

# *Los Pacientes Primero*

Su guía para el Northwestern Memorial Hospital

## A Nuestros Pacientes

En el Northwestern Memorial Hospital tenemos como objetivo, brindar a nuestros pacientes la Mejor Experiencia. Lo cual significa ofrecer la mejor calidad y atención médica último modelo; utilizando una de las tecnologías más avanzadas y prestando atención a su comodidad física.

La sociedad que siempre hemos tenido con la Escuela de Medicina Feinberg (Feinberg School of Medicine) de la Universidad Northwestern y la fuerte colaboración con nuestros compañeros de practica clínica, le brinda a usted la posibilidad de acceder a tratamiento clínico moderno, diagnóstico e investigación médica de avanzado. El Northwestern Memorial es reconocido como uno de los mejores hospitales universitarios del país, beneficiando de manera directa a nuestros pacientes y caracterizando al Hospital como un importante centro médico universitario.

Mientras usted se encuentre en el Hospital, trabajaremos para asegurarnos de que esté bien informado acerca de su cuidado médico, sobre las opciones de tratamiento y sobre los medicamentos. Sabemos que el mejor cuidado incluye atender sus necesidades emocionales, espirituales y cualquier otra inquietud que pueda tener. Esta cuestión es importante para nuestra misión, basada en Los Pacientes Primero y reflejada en todo lo que hacemos. Le pedimos nos haga saber lo que pueda llegar a necesitar para que este más tranquilo.

Le proporcionamos este folleto para responder algunas de las preguntas que puedan surgir durante su estadía en el hospital. Describe a las personas que lo cuidarán en el Hospital y cómo diferenciarlos; teniendo en cuenta la vestimenta que llevan puesta. Todos los servicios que ofrecemos para beneficiar la comodidad de su estadía, como por ejemplo la disponibilidad de recursos educativos y el acceso inalámbrico a Internet de alta velocidad gratuito, han sido destacados. También le es provista una descripción de sus derechos y responsabilidades como paciente.

A nosotros nos interesa su opinión. Además de hablar con su médico y enfermera, queremos que sepa que puede comunicarse con nuestros Representantes de los Pacientes llamando a la extensión 6-3112; ellos están disponibles para responder cualquier pregunta que usted y su familia pueda tener. En algún momento de su estadía en el Hospital, un voluntario puede pasar por su habitación para hacerle preguntas acerca de su experiencia como paciente, de este modo nosotros podremos entender y responder a cualquier inquietud. Le pedimos que le comunique a un miembro del personal si quiere discutir algún aspecto de su cuidado, o puede comunicarse directamente conmigo llamando a la extensión 6-3007 o a mi casa, al número 708-784-3664. Una vez que haya dejado el Northwestern Memorial tiene la posibilidad de seguir compartiendo su opinión a través de una encuesta, sobre satisfacción del paciente, enviada por correo.

Gracias por elegir el Northwestern Memorial para su cuidado médico. Deseo sinceramente que usted y su familia se sientan parte de nuestra familia.

Atentamente,



DEAN M. HARRISON

*President and Chief Executive Officer  
Northwestern Memorial HealthCare*





## Índice de Contenidos

Esta publicación se desarrolló como un recurso para los pacientes internos que reciben cuidado en el Northwestern Memorial Hospital y en nuestro Prentice Women's Hospital. En el bolsillo posterior de esta carpeta, puede encontrar un folleto especial que resalta algunas de las características exclusivas del Prentice.

- 4** SU PROVEEDORES DE CUIDADO MÉDICO Y EQUIPO DE SERVICIOS DE AYUDA
- 8** QUÉ ESPERAR CADA DÍA
- 10** POR SU SALUD Y SEGURIDAD
- 12** COMODIDADES Y SERVICIOS
- 16** CUIDADO DE LA SALUD, INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN
- 18** PARA ATENDERLO MEJOR
- 19** INFORMACIÓN PARA LAS VISITAS, ESTACIONAMIENTO Y TRANSPORTE
- 20** PREPARÁNDOSE PARA SALIR DEL HOSPITAL
- 22** MAPA DEL RECINTO MÉDICO DEL NORTHWESTERN
- 24** DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE Y DIRECTIVAS PREPARADAS DE ANTEMANO



## Sus Proveedores de Cuidado Médico y Equipo de Servicios de Ayuda

Durante su estadía en el Hospital, se encontrará con una variedad de profesionales del cuidado de la salud que están capacitados en su área de especialidad o en el apoyo para el cuidado del paciente.

Los médicos y otras personas que entren a su habitación para proveer cuidado usarán insignias de identificación, emitidas por el Northwestern Memorial Hospital o la Universidad Northwestern. Para ayudarlo a reconocer a sus proveedores de cuidado médico con mayor facilidad, sepa que el personal médico usa chaquetas blancas o grises, mientras que las enfermeras y el personal de ayuda usan vestimentas diferenciadas por los colores. En el cuadro de la página siguiente se especifican dichos colores. Si alguna vez tiene duda sobre el rol que cumple o los servicios que brinda cualquiera de los miembros del equipo de atención médica, le pedimos nos pregunte.

### MÉDICOS DE CABECERA



Los médicos de cabecera están a cargo de su cuidado, mientras usted se encuentra en el Hospital, y trabajan con su médico de cabecera al igual que con otros especialistas. Los médicos asistentes del personal médico del Northwestern Memorial también son parte de la facultad de la Escuela de Medicina Feinberg de la Universidad Northwestern. Usan largas chaquetas blancas o grises.

### MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PACIENTES HOSPITALIZADOS

Son médicos de cabecera especializados en el tratamiento de pacientes hospitalizados. En algunos casos, ellos se hacen cargo de su cuidado mientras usted está hospitalizado. Además, trabajan con su médico de cabecera, otros especialistas, enfermeras y miembros de su equipo de atención médica, para coordinar los análisis y tratamiento. Usan chaquetas largas y blancas.

### MÉDICOS ESTUDIANTES DE ESPECIALIDADES MÉDICAS

Los médicos estudiantes de especialidades médicas son médicos que habiendo completado una residencia médica, eligen seguir una especialidad médica más focalizada, la cual requiere entrenamiento médico adicional y/o investigación específica. Trabajan junto con el personal médico para proveer tratamiento y tener un rol activo en la enseñanza a residentes y estudiantes. Estos médicos usan chaquetas largas y blancas.

### MÉDICOS RESIDENTES

Los médicos residentes son médicos graduados de una escuela de medicina, que están completando su entrenamiento médico avanzado en el Northwestern Memorial. Estos médicos trabajan bajo la supervisión de los médicos de cabecera. A los residentes generalmente se los llama “personal de casa” y a los residentes de primer año a veces “internos”. Los residentes usan chaquetas largas y blancas que tienen un parche especial color morado en el hombro izquierdo.

### ESTUDIANTES DE MEDICINA

Mientras estudian medicina en la Escuela Feinberg, los estudiantes reciben entrenamiento médico supervisado en el Northwestern Memorial. Trabajan junto a los médicos de cabecera y al “personal de la casa”; también colaboran con el equipo de atención médica. Los estudiantes de medicina usan chaquetas cortas y blancas con un parche especial color morado en el hombro izquierdo.





## **ENFERMEROS**

Los enfermeros pasarán más tiempo con usted durante su estadía en el Hospital que cualquier otro miembro de su equipo de atención médica. Los enfermeros se encargan de su cuidado y trabajan con el personal médico y con otros especialistas para coordinar su cuidado. Nuestro personal de enfermería está compuesto por enfermeros de todos los niveles de capacitación, incluyendo enfermeros con práctica avanzada, enfermeros registrados y enfermeros licenciado con prácticas.

## **PROFESIONALES RELACIONADOS AL CUIDADO DE LA SALUD**

Se conocen como profesionales relacionados al cuidado de la salud a los tecnólogos médicos, radiólogos y técnicos en medicina nuclear. Éstos están entrenados para usar equipos médicos último modelo y lo cuidarán durante ciertos procedimientos de diagnóstico.

