visitas es de 10:00 a. m. a 8:00 p. m., los siete días de la semana. Fuera del horario de visitas habitual, se permite la presencia de un visitante o una persona de apoyo designada mayor de 18 años junto a la cama del paciente. El visitante debe registrarse antes de las 8:00 p. m.

El equipo de atención médica puede hacer excepciones al horario de visitas en casos de final de vida y otras circunstancias en las que la visita pueda ser en beneficio del paciente o de su familia.

Los visitantes menores de 18 años podrán ingresar en circunstancias específicas. Los visitantes menores de 18 años, si está permitido, deberán ir acompañados de un adulto. Los visitantes menores de 14 años, cuando el paciente se encuentra en la UCI, requieren la autorización previa de la jefa de enfermería.

Los momentos de tranquilidad también son importantes para su recuperación. Algunas unidades tienen un horario de silencio designado durante el día. Durante estos periodos, se recomienda descansar. Los visitantes pueden quedarse durante este período si lo desean.

Para proteger su salud en recuperación, las personas con resfriados, dolor de garganta o cualquier enfermedad contagiosa deben retrasar su visita hasta que se encuentren bien. Les pedimos a los visitantes que sean considerados con los demás, que hablen en voz baja, que apaguen sus dispositivos electrónicos y que eviten cualquier ruido innecesario.

Algunas unidades de pacientes tienen horarios o requisitos especiales para las visitas, entre los que se incluyen:

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES (NICU, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Antes de su visita, se preguntará a los visitantes si han estado expuestos a alguna enfermedad contagiosa que pueda poner en riesgo a nuestros pacientes. Algunos ejemplos son la varicela, el sarampión, la tos ferina/pertussis, la tuberculosis, los piojos/sarna y la fiebre/tos.

- Los visitantes deben ir acompañados por al menos uno de los padres del bebé.
- Los niños menores de 16 años solo podrán ingresar si son hermanos del bebé.

UNIDAD DE MATERNIDAD Y TRASPLANTE DE MÉDULA ÓSEA

- Antes de su visita, se preguntará a los visitantes si han estado expuestos a alguna enfermedad contagiosa que pueda poner en riesgo a nuestros pacientes. Algunos ejemplos son la varicela, el sarampión, la tos ferina/pertussis, la tuberculosis, los piojos/sarna y la fiebre/tos.
- Se pedirá a todos los visitantes que se laven las manos con jabón de espuma a base de alcohol antes de entrar en la unidad.



APOYAR A SU SER QUERIDO

Es común que los pacientes se sientan ansiosos o confundidos durante una estancia en el hospital. Si tiene un ser querido que experimenta estas emociones, puede ayudarlo de la siguiente manera:

- Manteniendo la calma y brindando tranquilidad
- Dando instrucciones sencillas
- Permaneciendo a su lado en la habitación

Para obtener más información, hable con la enfermera que atiende a su ser querido.

REGRESO A CASA

PLANIFICACIÓN PARA SU ALTA

Cuando llegue el momento oportuno, empezaremos a planificar su alta. Su médico y el resto de su equipo de atención médica trabajarán con usted para determinar:

- El momento en que estará listo para el alta
- Si puede regresar a casa de forma segura o si debe permanecer en un centro de atención para apoyar su recuperación
- El tipo de atención médica de seguimiento que necesitará

HÁGANOS SABER CÓMO LO ESTAMOS HACIENDO

Nos esforzamos de forma constante por mejorar la atención al paciente y ofrecer los mejores servicios posibles. Por esa razón, es posible que reciba una encuesta en la que le pidamos que evalúe su experiencia con nosotros. Gracias de antemano por dedicar su tiempo a responder nuestras preguntas y compartir sus comentarios. Estamos deseosos de escuchar y aprender de nuestros pacientes y sus familias.

SEGUROS Y FACTURACIÓN

Si no tiene seguro médico o si su cobertura es insuficiente, podemos ayudarlo a analizar sus opciones de seguro de salud. Para obtener ayuda, comuníquese con nuestros asesores de solicitudes certificados al 508-334-9300.

Si desea saber si su seguro médico cubre determinados servicios, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de su plan de salud. El número de teléfono probablemente esté en la parte posterior de su tarjeta de seguro.

