



Bienvenido

al Centro Médico de la Universidad de Tennessee

Guía del Paciente

 **THE UNIVERSITY OF TENNESSEE
MEDICAL CENTER**

Wisdom for Your Life.

Para garantizar la comunicación efectiva con los pacientes y sus acompañantes, el Centro Médico de la Universidad de Tennessee ofrece los siguientes servicios sin cargo:

- **Deficiencia auditiva:** El Centro Médico brinda acceso a intérpretes para personas con problemas auditivos. Los servicios de intérprete se pueden obtener durante el horario de trabajo, de lunes a viernes, llamando al 865-305-9795. En otros momentos, su enfermero puede concertar una cita con un intérprete para usted. Todas las habitaciones de los pacientes están equipadas para el servicio TTY; llame a telecomunicaciones al 305-9495 para solicitar un teléfono TTY/TDD. Además, todos los televisores tienen subtítulo electrónico y todas las alarmas para humo/fuego poseen una
- **Intérpretes de idiomas extranjeros:** El Centro Médico proporciona interpretación para idiomas extranjeros a través del Servicio de Intérpretes de CyraCom International. Su enfermero o el representante del paciente pueden organizar los servicios de intérprete para idioma extranjero.

Su privacidad

En el Centro Médico de la Universidad de Tennessee, su privacidad es nuestra prioridad. Durante el proceso de registro/admisión, se le brinda la oportunidad de evaluar nuestro Aviso sobre las prácticas de la información. Este aviso describe la manera en que su información médica podría ser utilizada y revelada, y cómo puede tener acceso a dicha información.

Cumplimos las directrices federales y estatales aplicables para mantener la confidencialidad de su información médica. Podrá encontrar las directrices federales con respecto a la confidencialidad de su información médica en el Código de Regulaciones Federales en el Título 45, Sección 164.500 y siguientes.

¿Cómo utilizamos la información médica?

Cuando usted visita una de las instalaciones del UHS, podemos utilizar su información médica para tratarlo, obtener el pago de los servicios y llevar a cabo las actividades normales conocidas como procedimientos de la atención médica. Los ejemplos de la manera en que utilizamos su información incluyen:

Tratamiento: mantenemos un registro de cada visita y/o admisión. Este registro podrá incluir los resultados de sus exámenes, diagnósticos, medicamentos y su respuesta a medicamentos u otros tratamientos. Esto permite a los médicos, enfermeros y otros miembros del personal clínico brindar la atención adecuada para satisfacer sus necesidades.

Pago: también documentamos los servicios y suministros que recibe en cada visita o admisión y podemos proporcionar esta información según sea necesario de

modo que usted, su compañía de seguros u otras terceras partes puedan pagarnos.

Podemos comunicar a su prestador del plan de salud sobre los próximos tratamientos o servicios que requieren aprobación previa.

Procedimientos de la atención médica: la información médica se utiliza para el mejoramiento de los servicios que proporcionamos, la capacitación del personal y los estudiantes, la gestión empresarial, el mejoramiento de la calidad y para el servicio al cliente.

Otros servicios

También podemos utilizar la información para:

- Recomendar alternativas de tratamiento
- Informarle sobre las prestaciones sanitarias y los servicios.
- Comunicarnos con la familia o los amigos que se ocupan de su cuidado.
- Comunicarnos con otras asociaciones u organizaciones del UHS para el tratamiento, el pago o los procedimientos de la atención médica. Los empleados deben cumplir con las normas de privacidad.
- Enviar recordatorios de citas.¹
- Incluirlo en la lista de internación para las personas que llaman o lo visitan si es admitido.¹
- Informar a su clero si ha sido admitido.¹
- Contactarlo para la recaudación de fondos del UHS.¹

Los servicios seguidos de un (1) son opcionales. Infórmele al programador, al empleado de admisión o al recaudador de fondos si no desea recibir este servicio.

Nuestras Responsabilidades

El UHS está obligado por ley a:

- Mantener la privacidad de su información médica.
- Proporcionar este aviso de nuestras obligaciones y prácticas de privacidad.
- Cumplir con los términos del aviso actualmente en vigencia.

Nos reservamos el derecho a cambiar las prácticas de privacidad y hacer efectivas las nuevas prácticas para toda la información que mantenemos. Los avisos modificados estarán disponibles en nuestras instalaciones y a través de su prestador de salud.