## **TERAPEUTAS**

También puede necesitar los servicios de terapeutas respiratorios, terapeutas físicos, fonoaudiólogo, especialistas del oído, terapeutas ocupacionales, terapeutas de recreación y oncólogos. Estos profesionales médicos están entrenados en las técnicas modernas y en el uso del equipo médico para prevenir, detectar y tratar las complicaciones causadas por enfermedad o lesión.

## **PERSONAL DE NUTRICIÓN**

Nuestro personal de nutrición está compuesto por dietistas licenciados y por técnicos en dietética. Ellos evalúan su estado de nutrición y pueden hablar con su médico para hacerle terapia de nutrición. También están disponibles para dar consejos sobre nutrición antes de que deje el Hospital. Si quiere ver a un dietista, hable con su médico o enfermero/a.

## **IDENTIFICANDO A SU PROVEEDOR DE CUIDADO DE LA SALUD**

### **Enfermeros**



Enfermeros registrados (RN) y enfermeros licenciados con prácticas (LPN)

### **Especialistas en apoyo técnico**



Técnicos y personal asistente que colaboran en su cuidado.

### **Practicantes con licencia**



Terapeutas, técnicos, asistentes sociales, dietistas y el personal que ayuda a organizar su partida del Hospital.

### **Capellanes**



Los capellanes son empleados del departamento de Servicios Pastorales del Hospital que brindan atención interreligiosa y apoyo personal.

### **Voluntarios**

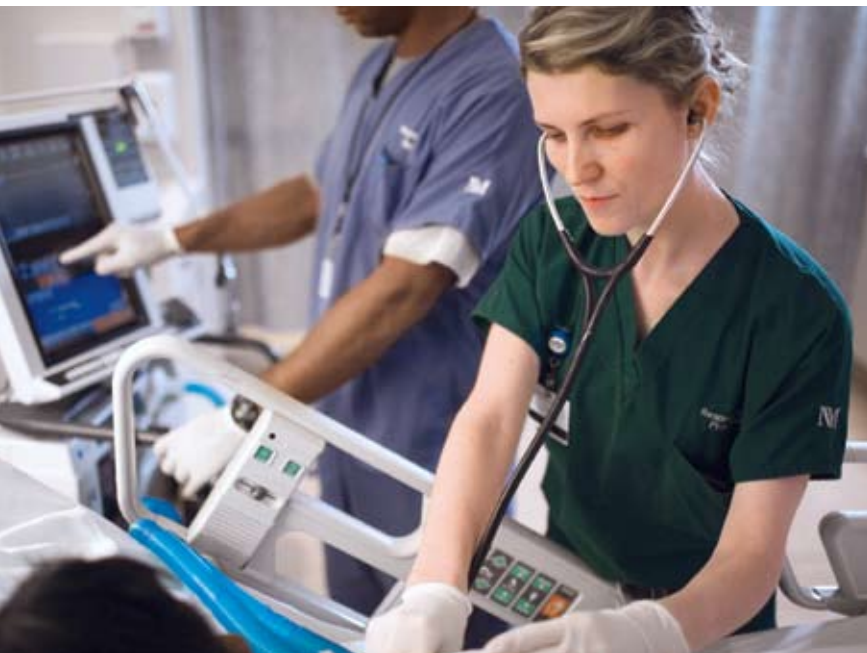


Mujeres y hombres que colaboran con el Northwestern Memorial donando su tiempo y servicio.



### PERSONAL DE APOYO TÉCNICO

Asistentes de enfermería, asistentes de laboratorio, personal de traslado de pacientes a las salas de operaciones, coordinadores de atención al cliente y otro personal de soporte técnico, proveen una variedad de servicios esenciales para ayudarlo/a a usted y a los proveedores de cuidado de la salud.



### GESTIÓN DE CASOS

El personal de Gestión de Casos revisa su plan de cuidado médico a lo largo de su estadía en el Hospital. También pueden ayudarlo a planear el cuidado que necesitará una vez que deje el Hospital, como por ejemplo, asistir en los arreglos para los servicios de cuidado de la salud a domicilio o para un traslado a un centro de rehabilitación u otras instalaciones de atención médica.

### ENFERMERAS REGISTRADAS QUE COLABORAN EN EL CUIDADO

Los enfermeros calificados que proveen asistencia médica revisan su plan de cuidado a lo largo de su estadía en el Hospital. Si pide servicios de cuidado de la salud a domicilio o equipos médicos, cuando sale del Hospital, estos empleados son los que arreglan estos servicios. Son enfermeros registrados que usan chaquetas blancas, los puede contactar llamando a la extensión de Gestión de Casos, cuyo número es 6-2272.

### SISTENTES SOCIALES

Los asistentes sociales asisten a los pacientes de diferentes maneras. Pueden proveer remisiones a programas de servicios sociales o de salud, que se basan en la comunidad, o asistirlo en la elección de servicios de rehabilitación o de cuidado prolongado. Nuestros asistentes sociales autorizados usan chaquetas verdes. Puede comunicarse con ellos llamando a la extensión de Gestión de Casos, cuyo número es 6-2272.

### CAPELLANES

Los capellanes del Northwestern Memorial están entrenados para tratar las necesidades religiosas y espirituales de personas de todas las religiones. Para mayor información sobre los Servicios Pastorales, véase página 13.

### ACOMPAÑANTES DE PACIENTES

Cuando necesita trasladarse con motivo de análisis o procedimientos médicos, nuestro personal de acompañantes de pacientes le brindará un traslado seguro y cómodo. Las enfermeras ayudan a coordinar el servicio de acompañantes para pacientes. Para respetar su privacidad, se lo trasladará en los ascensores exclusivos para pacientes.





### **VOLUNTARIOS**

Durante la estadía, usted y su familia pueden encontrarse con los miembros de nuestro Servicio de Voluntarios; un grupo dedicado que le aporta más de 99,000 horas anuales al Northwestern Memorial. Los voluntarios proveen una variedad de servicios esenciales. Puede encontrarlos en el piso de atención de pacientes ofreciendo libros, de nuestra biblioteca para paci-

entes, o vendiendo diarios. También los voluntarios atienden en algunos de los mostradores de información del Hospital, trabajan en nuestros Centros de Aprendizaje de la Salud (Health Learning Centers) y colaboran en las tiendas de regalo.

### **DURANTE SU ESTADÍA**

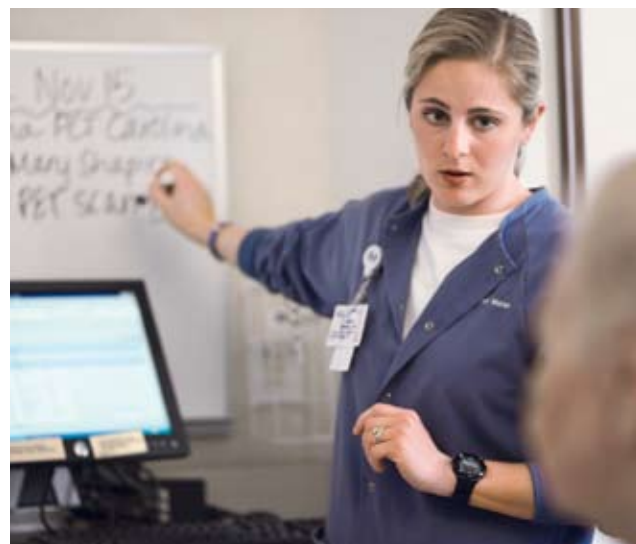
Las habitaciones para pacientes internos del Feinberg Pavilion fueron diseñadas para su comodidad, seguridad y para apoyar a sus proveedores de cuidado de la salud mientras lo atienden de la mejor manera posible. Todas las habitaciones son privadas y tienen un sofá cama para las visitas, un cómodo sillón, un estante de libros y un armario. Debido al nivel de cuidado que se provee en nuestras Unidades de Cuidados Intensivos, las habitaciones de los pacientes de esa área no tienen lugar para que las visitas pasen la noche.

### **TECNOLOGÍA AL LADO DE SU CAMA**

Como líderes del cuidado de la salud, hemos invertido en tecnología avanzada que posibilite un cuidado más seguro y de mejor calidad. Hay computadoras al lado de su cama que permiten que sus proveedores de cuidado puedan registrar y revisar su información médica más reciente, al igual que solicitar análisis, prescripciones y procedimientos médicos.