Si tiene preguntas sobre sus facturas de UMass Memorial Medical Center, llame a nuestro Departamento de Servicios Financieros para Pacientes al 508-334-1840 o al número gratuito 800-225-8885.

Para pagar su factura de forma segura en línea, visite www.ummhealth.org/patients-visitors/pay-bills-online.



MYCHART

MyChart es una aplicación móvil segura que puede descargar en su teléfono móvil o tableta (por ejemplo, en un iPad).

Durante su estancia en el hospital, MyChart le permite hacer cosas como:

- Consultar su horario diario.
- Conocer a su equipo de atención médica y sus funciones.
- Consultar su información de salud más reciente, como signos vitales y resultados de laboratorio.
- Repasar los materiales educativos asignados.
- Realizar una consulta virtual con su médico de cabecera durante su hospitalización.
- Consultar nuestro menú.
- Disfrutar de aplicaciones como Netflix y Hulu (debe tener su propia cuenta para usar la aplicación).

MyChart también le permite mantenerse conectado con UMass Memorial Medical Center después de recibir el alta. Úsela para:

- Acceder a su información de salud desde todas las ubicaciones de UMass Memorial Health.
- Ver, programar y cancelar citas.
- Comunicarse con su médico y con los demás miembros de su equipo de atención médica.
- Revisar los resultados de laboratorio y los informes de rayos X.
- Consultar sus medicamentos y solicitar resurtidos.
- Pagar sus facturas.

Para obtener más información, visite www.umhealth.org/mychart.



OPORTUNIDADES PARA DONAR

Una vez que esté en casa y se sienta bien, podría considerar la posibilidad de ayudar a UMass Memorial Medical Center. Estamos sumamente agradecidos a quienes ofrecen su tiempo, talento y apoyo financiero para que podamos seguir brindando una atención excepcional a los residentes de la región central de New England.

SERVICIOS DE VOLUNTARIADO

Los voluntarios de todas las edades (desde los 17 hasta los 95 años) y con diversos talentos contribuyen a que UMass Memorial Medical Center sea un lugar muy especial para recibir atención médica. Durante su estancia en el hospital, verá a voluntarios por todo el hospital y los identificará por sus polos rojos, batas color salmón o chaquetas rojas. Si desea obtener información sobre oportunidades de voluntariado, llame al 774-443-2558.

CONSEJO ASESOR DE PACIENTES Y FAMILIAS

El Consejo Asesor de Pacientes y Familias (PFAC) consta de pacientes y familiares que trabajan en colaboración con los líderes de UMass Memorial para evaluar y mejorar la calidad, la seguridad y la experiencia de los pacientes, sus familias y los visitantes.

HAGA UNA DONACIÓN

Su donación marca la diferencia. UMass Memorial Medical Center está verdaderamente comprometido con el avance de la salud y el bienestar de las personas del centro de Massachusetts y más allá. Nuestra misión es tener un impacto positivo en su salud, en la salud de su familia y en la salud de nuestra comunidad. Cada donación apoya nuestros esfuerzos por brindar una atención excepcional a los pacientes con compasión, cerca de sus hogares.

Para obtener más información sobre cómo puede apoyar a UMass Memorial Medical Center, visite www.ummhealth.org/giving o llame al 774-443-GIVE (4483).

CONVIÉRTASE EN VOLUNTARIO PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA

¡El progreso de la investigación depende de los voluntarios! Todos pueden participar en la búsqueda de mejores tratamientos y curas para las enfermedades y afecciones de salud. Durante su estancia, es posible que personal del hospital o de nuestra Facultad de Medicina se ponga en contacto con usted para invitarle a participar en un estudio de investigación. La investigación es una de las maneras en que buscamos de forma continua tratamientos nuevos y mejores para usted y su familia. Y es fácil; participar puede significar cualquier cosa, desde responder algunas preguntas sobre su salud hasta donar pequeñas cantidades de sangre o participar en un estudio de nuevos fármacos. Además, es totalmente voluntario y confidencial.

Para obtener más información, visite www.umassmed.edu/umass-mind/research-studies/current-research-studies.