Sus Derechos

Usted tiene derecho a:

- Solicitar que restrinjamos cómo revelamos su información médica a un plan de salud para el pago y/o los procedimientos cuando esta se relaciona con un servicio o un producto de atención médica que ha pagado en su totalidad y de su bolsillo.
- Solicitar que restrinjamos la manera de utilizar o revelar su información médica. (Es posible que no tengamos la capacidad de cumplir con todas las solicitudes).

- Solicitar que utilicemos un número de teléfono o domicilio específicos para comunicarnos con usted.
- Inspeccionar y copiar su información médica (Se pueden aplicar honorarios).²
- Solicitar adiciones o correcciones en su información médica.²
- Recibir un informe de cómo su información médica fue revelada (excluye divulgaciones relacionadas con el tratamiento, el pago, los procedimientos de la atención médica y algunas divulgaciones necesarias).
- Obtener una copia en papel de este aviso incluso cuando lo reciba de forma electrónica.

Las solicitudes seguidas de un (2) deben hacerse por escrito.



Información de contacto

Si desea ejercer sus derechos o si posee inquietudes respecto de su privacidad, comuníquese con nosotros en:
 University Health System, Inc.
 Oficina de Cumplimiento
 2121 Medical Center Way, Suite 310
 Knoxville, TN 37920
 Teléfono: : 865-305-9118
 Fax: 865-305-6968

O llámenos a la línea gratuita de información confidencial al 1-877-591-6744.

Todos los reclamos serán investigados exhaustivamente, y no sufrirá represalias por presentar una queja. También puede presentar una queja a la Secretaría de Salud y Servicios Humanos en Washington, D.C.

Información adicional

Visite nuestro sitio Web en www.utmedicalcenter.org, o llame o escriba al representante de privacidad al número o al domicilio detallado en este aviso.

Directrices anticipadas

Es la política del Centro Médico honrar los deseos de

los pacientes en relación con los tratamientos indicados médicamente cada vez que sea posible y ayudar a los pacientes en la determinación de sus preferencias relacionadas con las opciones de tratamiento.

Las directrices anticipadas son instrucciones que se brindan sobre la atención que desea, o no desea, en caso de no poder comunicarse. La utilización de una directriz anticipada escrita, como un Plan anticipado de atención, o el nombramiento de un representante de atención médica, es la mejor manera de asegurarse que todos sepan sus deseos. Si posee una directriz anticipada, entregue una copia del documento a su enfermero.

Si no posee una directriz anticipada, puede obtener una o puede expresarle sus deseos a su médico, quien los registrará en su historia clínica. Para obtener información sobre las directrices anticipadas o los formularios, pregunte a su enfermero o llame al representante del paciente al 865-305-9812.

Consulta de ética médica

Los pacientes, sus familias y su equipo de atención médica pueden enfrentar difíciles decisiones respecto al tratamiento. Si necesita discutir un tema ético relacionado con su atención, un miembro del Comité de Ética de University of Tennessee Medical Center está siempre a su disposición. Para obtener ayuda, pregunte a su enfermero cómo obtener este valioso recurso.

Para su comodidad y conveniencia

Su alimentación

La nutrición cumple una función importante en su buena salud. El médico prescribe su dieta de acuerdo con sus necesidades nutricionales específicas y realiza cambios según corresponda. Su asistente gastronómico puede ayudarlo con las selecciones de su menú.

El dietista asignado a su atención nutricional trabaja estrechamente con sus médicos, enfermeros y otros profesionales de la atención médica para proporcionarle el tratamiento nutricional necesario durante y después de su hospitalización. Si tiene alguna pregunta sobre su dieta o su atención nutricional, pídale a su enfermero que le informe al dietista. Dado que su médico prescribe su dieta durante su estadía, el alimento traído de fuentes externas es altamente desaconsejado. Con la autorización de su médico, las visitas podrán traer alimentos simples como frutas.

Cualquier cambio en el pedido de su dieta luego de haber seleccionado su menú podrá demorar o cancelar su comida. Por ejemplo, ciertos estudios médicos

podrán estar programados durante su horario de comida habitual o puede requerir un procedimiento que debe ser realizado con el estómago vacío. Cuando su estudio o procedimiento haya finalizado y su médico lo haya autorizado a comer, su enfermero pedirá su comida.

Lo que debe saber sobre el dolor

Manejar el dolor lo ayudará con su recuperación.

Aunque podría no ser posible eliminar todo el dolor, se hará todo el esfuerzo para garantizar que se sienta lo más cómodo posible.