Un sistema electrónico de prescripción controla, de manera automática, las interacciones de las drogas y las alergias a medicamentos. Por otro lado, los laboratorios de nuestro hospital utilizan códigos de barra para asegurar resultados rápidos y sin errores. Otra medida de seguridad importante es el brazalete de identificación que es colocado en su muñeca cuando fue admitido en el Northwestern Memorial, el cual tiene impreso su número de identificación del paciente.

Los enfermeros y otros proveedores de cuidado consultarán la información de su muñequera durante su estadía en el Hospital.



## Qué Esperar Cada Día

Lo alentamos a hablar con su médico y enfermero sobre su programa diario y a hacer preguntas relacionadas con el plan de tratamiento. Su enfermero le informará los procedimientos, diagnósticos, horarios de comidas, medicamentos, ejercicios y otros aspectos de su cuidado que estén programados. El material que se presenta en esta sección de "Qué esperar cada día" tiene mayor utilidad para los pacientes que son atendidos en el Feinberg Pavilion. Para información relacionada exclusivamente con la estadía del Paciente en Prentice, consulte el folleto ubicado en el bolsillo anterior de esta carpeta.

### SU CAMA

Nuestros pacientes descansan en camas que fueron diseñadas con características especiales de comodidad y seguridad. El colchón tiene bolsas de aire que se adaptan de manera automática cuando usted cambia de posición. Ésto ayuda a disminuir la presión en las zonas sensibles y a prevenir los problemas de la piel. Su cama también puede ser alargada con el adaptador de inclinación que se encuentra en la cabecera o en los pies de su cama. Puede escuchar su televisor a través de los parlantes ubicados en las barandas laterales. Luego de un tratamiento o procedimiento y antes de levantarse de la cama, le pedimos que verifique con su enfermero si está listo para hacerlo.

### LLAMAR AL ENFERMERO

Si necesita llamar a su enfermero, encontrará botones de llamada en la baranda lateral de la cama y en el microteléfono que está cerca de su cama. La secretaria de la unidad, a través del sistema de intercomunicación, o una enfermera en persona, responderán a su llamado. Su baño también tiene una cuerda de llamada, para emergencias.

### COMIDAS

Durante la tarde, uno de nuestros asistentes de hospitalidad lo visitará con un menú para que pueda elegir qué comer en la cena, en el desayuno y almuerzo del día siguiente. Sus selecciones de menú pueden variar si su médico le ha prescrito una dieta teniendo en cuenta su condición médica. Asegúrese de comunicarle a su médico o enfermera si tiene alergia a alguna comida. Nuestros asistentes de hospitalidad se alegrarán de poder ayudarlo con las dudas que tenga en relación al menú. Si los análisis o procedimientos de diagnóstico interfieren con un horario de comida, se la serviremos lo antes posible o en el siguiente horario programado, según sea lo apropiado. Si quiere información sobre su dieta, pídale a su enfermera que solicite una visita del dietista.





### **TELÉFONO**

Para hacer una llamada dentro del código de área 312, marque 9 + el número de teléfono al que quiere llamar. Para llamadas locales dentro de los códigos de área 630, 708, 773 y 847, marque 9 + 1 + código de área + el número de teléfono al que quiere llamar. Las llamadas locales son gratuitas. Si quiere hacer una llamada a larga distancia, puede pagarla con una tarjeta de crédito prestigiosa o bien, puede utilizar una tarjeta de una compañía telefónica. También puede llamar por cobro revertido o a un número para facturar a terceros. En la Tienda de Regalos de Servicio de Idiomas (Service League Gift Shop), ubicada en el segundo piso del Pabellón Feinberg, puede encontrar tarjetas telefónicas prepagas. Para hacer cualquiera de estas llamadas, marque 9 + 0 + código de área + el número de teléfono al que quiere llamar. Cuando escuche el tono, marque el número de su tarjeta telefónica o espere a ser atendido por una operadora.

Para llamar a un número dentro del Hospital, marque sólo los cinco últimos dígitos del número. Si tiene deficiencia auditiva, nuestros Representantes del Paciente pueden darle un teléfono para sordomudos (TTD); en caso de que necesite ayuda, llame al departamento de Representantes del Paciente marcando la extensión 6-3112. También puede ser ayudado con intérpretes y con teléfonos especiales en dos idiomas; para los pacientes que necesitan ayuda para comunicarse con sus proveedores de cuidado.

Sus amigos y familiares pueden comunicarse con usted directamente llamando al número que se encuentra pegado en el teléfono, ubicado al lado de su cama.



### **INTERNET INALÁMBRICA**

En las habitaciones de los pacientes y en algunas áreas públicas de los pabellones Feinberg y Galter, se encuentra disponible el servicio gratuito de Internet inalámbrica de alta velocidad para computadoras portátiles. Las instrucciones para poder conectarse a Internet están en la página de información de acceso a Internet, en el bolsillo posterior de esta carpeta. No deje sola en la habitación su computador portátil.

### **TELEVISION**

Todas las habitaciones de pacientes internos tienen un televisor que ofrece canales de red y de cable, al igual que videos educativos para pacientes. Estos últimos se encuentra disponible a través de nuestro sistema a pedido. Los controles del televisor están en el microteléfono de llamada al enfermero. El canal 50, muestra una lista de todos los canales disponibles. Si necesita ayuda con el televisor, solicítela a su enfermero.



## Por Su Salud y Seguridad

### BRAZALETES DE IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES

Cuando sea admitido en el Hospital, le será dado un brazalete de identificación de pacientes que deberá usar durante todo el tiempo que permanezca hospitalizado. Este brazalete tiene impreso su nombre, fecha de nacimiento, número de historia clínica y un código de barra único. Durante su estadía, enfermeros, flebotomistas y otros técnicos del hospital, pueden preguntarle su nombre y fecha de nacimiento; para compararlo con el nombre y fecha de nacimiento que tiene impresa en su muñequera. Ésta es una medida de seguridad para certificar su identificación.

Si le sacamos una muestra de sangre para una posible transfusión, le asignaremos un código de tres letras. Se pondrá una etiqueta adhesiva con el código en el tubo de la muestra y otra en su brazalete. Estos códigos le son asignados a cada paciente para asegurar que la identificación sea correcta y que los productos sanguíneos coincidan de manera apropiada. Esta medida de seguridad implica que antes de que se administren los productos sanguíneos, dos enfermeros/as deben constatar que los códigos de un producto sanguíneo coincidan con los del paciente.



### MEDICAMENTOS

Mientras usted sea un paciente interno, el personal de enfermería le proveerá todos los medicamentos que deberá tomar. Si trajo algún medicamento al hospital, incluyendo vitaminas y suplementos dietéticos, le pedimos que un miembro de su familia lo lleve a su casa o bien, hable con su enfermero para guardarlos durante su hospitalización. Por su propia seguridad, le pedimos su colaboración para con nuestras políticas de medicamentos. Se le pedirá que enumere todos los medicamentos y suplementos que ha estado tomando. Realizamos esto para conocer bien todos sus medicamentos y poder determinar si alguno interfiere con su tratamiento o si debe seguir tomándolo mientras esté hospitalizado.

### DINERO Y OBJETOS DE VALOR

Le recomendamos que no tenga con usted ningún objeto de valor; como por ejemplo, joyas, dinero, tarjetas de crédito, cartera, chequera y cualquier otro artículo costoso. Mientras usted sea un paciente interno, deberá tener con usted sólo los artículos que necesite; como pijamas y artículos de aseo. Puede pedir a los miembros de su familia que lleven a su casa todo artículo de valor. No guarde cosas valiosas en el armario, ropero o estantes que se encuentra al lado de su cama. El Northwestern Memorial no se hace responsable por la pérdida de dinero, joyas u otros bienes personales.

Todas las habitaciones de pacientes internos están provistas de pequeñas cajas fuertes eléctricas para que pueda guardar en forma segura las pertenencias que quiera tener con usted. Las instrucciones de uso están pegadas en el lado interno de la puerta de cada caja fuerte y en el bolsillo posterior de esta carpeta.