INFORMACIÓN PARA NUESTROS PACIENTES PEDIÁTRICOS Y SUS FAMILIAS

La hospitalización de su hijo(a) puede ser un momento estresante, y haremos todo lo posible para mantenerle informado y hacer que su estancia sea lo más agradable posible. Para ayudarnos a conocer mejor a su hijo(a) y brindarle la mejor experiencia posible, no dude en compartir lo siguiente:

- Apodos de su hijo(a)
- Nombres o palabras especiales para la comida, el baño, etc.
- Las cosas que le gustan y no le gustan a su hijo(a) en cuanto a comida y bebida
- Cualquier temor o preocupación especial que pueda tener su hijo(a)
- Formas especiales en que a su hijo(a) le gusta irse a dormir o relajarse
- Actividades y juguetes favoritos
- Experiencias hospitalarias previas

Nota: Para su hijo(a), tener un juguete o una manta especial puede resultar reconfortante. Si trae juguetes u otros objetos de casa, asegúrese de que lleven una etiqueta clara para que no se pierdan. Por el bienestar de su hijo(a), no comparta sus juguetes personales con otros pacientes.

SU ALOJAMIENTO HOSPITALARIO

Habitaciones privadas y semiprivadas: Las habitaciones privadas son limitadas en la unidad de hospitalización pediátrica, denominada 5 East. Por la seguridad de nuestros pacientes y para reducir el riesgo de infección, las habitaciones privadas están reservadas para niños que padecen una enfermedad altamente contagiosa o que tienen un sistema inmunológico debilitado.

Cunas: Recomendamos encarecidamente que los pacientes menores de cuatro años duerman en cunas por motivos de seguridad.

Disposiciones para que los padres duerman: Reconocemos que dormir en un entorno nuevo como un hospital puede ser una experiencia estresante para un(a) niño(a), por lo que recomendamos que un progenitor o tutor se quede a pasar la noche. Proporcionamos una silla reclinable junto a la cama y ropa de cama. Lamentablemente, debido a las limitaciones de espacio, solo se permite una silla reclinable por habitación. Para aprovechar al máximo el espacio en la habitación del paciente, pliéguela hasta colocarla en posición vertical durante el día. Los hermanos menores de 18 años no pueden quedarse a dormir.

Televisión: Cada mesita de noche dispone de un televisor sin cargo adicional. Se pide a los padres que tengan en cuenta que algunos canales (por ejemplo, Cartoon Network) ofrecen programación infantil durante el día y cambia a contenido para adultos por la noche. La unidad de hospitalización pediátrica también ofrece a los pacientes la oportunidad de elegir entre diversas películas apropiadas para su edad.



Horario de visitas: De acuerdo con la política del hospital, los padres y tutores son bienvenidos las 24 horas del día, ya que son parte fundamental del cuidado de su hijo(a). Los hermanos y otros visitantes pueden venir siempre y cuando estén supervisados por un adulto. Los hermanos menores de 18 años no pueden quedarse a dormir. Alentamos a los familiares y amigos a respetar el ciclo normal de sueño/vigilia del paciente al que visitan, así como el de su compañero de habitación. Para la protección de su hijo(a), así como la de todos los niños de la unidad, le pedimos que evite las visitas de personas que no se encuentren bien.

SU GUÍA GASTRONÓMICA

Comidas: Los pacientes pediátricos reciben tres bandejas de comida al día. Nuestro personal de Servicios de Nutrición y Alimentación estará encantado de hablar sobre la dieta de su hijo(a) y puede ayudarle a hacer pedidos especiales de alimentos, en función de sus gustos y preferencias.

Llame a la extensión 23857 o al 774-442-3857 de 6:30 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes.

Comidas para padres: Si está dando de lactar, se le proporcionarán comidas durante la estancia de su hijo(a). Para obtener más información, consulte con su enfermera. También puede visitar la cafetería, ubicada en el primer piso. Se ofrecen comidas en la habitación para los padres que no deseen separarse de la cama del paciente, por un pequeño costo adicional. Para obtener más información, consulte a nuestro personal. En la estación de enfermería puede solicitar menús para llevar de restaurantes locales.