Existen diferentes tipos de dolor. El dolor agudo es lo que experimenta con la enfermedad, la lesión y la cirugía, y habitualmente es temporal. El dolor crónico puede ser constante o recurrente durante un período prolongado de tiempo. Un ejemplo del dolor crónico es la artritis. El dolor del cáncer puede ser una combinación del dolor agudo y del dolor crónico.

A menudo el dolor está presente por una razón. Actúa como una señal cuando usted hace algo doloroso como tocar un objeto caliente. También funciona como un recordatorio de que su cuerpo debe descansar cuando es necesario sanar. Otras veces, el dolor está presente por una razón poco clara. Los diferentes tipos de dolor necesitan diferentes tipos de tratamiento. Su médico, enfermero o farmacéutico discutirá sus opciones con usted.

Cada persona siente y reacciona al dolor de manera diferente. La mejor manera de medir su dolor es por medio de la descripción. Por lo tanto es muy importante tener una buena comunicación con su enfermero, médico y otras personas a cargo de su cuidado para que podamos tratar eficazmente su dolor. Su enfermero o médico le pedirá que califique su dolor utilizando una escala de 0 a 10 (con 0 no hay dolor y 10 es el peor dolor). También le puede pedir que describa su dolor por la sensación o por la manera en la que lo siente. Las preguntas relacionadas con su dolor habitualmente incluyen:

- ¿Dónde está situado el dolor?
- ¿Cuándo comenzó y qué estaba haciendo en ese momento?
- ¿Cuánto tiempo dura (es constante o viene y se va)?
- ¿Puede describir su dolor (penetrante, suave, severo, agudo, agobiante, palpitante, irradiante, fuerte, perforante)?
- ¿Algo lo empeora o lo mejora?

Es esencial tratar el dolor antes de que se convierta en un problema serio. De modo que, si comienza a experimentar dolor, infórmele inmediatamente a su médico o enfermero. La intervención temprana para interrumpir el ciclo del dolor propiciará un tratamiento más eficaz del dolor.

Información sobre los medicamentos del paciente

Es importante que comparta toda su información médica con nuestro personal médico. Su información médica incluye las recetas, medicamentos sin receta, herbarios, suplementos vitamínicos, parches, productos para los ojos y cualquier otra muestra médica. Sería útil que proporcione la siguiente información sobre cada uno de los medicamentos: nombre, dosis, presentación, cómo o cuándo toma el(los) medicamento(s), además del por qué lo(s) toma. Ejemplo: pastilla Docusate, 100 mg, todas las mañanas con el desayuno para el movimiento intestinal. Además, proporcione una lista de las farmacias donde compra sus medicamentos con sus respectivos números telefónicos. También es importante la información acerca de sus medicamentos y alergias a alimentos. Si ha tenido algún tipo de reacción alérgica, proporcione el nombre del producto o alimento, la reacción y el momento en que ocurrió. Ejemplo: Alergia a la penicilina después de la segunda dosis, el paciente tuvo una inflamación en el área de la garganta y el rostro, hace dos años aproximadamente.

La más completa información médica que nos brinde nos ayudará a revisar sus reacciones a los medicamentos, en relación a efectos secundarios, alergias, o alimentos, y otras interacciones con medicamentos.

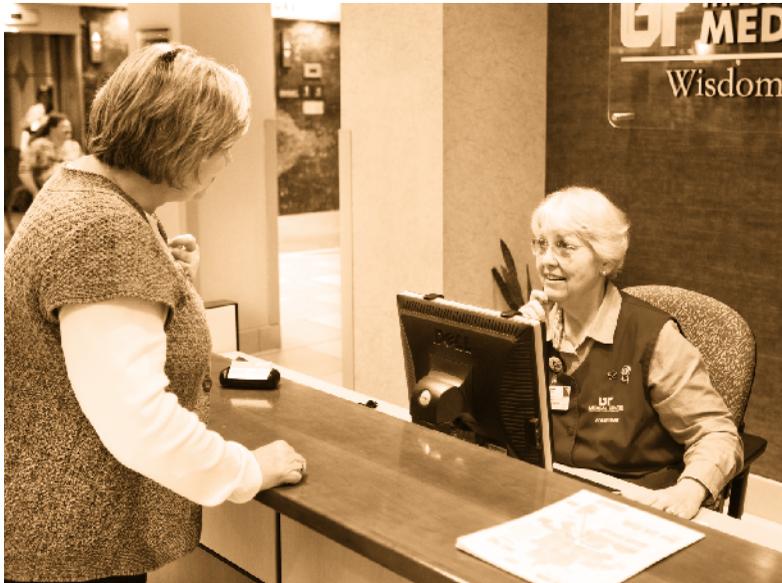
No traiga consigo ninguno de sus medicamentos al hospital, a menos que sea solicitado por nuestro personal médico. No tome ninguno de sus medicamentos durante el tiempo que esté en el hospital. Debemos poder supervisar todos los productos que recibe mientras se encuentra en el hospital. Cuando reciba medicamentos en el hospital, por favor pregunte por qué se le está dando estos medicamentos, que es lo que está reemplazando y si tiene efectos secundarios u otro posible efecto que sea necesario controlar.