*Los Pacientes Primero*

### **ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS**

En las habitaciones de pacientes internos están permitidos la mayoría de los artículos personales electrónicos que funcionan a batería; como radios y reproductores de CD, cassettes o de música digital. Si estos aparatos requieren recarga, coloque el cargador lejos de su cama para que no interfiera con el funcionamiento de los equipos médicos. Se permiten otros aparatos, como secadores de pelo y máquinas de afeitar eléctricas, pero no se permiten artículos más grandes, que requieren un enchufe para funcionar; como televisores pequeños, ventiladores eléctricos o refrigeradores personales. Si tiene alguna pregunta, consúltela con su enfermero.

### **VIDEOJUEGOS**

A pesar de que puede usar las computadoras portátiles en su habitación, el uso de videojuegos y componentes de computadoras puede ser restringido y evaluado en forma individual.

### **TELÉFONOS CELULARES**

Los teléfonos celulares pueden usarse en las habitaciones de pacientes internos, en las salas de espera y en los espacios públicos del primero, segundo y tercer piso de los pabellones Feinberg y Galter. Sin embargo, no está permitido el uso de teléfonos celulares en algunas áreas de cuidado del paciente; en donde se llevan a cabo los procedimientos o tratamiento de diagnóstico.

### **SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS**

Si suena una alarma de incendio dentro del Hospital, nuestro personal le dará las indicaciones; en caso de que sea necesario hacer algo.

### **AMBIENTE LIBRE DE HUMO**

El Northwestern Memorial es una instalación en donde no se fuma, lo cual significa que no está permitido fumar dentro de ninguno de nuestros edificios del recinto médico. También está prohibido fumar en las

áreas de manejo, entre los pabellones Feinberg y Galter y dentro de los 30 pies (9 metros) de todos los edificios del Hospital.

Si a usted o a algún miembro de su familia le gustaría dejar de fumar, nuestro Instituto de Bienestar (Wellness Institute) lo pueden ayudar. Para consultar o pedir información acerca de los programas grupales, comuníquese con nuestro especialista en dejar de fumar, llamando a la extensión 6-2069 si llama desde el Hospital, o al número 312-926-2069 una vez que haya sido dado de alta en el Hospital.

### **SALIENDO DE SU HABITACIÓN**

Dar vueltas y salir de su habitación para caminar puede ser una parte positiva del proceso de cura. Si su médico lo autoriza, usted puede caminar alrededor de su unidad de cuidado. Sin embargo, los pacientes internos del Northwestern Memorial quizás no puedan salir de su área inmediata de cuidado.

### **ARTÍCULOS PROHIBIDOS Y PRIVACIDAD**

Existen algunos artículos que están prohibidos dentro del Northwestern Memorial; pedimos toda su colaboración para seguir nuestras políticas y procedimientos. Los artículos que están prohibidos en el Hospital, entre otras cosas, incluyen: Alcohol, armas, pornografía o cualquier sustancia ilegal. No puede usar tabaco dentro del Hospital o dentro de los 30 pies (9 metros) de cualquier edificio del Hospital.

Nosotros respetamos su privacidad. Sin embargo, si existe algún motivo por el cual debemos estar preocupados por su seguridad y/o la seguridad de otros pacientes o del personal, nos reservamos el derecho a que nuestro personal de seguridad revise las pertenencias de los pacientes, las habitaciones, las visitas y sus pertenencias. En caso de poder hacerlo, le haremos saber con anterioridad que se realizará una búsqueda, y haremos todo lo posible para minimizar la molestia. Agradecemos su colaboración.

## Comodidades y Servicios

Se encuentra disponible una variedad de comodidades y servicios para usted y su familia; esto incluye una farmacia Walgreens ubicada en el primer piso del Pabellón Galter.

### CAJERO AUTOMÁTICO

Hay dos cajeros automáticos en el Segundo piso del Pabellón Feinberg, uno cerca de la cantina y en el segundo piso del Pabellón Galter, y el otro cerca de las escaleras mecánicas. También hay cajeros automáticos en el primer piso del Pabellón Galter y en el primer piso del edificio ubicado en 676 N. Saint Clair St.



### BANCO

En el primer piso del Pabellón Galter, el banco *Northern Trust Bank* ofrece una oficina de sucursal privada que presta un servicio bancario completo. La sucursal se encuentra abierta de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5:30 p.m. Para mayor información comuníquese con el Banco llamando al 312-557-6200.

### ESTILIZACIÓN DEL CABELLO

Puede pedir una cita para que nuestro estilista venga a su habitación los miércoles y jueves; para ello, comuníquese con el Servicio de Voluntarios llamando a la extensión 6-2070.

### OPCIONES DE COMIDA EN EL RECINTO DEL NORTHWESTERN

#### En los pabellones Feinberg y Galter

El *Allspice Café* (ubicado en el segundo piso del Pabellón Feinberg), se ofrece una variedad completa de alimentos para el desayuno, almuerzo y cena; los cuales incluyen, ensaladas, emparedados tipo delicatessen, sopas, pizzas y entradas calientes; los siete días de la semana. Se encuentra abierto 21 horas al día y cierra de 3 a.m. a 6 a.m.

*Au Bon Pain* ofrece emparedados, sopas, comida para llevar, ensaladas y alimentos empaquetados. Se encuentra abierto las 24 horas del día, los siete días de la semana y está ubicado en el segundo piso del Pabellón Feinberg. En el primer piso del Pabellón Galter hay un mostrador que vende cosas para llevar con una selección limitada de productos; se encuentra abierto de lunes a viernes, de 6 a.m. a 5 p.m. y los sábados de 7 a.m. a 3 p.m.

*Starbucks* ubicado en el primer piso del Pabellón Feinberg. Allí se sirve café, té, diversas bebidas, productos de pastelería, emparedados y ensaladas. Se encuentra abierto 23 horas al día y cierra de 1 a 2 a.m.

#### En el hospital Prentice Women's Hospital

Para consultar las opciones de comida del hospital Prentice Women Hospital, sírvase ver el folleto del hospital Prentice Women Hospital ubicado en el bolsillo anterior de esta carpeta.

#### En el Centro Integral de Cáncer Robert H. Lurie de la Universidad Northwestern

*Jazzman and Pandini's* está ubicado en el nivel principal de la entrada de 303 E. Superior St. Y abre de lunes a viernes, de 7 a.m. a 5 p.m.



*Los Pacientes Primero*

### Instituto de Rehabilitación de Chicago (In the Rehabilitation Institute of Chicago)

*Red Tomato Café* está ubicado en el segundo piso del edificio de 345 E. Superior St. Y abre de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., y los sábados, de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.



### SERVICIOS PASTORALES

Los Servicios Pastorales están disponibles en todo momento para los pacientes del Northwestern Memorial y sus familias; día y noche. Nuestros capellanes interreligiosos atienden a personas de todas las tradiciones religiosas. Están disponibles para asistir las necesidades religiosas y espirituales, como así también brindar apoyo. Puede contactarse con los Servicios Pastorales de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., llamando a la extensión 6-2028. Si pasado el horario normal y en fines de semana, usted necesita asistencia de manera inmediata, puede pedirle a su enfermera que llame a un capellán.

### CAPILLA

La capilla del Pabellón Feinberg, se encuentra ubicada en el segundo piso y está abierta las 24 horas del día. Los servicios religiosos ecuménicos se llevan a cabo todos los domingos a las 10 a.m. y todos los viernes a las 12:30 p.m., al igual que en los días feriados. Los voluntarios están disponibles para ayudarlo/a a ir a la capilla y volver de allí.

### FARMACIA

Hay una farmacia Walgreens ubicada en el primer piso del Pabellón Galter. Allí puede comprar artículos de tocador, medicamentos de venta libre y medicamentos recetados. La farmacia abre de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m.; y los sábados de 7 a.m. a 3:30 p.m. Para mayor información, comuníquese con la farmacia Walgreens llamando al 312-951-1084.