Sala de bebidas: En la sala de bebidas, ubicada frente a la estación de enfermería, puede encontrar una variedad de jugos y agua para los pacientes. De lunes a viernes, los padres pueden disfrutar de café a partir de las 9:00 a. m. Se pueden comprar otras bebidas y aperitivos en la cafetería o en las máquinas expendedoras.

Nota: Hay un refrigerador disponible para guardar la comida traída de casa. Etiquétela claramente con el nombre de su hijo(a) y la fecha, y recuerde llevar todos los alimentos a casa al recibir el alta.

SERVICIOS ESPECIALES

PROGRAMA DE VIDA INFANTIL - Los especialistas certificados en vida infantil están capacitados en desarrollo infantil y trabajan para garantizar que la vida siga siendo lo más normal posible para los niños hospitalizados y sus familias. Promueven estrategias eficaces para afrontar las dificultades y reducir el estrés mediante el juego, las artes expresivas y la educación y preparación médica adecuadas a la edad. Como defensores de la atención centrada en el paciente y la familia, los especialistas en desarrollo infantil trabajan en colaboración con padres, médicos, enfermeras, trabajadores sociales y otros profesionales para satisfacer las necesidades emocionales, de desarrollo y culturales únicas de cada niño(a) y familia. Si le interesa obtener más información sobre nuestro Programa de Vida Infantil, consulte con su médico o enfermera, o puede comunicarse directamente con el Programa de Vida Infantil al 774-443-2549 o a childlife@umassmemorial.org.



INFORMACIÓN IMPORTANTE

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Como paciente de UMass Memorial Health, usted tiene derecho a la privacidad y confidencialidad de su condición y estado mientras se encuentre en UMass Memorial Medical Center. Por ejemplo, puede solicitar que su nombre no aparezca en nuestro directorio de pacientes del hospital. Esto significa que:

- El personal no podrá responder a las consultas de los visitantes ni a las llamadas telefónicas sobre si usted está hospitalizado y cuál es su estado actual.
- No podremos entregarle correo ni flores.

SU DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE

UMass Memorial Health se esfuerza por brindar un entorno acogedor e inclusivo para todos nuestros pacientes, visitantes y cuidadores. No discriminamos a ninguna persona por motivos de raza, color, etnia, cultura, idioma, nacionalidad, ciudadanía, condición de extranjero, religión, credo, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, estatus socioeconómico ni discapacidad física o mental.

Nuestro personal respeta sus derechos como paciente y reconoce sus necesidades individuales de atención médica. Queremos ser su socio en la toma de decisiones sobre su atención médica. Es nuestra responsabilidad:

- Brindarle una atención considerada y respetuosa.
- Garantizar que esté plenamente informado sobre su enfermedad y su tratamiento.
- Mantener su privacidad y confidencialidad.

Puede ayudarnos en esta colaboración de la siguiente manera:

- Pedir aclaraciones sobre cosas que no entiende
- Informar sobre cualquier cambio en su salud
- Tomar decisiones informadas

TODO PACIENTE TIENE DERECHO

Usted tiene derecho:

- A obtener, previa solicitud, el nombre y la especialidad del médico u otras personas responsables de su atención o de la coordinación de su atención.
- A la libertad de elección del médico y del establecimiento, salvo en caso de tratamiento médico de emergencia, siempre y cuando el médico pueda atenderle.
- A participar en el desarrollo e implementación del plan de atención.
- A la confidencialidad de todos los registros y comunicaciones conforme a la ley.



- A recibir visitas de su elección (o una persona de apoyo cuando sea apropiado) de acuerdo con las políticas del hospital. Los derechos de visita no pueden restringirse, limitarse ni negarse por motivos de raza, color, etnia, cultura, idioma, nacionalidad, ciudadanía, condición de extranjero, religión, credo, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, estatus socioeconómico ni discapacidad física o mental. Los pacientes tienen derecho a retirar su consentimiento para recibir visitas en cualquier momento.
- A recibir respuesta a todas las solicitudes razonables de manera rápida y adecuada dentro de las capacidades de este establecimiento.
- Previa solicitud, a obtener una explicación sobre la relación, si la hubiera, de este establecimiento con cualquier otro establecimiento de atención médica o institución educativa en lo que respecta a su atención o tratamiento.
- Previa solicitud, a recibir cualquier información que este establecimiento tenga disponible en relación con asistencia financiera y atención gratuita, así como cualquier norma que se aplique a su conducta como paciente en este establecimiento.
- A recibir información sobre sus responsabilidades mientras recibe atención, tratamiento y servicios.
- Previa solicitud, a inspeccionar, solicitar una enmienda o recibir una copia de su historial médico por una tarifa determinada según la tasa actual de gastos de copia. Este derecho de acceso a su historial médico incluye el acceso a su historial médico actual, previa solicitud, en la forma y el formato que solicite, si es posible generarlo fácilmente en dicha forma y formato (incluyendo en formato electrónico cuando dicho historial médico se mantenga electrónicamente); o, en su defecto, en una copia impresa legible o en cualquier otra forma y formato acordado entre este establecimiento y usted, y dentro de un plazo razonable.
- A ser notificado con anticipación antes de brindar o interrumpir la atención siempre que sea posible.
- A recibir atención en un entorno seguro, libre de toda forma de abuso y acoso.
- A solicitar servicios pastorales y otros servicios espirituales.
- A recibir una copia de sus registros médicos, sin cargo, si demuestra que su solicitud es para respaldar un reclamo o apelación en virtud de cualquier disposición de la Ley del Seguro Social o un programa de beneficios federal o estatal basado en necesidades financieras.
- A negarse a ser examinado, observado o tratado por estudiantes o cualquier otro miembro del personal sin poner en peligro el acceso a atención y cuidado médico fisiológico, psicológico o de otro tipo.
- A negarse a servir como sujeto de investigación y a negarse a cualquier atención o examen cuando el propósito principal sea educativo o informativo en lugar de terapéutico.
- A la privacidad y dignidad personal durante el tratamiento o atención médica dentro de las capacidades del establecimiento.
- A que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.



- A recibir tratamiento que salve vidas en caso de emergencia, sin discriminación por la fuente de pago ni demora debido a conversaciones sobre la fuente de pago.
- En caso de rechazo del tratamiento por falta de una fuente de pago, a un traslado rápido y seguro a un establecimiento que acepte recibir y proporcionar el tratamiento.
- Si es víctima de violación en edad fértil y puede quedar embarazada, a recibir información escrita, médica y factualmente precisa elaborada por el Comisionado de Salud Pública de Massachusetts sobre métodos anticonceptivos de emergencia, a que se le ofrezca rápidamente anticonceptivos de emergencia y a que se le proporcione anticonceptivos de emergencia, si los solicita.
- A consentimiento informado en la medida prevista por la ley, incluido el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, lo que incluye renunciar o retirar un tratamiento de soporte vital o negarse a recibir servicios de reanimación.
- A recibir, previa solicitud, una factura detallada que refleje los cargos del médico y/o del establecimiento, incluyendo los cargos de laboratorio, los cargos farmacéuticos y los créditos y cargos de terceros.
- Si tiene cáncer de mama, a obtener información completa sobre los tratamientos alternativos que sean médicamente viables. Si le van a colocar un implante mamario, tiene derecho a conocer las desventajas y los riesgos asociados con la implantación mamaria, y su médico debe analizar esto con usted al menos 10 días antes de la cirugía planificada, excepto en caso de emergencia.
- A estar libre de aislamiento, sujeciones físicas y medicamentos que se utilizan como medidas de contención cuando no son médicamente necesarios.
- A que un familiar u otro representante de su elección y su propio médico sean notificados de su ingreso al hospital y a designar a un cuidador para que participe en su proceso de alta.
- A formular instrucciones anticipadas y revisar dichas instrucciones en cualquier momento. En Massachusetts, la herramienta para implementar sus instrucciones anticipadas es un poder notarial para atención médica.
- A servicios de interpretación previa solicitud.
- A ser informado sobre los resultados de la atención y el tratamiento brindado, incluidos los resultados imprevistos.
- A una adecuada evaluación y manejo del dolor.
- Si se le pide que se quite la ropa y se ponga el atuendo hospitalario para permitir un examen de evaluación médica (si corresponde) o en caso de que el personal del hospital realice una búsqueda por razones de seguridad, tiene derecho a negarse, a menos que exista información clínica convincente que indique un riesgo inminente de daño para usted o para otras personas y se hayan agotado todas las demás alternativas razonables.
- Si este establecimiento proporciona servicios de maternidad y usted es paciente de maternidad, a recibir información estadística sobre ciertos aspectos de partos anteriores en este hospital.