### MUSEO FLORENCE AND IKE SEWELL

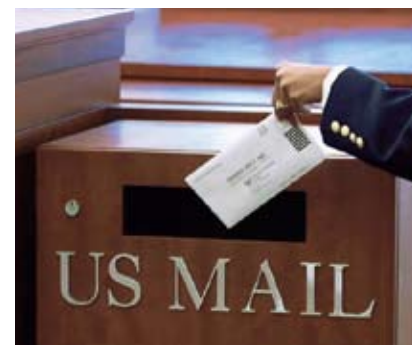
Ubicado en el tercer piso del Pabellón Feinberg, el museo Florence and Ike Sewell resalta las cuantiosas contribuciones a la innovación médica y al liderazgo del cuidado de la salud que forman parte de la rica historia de la organización del Northwestern Memorial. El museo abre todos los días de 7:30 a.m. a 7:30 p.m.

*Arriba hay una foto del Museo Florence and Ike Sewell.*

### SERVICIO DE CORREO

De lunes a viernes es llevada a la habitación su correspondencia. El correo es entregado una vez por día y llegará más rápido si su número de habitación está incluido en la dirección. Si recibe paquetes o correo luego de que usted se haya retirado del Hospital, los mismos serán enviados a la dirección de su casa. Devolveremos a la florería las flores que sean enviadas al hospital luego de que usted se haya retirado de éste.

Si quiere enviar algo por correo, puede pedirle a un voluntario que venga a su habitación para recoger lo que desea enviar (lo cual debe tener estampilla). Para ello, comuníquese con Servicios de Voluntarios llamando a la extensión 6-2070. También puede pedirle a sus familiares o visitas que dejen las tarjetas o cartas, con estampilla, en nuestros mostradores de información que se encuentran en el primer piso de los pabellones Feinberg o Galter.





### **BIBLIOTECA PARA PACIENTES**

En el octavo piso del Pabellón Feinberg, en la habitación 8-504, hay una biblioteca disponible para los pacientes. Nuestra colección incluye una variedad de revistas y los libros más vendidos, al igual que selecciones en idiomas extranjeros. Nuestra biblioteca también tiene libros y revistas con letras grandes. Puede elegir el material de lectura que los voluntarios traen en carritos a las habitaciones de pacientes internos o venir a la biblioteca a hojear los libros. Para mayor información, o para pedir que le lleven algún material de lectura a su habitación, comuníquese con la Biblioteca para Pacientes llamando a la extensión 6-2065.



### **VENTA AL POR MENOR**

Los locales de venta al por menor que se encuentran dentro de los pabellones Feinberg y Galter incluyen:

#### **Florería Ashland Addison**

La florería se encuentra ubicada en el primer piso del Pabellón Galter. Abre de lunes a viernes, de 10 a.m. a 6p.m., y los sábados, de 10 a.m. a 4 p.m. Comuníquese con la florería llamando a la extensión 6-7673.

#### **Tienda de libros Barbara's Bestsellers**

La tienda de libros está ubicada en el primer piso del Pabellón Galter cerca del la calle de ingreso al Hospital, ofrece libros, revistas, diarios y tarjetas. Abre de lunes a viernes, de 7 a.m. a 8 p.m., sábados, de 8 a.m. a 7 p.m., y domingos, de 10 a.m. a 5 p.m. Comuníquese con la tienda de libros llamando a la extensión 6-2665.

#### **Servicios de medios audiovisuales MOVCO**

Ubicado en el Segundo piso del Pabellón Galter, MOVCO ofrece retoques fotográficos y revelados, producción de videos, duplicados y servicios de videografía. MOVCO abre de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m. Comuníquese con MOVCO llamando a la extensión 6-6334.

#### **Tienda de regalos Pulse Gift Shop**

Ubicada en el primer piso del Pabellón Galter, sobre la calle Saint Clair Street, la tienda de regalos Pulse Gift Shop ofrece una variedad de artículos de regalo, artículos exclusivos para el hogar y tarjetas. La tienda abre de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. El Consejo de Mujeres del Northwestern Memorial Hospital maneja la tienda, cuyas ganancias son destinadas al apoyo de importantes proyectos del Northwestern Memorial. Comuníquese con la tienda llamando a la extensión 6-3314.

*Arriba hay una foto de la tienda de regalos Pulse Gift Shop*

#### Tienda de regalos de la Liga de Servicio (Service League Gift Shop)

Una selección de artículos de regalo, tarjetas, aperitivos empaquetados y bebidas está disponible para la venta en la tienda de regalos de la Liga de Servicio (Service League Gift Shop), la cual se encuentra ubicada cerca de la cantina en el segundo piso del Pabellón Feinberg. La tienda abre de lunes a viernes, de 9:30 a.m. a 8:30 p.m., sábados y domingos, de 10 a.m. a 4 p.m. Las ganancias son destinadas a colaborar con las iniciativas de caridad de la Liga de Servicio (Service League) del Northwestern Memorial Hospital. Comuníquese con la tienda llamando a la extensión 6-2085.

*Abajo hay una foto de la tienda de regalos de la Liga de Servicio (Service League Gift Shop)*

#### Tienda Logo and Uniform Shoppe

Ubicada en el primer piso del Pabellón Galter, la tienda Logo and Uniform Shoppe vende ropa y artículos de regalo con el logo del Northwestern Memorial. Abre de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., y los sábados, de 8 a.m. a 3 p.m. Comuníquese con la tienda llamando a la extensión 6-3676.

#### ALOJAMIENTO PARA LA FAMILIA Y AMIGOS

Trabajamos con varios hoteles de la zona para proveer descuentos, en las habitaciones para el hospedaje, a familiares y amigos que visitan a nuestros pacientes. Para encontrar una habitación con descuento cerca del recinto médico, comuníquese con nuestro departamento de Recursos de la Salud, llamando de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., y los sábados, de 8 a.m. a 2 p.m. al número 6-7666.



#### EL PROGRAMA DE ARTE

El programa de arte colabora con el entorno de recuperación del Northwestern Memorial, aportando una colección de obras de arte que celebran el espíritu humano y la belleza de nuestro mundo. Estas obras de arte provocan una sensación de tranquilidad, bienestar y contribuyen a la cura del paciente. Nuestras colecciones en los pabellones Feinberg y Galter rinden homenaje a Chicago, a la llanura central de los Estados Unidos y a la diversidad étnica y cultural de la familia del Northwestern Memorial y de la comunidad a la que servimos.

*Abajo: Ben Berns, "Lago Chatuge" óleo sobre lienzo, 70 x 40 pulgadas.*



## Cuidado de la Salud, Información y Educación

En el Northwestern Memorial, hacemos todo lo posible por ser la fuente confiable de información para usted y su familia. Nuestro equipo capacitado de educadores de la salud puede asistirlo para encontrar la mejor y más actualizada información sobre salud, y de esta forma ayudarlo a tomar las mejores decisiones posibles.

### CENTRO DE APRENDIZAJE DE LA SALUD

Los Centros de Aprendizaje de la Salud del Northwestern Memorial están abiertos al público, ofrecen información de salud y bienestar para los pacientes, las familias y la comunidad, en forma gratuita. El principal Centro de Aprendizaje de la Salud está en el tercer piso del Pabellón Galter, en la habitación 3-304. Esta instalación de entrada libre, es una biblioteca último modelo que brinda información sobre salud, y es uno de los centros de aprendizaje hospitalarios más grandes en su tipo. Tiene una colección de libros, revistas, diarios médicos, DVD, computadoras con acceso a Internet y otros recursos electrónicos. También hay una variedad de clases y actividades especiales disponibles para pacientes y visitas; éstas en su mayoría son gratuitas.

Nuestros bibliotecarios médicos y educadores de la salud están dispuestos a ayudarlo con las preguntas que tenga respecto a su cuidado y con sus necesidades de investigación.



Además, un Centro de Aprendizaje de la Salud satélite se focaliza en las necesidades particulares de los pacientes enfermos de cáncer; que reciben atención médica a través del Centro Robert H. Lurie Comprehensive Cancer Center de la Universidad Northwestern. Los servicios incluyen la asistencia personal en la investigación de temas tales como diagnósticos, tratamientos, grupos de apoyo y ensayos clínicos. Estos servicios se prestan en el piso 21 del Pabellón Galter.

El Centro Alberto Culver Women's Health Learning Center se encuentra en el primer piso del Prentice Women's Hospital. Esta biblioteca último modelo que brinda información sobre salud, se especializa en información sobre la salud de las mujeres. Para mayor información, véase el folleto del Prentice ubicado en el bolsillo anterior de esta carpeta.