CUANDO TENGA ALGUNA INQUIETUD:

Usted tiene derecho a expresar sus inquietudes y/o quejas con respecto a la calidad de la atención y/o los servicios que ha recibido. Hacerlo no pondrá en riesgo su acceso a la atención médica o al tratamiento.

Si tiene alguna inquietud o si siente que no se han respetado sus derechos, comuníquese con:

OFICINA DE DEFENSA DEL PACIENTE

UMass Memorial Medical Center
55 Lake Avenue North, Worcester, MA 01655
Teléfono: 774-442-3701

COMMONWEALTH OF MASSACHUSETTS JUNTA DE REGISTRO EN MEDICINA

178 Albion Street, Suite 330, Wakefield, MA 01880
Teléfono: 781-876-8200 | Línea directa para consumidores: 800-377-0550
www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA DIVISIÓN DE LICENCIAS Y CERTIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN MÉDICA - UNIDAD DE RECEPCIÓN DE QUEJAS

67 Forest Street, Marlborough, MA 01752
Teléfono: 617-753-8150 o 800-462-5540

ACENTRA HEALTH ORGANIZACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN CENTRADA EN EL BENEFICIARIO Y LA FAMILIA

Teléfono: 888-319-8452 | TTY: 855-843-4776
www.acentraqio.com

OFICINA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE COMISIÓN CONJUNTA

One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181
Visite www.jointcommission.org y seleccione “Informar sobre un evento de seguridad del paciente”.



PARA CUESTIONES DE PRIVACIDAD

Si tiene alguna inquietud sobre la privacidad, comuníquese con:

FUNCIONARIO DE PRIVACIDAD

UMass Memorial Medical Center
365 Plantation Street, 3rd Floor, Worcester, MA 01604
Línea de privacidad: 508-334-5551

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU.

200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
Número gratuito: 800-368-1019 | TDD sin cargo: 800-537-7697



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

UMass Memorial Health (UMMH) cumple con las leyes federales y estatales de derechos civiles de Massachusetts aplicables y no discrimina, excluye ni trata de manera menos favorable a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad (incluyendo la competencia limitada en inglés y el idioma principal), edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, estereotipos de género, embarazo o afecciones relacionadas, características sexuales, discapacidad o cualquier otra categoría protegida por la ley.

UMass Memorial Health proporciona adaptaciones razonables para personas con discapacidades y ayudas y servicios auxiliares apropiados de forma gratuita y oportuna, tales como:

- Intérpretes calificados de lengua de signos
- Información en formatos alternativos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)

UMass Memorial Health también ofrece servicios de asistencia lingüística a personas cuyo idioma principal no es el inglés, que pueden incluir:

- Intérpretes orales calificados
- Información electrónica y escrita traducida a otros idiomas

Si necesita modificaciones razonables, ayudas y servicios auxiliares apropiados o servicios de asistencia lingüística, comuníquese con Servicios de Interpretación al 774-441-6793 (TTY: 711).

Si cree que UMass Memorial no le ha proporcionado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra manera, puede presentar una queja ante el Coordinador 1557, quien investigará la queja. Puede ponerse en contacto con el Coordinador 1557 por correo postal a la dirección que figura a continuación, por correo electrónico o por teléfono.

COORDINADOR 1557 DE UMASS MEMORIAL HEALTH

UMass Memorial Health
Oficina de Cumplimiento
365 Plantation Street, Biotech One
Worcester, MA 01605
Teléfono: 978-466-2136 | Correo electrónico: UMMH1557Coordinator@umassmemorial.org

Si necesita ayuda para presentar una queja, un Coordinador 1557 de la Sección estará disponible para ayudarle.

Puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, de forma electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono al:

DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE EE. UU.