Puede acceder a los recursos del Centro de Aprendizaje de la Salud en persona, por Internet o por teléfono. Nuestra instalación principal, la cual se encuentra en el Pabellón Galter, abre lunes, miércoles, jueves y viernes, de 9 a.m. a 5:30 p.m., y martes, de 9 a.m. a 7 p.m. El Centro de Aprendizaje de la Salud satélite abre de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. Puede contactarse con nuestro Centro de Aprendizaje de la Salud llamando a la extensión 6- LINK (5465), enviando un e-mail a [hlc@nmh.org](mailto:hlc@nmh.org) o ingresando a [www.nmh.org/hlc](http://www.nmh.org/hlc).





#### VIDEOS EDUCATIVOS A PEDIDO PARA PACIENTES

Hay más de 140 videos educativos para pacientes, disponibles según su conveniencia. Estos videos ofrecen importante información sobre los tratamientos médicos y cuidados médicos luego del tratamiento. Para pedir un video, llame a la extensión 6-5957 o pídale a su enfermera que lo ayude a usar el sistema a pedido.

#### EDUCACIÓN DEL PACIENTE

Es importante tener la información correcta sobre su condición y cuidado médico. Para ayudarlo a tomar las mejores decisiones posibles sobre el cuidado de la salud ofrecemos más de 200 folletos y libritos que describen una variedad de análisis, procedimientos, tratamientos y cuidados de seguimiento. Si quiere más información, hable con su enfermera u otro profesional del cuidado de la salud. Además, puede acceder fácilmente a estos materiales impresos a través de nuestra página Web [www.nmh.org](http://www.nmh.org). Una vez que haya ingresado a nuestra página principal, haga clic en “Patient and Hospital Guide” ubicada en la parte superior de la página. Luego haga clic en “Patient Education”, ubicada debajo “Patient Guide”

#### PUBLICACIONES PARA LOS CONSUMIDORES DEL CUIDADO DE LA SALUD

Una vez que haya sido dado de alta, puede recibir la información de salud más actualizada y las noticias sobre las innovaciones clínicas del Northwestern Memorial; a través de nuestras publicaciones para consumidores, las cuales incluyen:

- *Lifetime of Health*, una publicación sobre el cuidado de la salud que destaca los avances médicos, las investigaciones científicas y la información sobre la salud. También muestra a los médicos expertos del Northwestern Memorial. Además, *Lifetime of Health* tiene un calendario que incluye más de 70 clases y grupos de apoyo, al igual que los programas especiales de educación que se ofrecen.

- *Healthy Transitions*, un programa de miembros distinguidos que tiene una hoja informativa para los consumidores del cuidado de la salud de 55 años para arriba.

Si quiere recibir estas publicaciones, comuníquese con nuestro departamento de Recursos de la Salud y de Referencia Médica, llamando a la extensión 6-8400 o, una vez que se haya retirado del Hospital, al número 312-926-8400 o ingrese a nuestra página Web para mayor información.

#### NORTHWESTERN MEMORIAL EN LÍNEA

Al ingresar a nuestro sitio Web [www.nmh.org](http://www.nmh.org), usted puede encontrar respuestas a las preguntas relacionadas con las condiciones médicas, información sobre el bienestar y la salud; buscar información sobre los médicos; pedir remisiones y citas y conocer más sobre el Northwestern Memorial. La información sobre el hospital Prentice Women’s Hospital y sobre la salud de las mujeres está en <http://prentice.nmh.org>.

Además, a través del sitio Web, puede saber más acerca del Northwestern Memorial viendo nuestro Informe Anual de la empresa; nuestro Informe de los Servicios Comunitarios, el cual resalta los servicios que el Northwestern Memorial le brinda a la comunidad; y las noticias en Medios de Comunicación.





## Para Atenderlo Mejor

### DEPARTAMENTO DE REPRESENTANTE DEL PACIENTE

Los Representantes del Paciente están aquí para responder a sus preguntas e inquietudes. Son una parte importante de nuestro equipo ya que colaboran

en brindarle la mejor experiencia posible durante su estadía en el Hospital. Nuestros Representantes del Paciente pueden colaborar con la comunicación entre usted, su familia y con los miembros de su equipo de atención médica.

Están disponibles de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m. Para pedir una cita, llame a la extensión 6-3112. Si necesita asistencia inmediata fuera del horario, llame a la operadora

del Hospital y pídale que lo comunique con el administrador de operaciones del hospital que esté de turno.

### ASISTENCIA DE INTÉRPRETES Y SENSORIAL

Hay intérpretes disponibles para los pacientes que no dominan bien el inglés y para los que tienen deficiencia sensorial. Este servicio es gratuito y está disponible para los pacientes; ya sea por teléfono o en persona.

Estamos comprometidos a satisfacer las necesidades de todos los pacientes, incluyendo las de aquellos que tienen deficiencias visuales, auditivas o de habla. Su enfermera u otro proveedor de cuidado pueden organizar servicios especiales; además, usted puede comunicarse con el departamento de Representantes del Paciente llamando a la extensión 6-3112 para pedir ayuda.

### ASISTENCIA FINANCIERA/CONSEJEROS FINANCIEROS

El Northwestern Memorial tiene muchas opciones financieras que pueden ayudar, éstas incluyen cuidado gratuito, con descuento, y planes de pago sin interés. Nuestros consejeros financieros pueden ayudarlo a solicitar estos programas o simplemente responder las preguntas sobre su deuda. Los consejeros financieros están disponibles para hablar con usted en persona o por teléfono; se encuentran en el segundo piso del Pabellón Feinberg, habitación 2-304. Atienden de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., y puede comunicarse con ellos llamando a la extensión 6-6906, llamando gratis al 800-423-0523, o simplemente puede decirle a su proveedor de cuidado que desea hablar con un consejero financiero. Para mayor información, véase el folleto “Sobre su Cuenta del Hospital” ubicado en el bolsillo posterior de esta carpeta.

### COMITÉ DE ÉTICA MÉDICA

Los miembros de nuestro Comité de Ética Médica se encuentran disponibles para dar consultas a los clínicos, pacientes y familias, cuando sea solicitado. Puede pedir una consulta hablando con un médico, enfermero/a o comunicándose con Representantes del Paciente llamando a la extensión 6-3112.

### ENCUESTAS PARA PACIENTES CONCURRENTES

Mientras usted sea un paciente del Northwestern Memorial, puede recibir la visita de un representante del Hospital, quien le hará preguntas acerca de su experiencia como paciente.

Esta retroalimentación inmediata nos ayuda a entender y responder las preguntas e inquietudes que tienen nuestros pacientes, lo cual puede ayudar a mejorar su estadía en el Hospital.



## Información Para las Visitas, Estacionamiento y Transporte

Las visitas tienen un papel importante en el proceso de recuperación; le damos la bienvenida a todos aquellos que vienen al hospital a visitar a nuestros pacientes. Para su seguridad, las visitas tienen que conseguir un distintivo especial antes de entrar a una unidad de cuidado de pacientes; este distintivo se entrega en el mostrador de información. El distintivo es válido sólo para el día y el área que se indica y debe ser usado todo el tiempo que esté dentro del Hospital.

### HORARIOS DE VISITA

Los horarios de visita generalmente son de 9 a.m. a 8:30 p.m., todos los días. Algunas áreas de cuidado del paciente tienen políticas de visitas más o menos restringidas dependiendo de la condición médica o necesidades individuales. Tenga presente que se necesita tomar precauciones especiales para las visitas a pacientes que se encuentran en aislamiento. Un visitante adulto deberá supervisar a los niños menores de 12 años.

### OVERNIGHT VISITORS

Su habitación tiene un asiento junto a la ventana que se convierte en sofá cama para que puedan dormir las visitas que pasan la noche con usted. En la mayoría de los casos no se permite pasar la noche en nuestras salas de espera. Si tiene preguntas relacionadas con las pautas para las visitas, pregúntele a su enfermero.

### ESTACIONAMIENTO CON DESCUENTO

Los pacientes y visitas que estacionen en la cochera ubicada frente a los pabellones Feinberg y Galter, entre las calles Superior y Huron Streets, recibirán descuentos para el estacionamiento. En el Segundo piso de ambos pabellones hay puentes que comunican la cochera con el Hospital. Sepa que entre las 6 p.m. y las 6 a.m., las visitas no pueden acceder al Pabellón Galter desde el

punto del segundo piso. Las visitas que vayan al Pabellón Galter deberían ir hacia la planta baja y cruzar la calle Huron Street, o caminar hacia un nivel más bajo de la rampa y cruzar el puente hacia el Pabellón Feinberg. Además, entre las 7 p.m. y 7 a.m., todos los accesos a los pabellones Feinberg y Galter se limitan a las entradas que se acceden por la calle de acceso al Hospital y al puente del segundo piso que une a la cochera con el Pabellón Feinberg.

Deberá validar su boleto de estacionamiento cada vez que estacione su vehículo o solicitar las tarifas regulares de estacionamiento. Las validaciones se ofrecen en los mostradores de información ubicados en el primero y segundo piso de los pabellones Feinberg y Galter.



## Preparándose Para Salir del Hospital

### FARMACIA

Su enfermero/a puede hacer que la farmacia Walgreens complete sus prescripciones antes de que abandone el hospital. Si tiene un plan de tarjeta para prescripciones, será responsable del copago, el cual no se puede incluir en la cuenta del hospital. Si prefiere que otra farmacia firme sus prescripciones, recuerde pedirle a su enfermero/a las órdenes de prescripción.

La farmacia Walgreens está ubicada en el primer piso del Pabellón Galter, puede comunicarse con ésta llamando al 312-951-1084.

### ÁREA PARA RECOGER AL PACIENTE

Cuando usted está abandonando el Hospital, pueden recogerlo en la calle que ubicada entre los pabellones Feinberg y Galter; que son posibles de acceder por la calle Huron o por la calle Erie. Se encontrarán disponibles acompañantes de los pacientes para que lo ayuden a subir al auto. Puede estacionar en la calle de acceso al Hospital sólo por 15 minutos y debe encender las luces de emergencia mientras esté estacionado. Las personas que manejen deberán avisarle, al llegar a recogerlo, al portero o a un encargado de atención al cliente que se encuentre en el mostrador de información.



### TAXIS

Si necesita ayuda para pedir un taxi, diríjase hacia uno de nuestros encargados de atención al cliente presente en el mostrador de información de los pabellones Feinberg y Galter.

### SI NECESITA ASISTENCIA Y SERVICIOS LUEGO DE HABERSE IDO DEL HOSPITAL

Una vez que deje el Hospital, puede necesitar asistencia o servicios de rehabilitación, o decidir tomar las riendas de su salud en la forma que considere mejor. El Northwestern Memorial ofrece servicios que pueden ayudar en estos asuntos.

#### Servicios de rehabilitación y de asistencia de enfermería

Si necesita una remisión a un centro de rehabilitación o clínica, nuestro personal de Gestión de Casos lo ayudarán a usted y a su familia a hacer los arreglos. Para mayor información, comuníquese con la Gestión de Casos llamando a la extensión 6-2272.

#### Atención médica en el hogar

Si necesita atención médica a domicilio, el asistente social o el/la enfermero/a calificado/a que colabora en su cuidado, lo ayudarán a arreglar el traslado a su hogar. Puede comunicarse con estos profesionales llamando a la extensión de Gestión de Casos 6-2272.

#### Programa de comunicación CarePartner Liveline

Si vive solo o a veces no tiene quién lo cuide, es imprescindible que pueda comunicarse en caso de emergencia. El Northwestern Memorial junto con el Lifeline, ofrece un sistema de respuesta de emergencia para el hogar. Los suscriptos usan un colgante o brazaletes con un botón, que al apretarlo puede hablar directamente con el personal de apoyo profesional. Para mayor información acerca del programa CarePartner Lifeline, puede consultar la página informativa que ubicada en el bolsillo posterior de esta carpeta, o comunicarse con Lifeline llamando a la extensión 6-3048.





## *Los Pacientes Primero*

### **INSTITUTO DE BIENESTAR DEL NORTHWESTERN MEMORIAL**

Nuestro Instituto de Bienestar ofrece una variedad de servicios y clases para ayudarlo a adoptar una vida más saludable. Lo cual incluye desde dejar de fumar hasta tener una nutrición apropiada y controlar el estrés. Dietistas registrados pueden ayudarlo a controlar el peso, o trabajar con usted en los planes de dieta que se adaptan a las enfermedades específicas o en las condiciones relacionadas con su tratamiento médico. Nuestros fisiólogos se encuentran disponibles para asistirlo en la actividad física; lo cual incluye evaluaciones de estado físico y entrenamiento personal. Nuestros psicólogos de la salud proveen consejos en forma individual. Éstos se focalizan en el control del estrés, en la habilidad para enfrentar situaciones y en la motivación. También hay una variedad de clases de salud y de estado físico, que incluyen Tai Chi, Pilates, yoga y meditación.

El Instituto de Bienestar se encuentra ubicado en 150 E. Huron St., habitación 1100, cerca del Pabellón Galter. Para mayor información, comuníquese con el Instituto de Bienestar llamando a la extensión 6-9355 o al teléfono 312-926-9355, una vez que se haya ido del hospital, o ingrese a [www.nmh.org/wellness](http://www.nmh.org/wellness).

### **SERVICIO DE SALUD EXPRESS DE MINIVANS**

Si planea regresar al Northwestern Memorial para realizarse análisis, tratamientos o bien, porque tiene cita con el médico, el Servicio de Salud Express de Minivans, respaldado por el Woman's Board of Northwestern Memorial Hospital, provee servicios de transporte para los pacientes que necesitan trasladarse al Hospital que se encuentren dentro de un área

preestablecida. Todas las minivans están equipadas para transportar a pacientes en sillas de rueda.

Llame al servicio de minifurgoneta cuatro o cinco días hábiles antes de su visita programada. El servicio está disponible de lunes a viernes, de 5:30 a.m. a 5:30 p.m. Para mayor información acerca del costo y del área de servicio, llame a la extensión 6-8267, si llama desde el Northwestern Memorial, o al teléfono 312-926-8267 si llama desde afuera del hospital.

### **ENCUESTA A PACIENTES**

Queremos saber qué opina del cuidado que recibe en el Northwestern Memorial. Para nosotros es importante su punto de vista. Su opinión honesta nos ayudará a atender mejor a nuestros pacientes. Además de toda la información que nos brinda mientras está hospitalizado, poco después de haber salir del Hospital, recibirá por correo una encuesta sobre la satisfacción del paciente. Tómese el tiempo necesario para completar su encuesta y envíenos su respuesta en el sobre con timbre pagado que nosotros le dimos.



## Mapa Del Campus Médico Del Northwestern



**NORTHWESTERN MEMORIAL HOSPITAL**

- 1 Main entrance and drive-through for Feinberg and Galter pavilions, 251 E. Huron St.
- 2 Emergency Department 250 E. Erie St.

**GALTER PAVILION**

- 3 Physician Offices 201 E. Huron St.
- Northwestern Medical Faculty Foundation  
675 N. Saint Clair St.
- Robert H. Lurie Comprehensive Cancer Center of Northwestern University at Northwestern Memorial Hospital  
675 N. Saint Clair St.
- Same Day Surgery, Galter Pavilion  
675 N. Saint Clair St., Fifth Floor

**PRENTICE WOMEN'S HOSPITAL**

- 4 Main drive-through entrance 250 E. Superior St.
- 5 Main entrance 250 E. Superior St.
- 6 Pedestrian entrance at the corner of Chicago Avenue and Fairbanks Court

**OTHER LOCATIONS**

- 7 Norman and Ida Stone Institute of Psychiatry 320 E. Huron St.
- Prentice Ambulatory Clinic\*  
320 E. Huron St.
- Developmental Evaluation Clinic\*  
320 E. Huron St.
- 8 Human Resources, Olson Pavilion 233 E. Superior St.
  - 9 Ambulatory Surgery Center, Olson Pavilion 710 N. Fairbanks Court, Sixth Floor
  - 10 Norman and Ida Stone Institute of Psychiatry, Administrative Offices and Outpatient Services: Onterie Center 446 E. Ontario St.
  - 11 Physician Offices 150 E. Huron St.
  - 12 Physician Offices 645 N. Michigan Ave.
  - 13 Physician Offices 676 N. Saint Clair St.