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Teléfono: 1-368-1019 o 800-537-7697 (TDD)

UMASS MEMORIAL HEALTH

MASSACHUSETTS HEALTH CARE PROXY

NAME:

BIRTHDATE/AGE:

SEX:

MEDICAL RECORD NUMBER:

HAR / CSN ACCOUNT NUMBER:

- HealthAlliance-Clinton Hospital
- Marlborough Hospital
- UMass Memorial Health - Harrington Hospital
- UMass Memorial Medical Center
- UMass Memorial Medical Group | Location: _____

PRINT CLEARLY IN INK OR APPLY PATIENT LABEL

1

I, _____, residing at _____

(street address)

(city/town)

(state)

appoint as my Health Care Agent: _____

(name of person chosen as Agent)

(relationship to patient)

of _____

(street address)

(city/town)

(state)

(phone)

(Optional: If my Agent is unwilling or unable to serve, then I appoint as my Alternate:

_____ of _____

(name)

(relationship to patient)

_____.

(street address)

(city/town)

(state)

(phone)

My agent shall have the authority to make all health care decisions for me, including decisions about life-sustaining treatment, subject to change if any limitations have been written below, if I am unable to make health care decisions for myself. My Agent's authority becomes effective if my attending physician determines in writing that I lack the capacity to make or to communicate health care decisions. My agent is then to have the same authority to make health care decisions as I would if I had the capacity to make them EXCEPT (here list the limitations, if any, you wish to place on your AGENT'S authority):

I direct my Agent to make health care decisions based on his/her assessment of my personal wishes. If my personal wishes are unknown, my Agent is to make health care decisions based on his/her assessment of my best interests. Photocopies of this Health Care Proxy shall have the same force and effect as the original.

Note: You should not choose as your health care agent an employee or member of the health care facility in which you are now or expect to be a patient, unless you are related to that person by blood, marriage or adoption.

Signed: _____ Date: _____

Complete only if Principal is physically unable to sign: I have signed the Principal's name above at his/her direction in the presence of the Principal and two witnesses.

(name)

(street address)

(city/town)

(state)

WITNESS STATEMENT: We, the undersigned, each witnessed the signing of the Health Care Proxy by the Principal or at the direction of the Principal and state that the Principal appears to be at least 18 years of age, of sound mind and under no constraint or undue influence. Neither of us is named as the Health Care Agent or Alternate in this document.

Witness #1: _____ (signature) Witness #2: _____ (signature)

Name (print): _____ Name (print): _____

Address: _____ Address: _____







Un hospital universitario de vanguardia con más de 900 camas y más de 9,700 cuidadores, UMass Memorial Medical Center (con sedes en Worcester y Marlborough) se dedica a garantizar la salud y el bienestar de nuestras comunidades en todo el centro de Massachusetts. Con nuestro socio académico, UMass Chan Medical School, somos la fuente de excelencia académica y clínica en atención primaria y especializada, servicio comunitario, enseñanza e investigación. Somos incansables en nuestra búsqueda del conocimiento y aplicamos la innovación y la compasión al cuidado de adultos y niños, junto a la cama, en el departamento de emergencia o la sala de operaciones, en la clínica o la comunidad o incluso en el hogar.

*Visite www.ummbhealth.org/medical-center.
Información general: 508-334-1000*



UMass Memorial Health es el sistema de atención médica sin fines de lucro más grande del centro de Massachusetts con más de 20,000 cuidadores y 3,400 médicos, muchos de los cuales son miembros de UMass Memorial Medical Group. Somos el socio clínico de UMass Chan Medical School. Nuestro sistema integral incluye UMass Memorial Medical Center, UMass Memorial Health – Harrington, UMass Memorial Health – HealthAlliance-Clinton Hospital, UMass Memorial Health – Milford Regional y UMass Memorial Health – Community Healthlink. Juntos, impactamos en cada aspecto de la vida en la región al hacer que los servicios de salud y bienestar estén disponibles para todos, junto a la cama, en la clínica o la comunidad, o incluso en el hogar, abogando por la igualdad social y brindando estabilidad económica y oportunidades. Hay muchas formas de curar. Buscamos todas las formas. Sin pausas.

Visite www.ummbhealth.org.

Para encontrar un médico en su comunidad,
llame al 855-UMASS-MD (855-862-7763).