\*Both clinics to be relocated in 2008.



## **Declaración de Derechos del Paciente y Declaración de Instrucciones por Anticipado.**

Entendiendo sus derechos y responsabilidades, puede ayudarnos a trabajar junto a usted para brindarle el mejor cuidado posible. En el Northwestern Memorial, queremos acompañarlo para que reciba el cuidado clínico, la contención y los servicios que necesita.

### **DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE**

Las preguntas que tenga sobre la Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente o sobre otras políticas del hospital deberán ser dirigidas a nuestro departamento de Representantes del Paciente; para ello, llame a la extensión 6-3112 o al número 312-926-3112, una vez que se haya retirado del hospital.

De acuerdo con nuestra misión Los Pacientes Primero y conforme con la ley, el Northwestern Memorial le da a todos los pacientes la oportunidad para que expresen sus inquietudes relacionadas con la calidad del cuidado, los servicios de asistencia de idioma o la posibilidad de salir del hospital antes de tiempo, a través de un mecanismo de recolección de quejas. El Hospital ha establecido un proceso para investigar y solucionar las quejas de los pacientes en el momento adecuado. Usted o su representante pueden llamar al 312-926-3112 o presentar una queja personal en nuestro departamento de Representantes del Paciente, el cual se encuentra ubicado en el segundo piso del Pabellón Feinberg, habitación 2-308. El Hospital también tiene la obligación de revelar el nombre de la agencia estatal a la cual el paciente puede presentar una queja. En Illinois, la agencia estatal específica es el Departamento de Salud Pública de Illinois (Illinois Department of Public Health), ubicado en 525 W. Jefferson St., Springfield, IL 62761; teléfono 217-782-4977; fax 217-782-3987; TTY 800-547-0466. Además, los pacientes también pueden contactar a la Comisión Conjunta (The Joint Commission, Oficina de Monitoreo de Calidad (Office of Quality Monitoring), One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; teléfono 800-994-6610; fax 630-792-5636.

Para mayor detalle, consulte el folleto “Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente” ubicado en el bolsillo posterior de esta carpeta.

### **DECLARACIÓN DE INSTRUCCIONES POR ANTICIPADO**

La declaración de instrucciones por anticipado son documentos que explican sus deseos y preferencias respecto al tipo de cuidado médico que recibe. Pueden ser útiles para asegurar que sus deseos están siendo satisfechos si usted no puede participar en la toma de decisiones. La Ley de Testamento de Vida (Living Will Act) y la Ley de Poder Revocable para la Atención Médica (Power of Attorney for Healthcare Act) de Illinois, son leyes que fueron creadas para que usted pueda opinar en su tratamiento médico. Su médico utiliza estos documentos sólo si usted no puede tomar decisiones acerca de su cuidado médico debido a su estado de salud.

Si quiere saber más acerca de la declaración de instrucciones por anticipado, puede acceder al video de información por el sistema “a pedido”(on-demand), hablar con un asistente social, con un capellán del Hospital o comunicarse con los Representantes del Paciente llamando a la extensión 6-3112. Para mayor información, consulte los sitios Web y el folleto titulado “A Voice in Your Future” que ubicado en el bolsillo posterior de esta carpeta. Puede encontrar muestras de los documentos de declaración de instrucciones por anticipado en el sitio Web del Northwestern Memorial, [www.nmh.org](http://www.nmh.org).

Recuerde lo siguiente: Si completó los documentos de la declaración de instrucciones por anticipado y los trajo al hospital, pídale a su enfermero que los incluya en su historia clínica.

## Acerca del Northwestern Memorial Hospital

El Northwestern Memorial provee una variedad integradora de servicios para pacientes internos y externos, en un entorno de recuperación, donde los pacientes y sus proveedores de cuidado de la salud están respaldados por tecnología de avanzada y por un compromiso organizacional destinado a la calidad y satisfacción del paciente. Somos un importante centro de referencia, con tradición en proveer cuidado focalizado en paciente, en el Midwest y otras regiones.

Como uno de los mejores centros médicos universitarios del país, el Northwestern Memorial es el principal hospital universitario de la Feinberg School of Medicine (Escuela de Medicina Feinberg) de la Universidad Northwestern. Estamos comprometidos a mejorar la atención médica a través de las innovaciones clínicas, educación médica e investigación científica. El personal médico representa virtualmente todas las especialidades y cuenta con más de 1, 460 médicos afiliados, quienes son también miembros de la facultad de Feinberg School of Medicine. Los médicos y enfermeros/as tienen el respaldo de más de 6, 000 empleados y voluntarios del hospital; quienes trabajan para el desarrollo de nuestra misión "Los Pacientes Primero".

## Un Compromiso Con la Cuidado Médico de Calidad

Los usuarios del cuidado de salud califican al Northwestern Memorial Hospital como el hospital "most preferred" ("preferido") de la región de Chicago. Hemos ganado el reconocimiento nacional Magnet, la categoría de oro por excelencia en el cuidado, y el noticiero US News y la revista World Report califican como los mejores a un número de nuestros especialistas médicos. El Grupo Leapfrog nombró al Northwestern Memorial el primero en la lista de los "Top Hospitals" ("Mejores Hospitales") debido a su calidad y seguridad en las prácticas del cuidado médico. Y el "National Committee for Quality Health Care" (Comité Nacional para el Cuidado de la Salud de Calidad) nos nombró como únicos ganadores del prestigioso Premio "National Quality Health Care Award" (Nacional por el Cuidado de la Calidad en la Salud). Nuestros esfuerzos para respaldar el cuidado del paciente con tecnología avanzada nos hizo ganar un lugar en la lista para hospitales y sistemas de salud "100 Most Wired" (100 Mas Conectados), que se publicó en la revista Hospital & Health Networks; También durante ocho años consecutivos, hemos sido nombrados en la lista "100 Best Companies for Working Mothers." ("100 Mejores Compañías para Madres que Trabajan") en la revista Working Mother.



La filantropía de la familia Glick, fondo de Family Patients First, dio lugar a la carpeta original de bienvenida al paciente publicada en el año 2002. El Northwestern Memorial Hospital sigue actualizando y otorgando estos materiales para el servicio de nuestros pacientes.

251 East Huron Street  
Chicago, Illinois 60611-2908  
312.926.2000  
[www.nmh.org](http://www.nmh.org)

## **Nuestra Misión**

El Northwestern Memorial Hospital es un centro médico universitario en donde se prioriza al paciente. Somos una organización de proveedores de cuidado de la salud que aspira a estándares altos y coherentes de calidad, rentabilidad y satisfacción del paciente. Buscamos mejorar la salud de las comunidades a las cuales prestamos servicios a través de una amplia variedad, con sensibilidad para las necesidades individuales de nuestros pacientes y sus familias. Tenemos una relación académica y de servicio, fundamental con la Escuela de Medicina Feinberg de la Universidad Northwestern. La calidad en nuestros servicios es mejorada a través de la integración con la educación e investigación; en un entorno que fomenta la práctica de excelencia, las preguntas críticas y el aprendizaje.

Northwestern Memorial es un empleador basado en igual de oportunidades, que recibe, respeta y sirve dignamente a todas las personas. El Northwestern Memorial no discrimina la contratación de empleados, los empleos, la admisión, el acceso o el tratamiento en sus programas o actividades, basándose en raza, color, género, nacionalidad, religión, incapacidad, discapacidad, edad, condición de veterano de Vietnam u otros, veteranos, orientación sexual o ninguna otra categoría amparada por la ley. Para ordenar TDD/TTY, ayuda auxiliar o servicios de intérpretes, llame al Departamento de Representantes para los Pacientes al número 312-926-3112, TDD 312-944-2358. Los asuntos relacionados al Acta de Rehabilitación de 1973, deben ser dirigidos al director de Relación de Empleados o a la persona designada para ello al 312-926-7297.