Se le proporcionará información sobre nuevos medicamentos con la primera dosis para que lo ayude a entender su uso y los posibles efectos secundarios. Cuando sea dado de alta, pida que se revise los nuevos medicamentos y los de casa y para qué se continuarán o se dejarán de tomar una vez que deje el hospital. Se le entregará una nueva lista de medicamentos en su alta hospitalaria. Estos medicamentos nuevos deberán reemplazar la lista que tenía antes de ingresar al hospital. Debe compartir esta nueva lista de medicamentos con cada uno de sus médicos y su farmacia.

Si desea recibir información médica en otro idioma, hay información impresa disponible o a través de SkylightSM ACCESSSM Interactive Patient System (TV/video education). Si tiene alguna pregunta específica sobre sus medicamentos, un farmacéutico está disponible para discutir temas educativos e informativos sobre medicamentos.

Clero

El personal de capellanes del hospital está a disposición para atender las necesidades de los pacientes y sus familias, independientemente de la afiliación religiosa. Un capellán está en las instalaciones todo el tiempo y puede ser contactado por medio del enfermero o la operadora del hospital (#0).



El clero de todas las religiones son visitas frecuentes del hospital. No dude en comunicarse con el personal de Registro de pacientes si desea que su ministro esté informado de su admisión.

Tienda de artículos para regalo

La tienda de artículos para regalo está ubicada en el primer piso y ofrece una variedad de artículos para regalo que incluyen artículos para el cuidado personal y del bebé, materiales de lectura, tarjetas, flores y mucho más. La tienda está abierta de lunes a viernes, de 7 a.m. a 8 p.m.; los sábados de 9 a.m. a 8 p.m.; y los domingos de 1 p.m. a 6 p.m.

Relaciones con los pacientes

Es el deseo y la intención del Centro Médico proporcionar una atención médica eficaz y segura para todos los pacientes. Durante el transcurso del diagnóstico, el tratamiento y la recuperación, usted o su representante pueden tener preguntas o inquietudes sobre la calidad, la seguridad o la conveniencia de la atención recibida. El representante del paciente y el personal directivo están disponibles para afrontar cualquier inquietud. Puede comunicarse con el representante del paciente al 305-9812.

Teléfono

Las habitaciones de los pacientes están equipadas con teléfonos. Los últimos tres dígitos del número de teléfono son iguales al número de su habitación. Sus amigos o familiares pueden llamarlo marcando 305-8 más los últimos tres dígitos del número de su habitación. Para los pacientes

que se encuentra en West Tower, marquen el 305-1 seguido de los tres últimos dígitos de su número de habitación. Observe que las llamadas entrantes a las habitaciones de todos los pacientes se bloquean de 10.30 p.m. a 7 a.m. para que puedan descansar; sin embargo, usted puede hacer llamadas. Para realizar una llamada local fuera del hospital, marque 21 más el número al que desea llamar. Para llamadas de larga distancia, marque 21 + 0 + el código de área + el número de teléfono. Para comunicarse con un operador externo, marque 21 + 0. Para hacer una llamada a uno de nuestros servicios hospitalarios desde un teléfono dentro del hospital, marque los últimos cuatro dígitos del número de teléfono del Departamento. Desde un teléfono externo al hospital, marque el número telefónico de siete dígitos del Departamento.

Teléfonos celulares

Los teléfonos celulares podrían representar un peligro para los pacientes, especialmente para aquellos que se encuentran en las unidades de atención especial o para aquellos que utilizan ciertos tipos de equipamiento médico. Las restricciones para los teléfonos celulares están publicadas por área. Cumpla los requerimientos de uso publicados en el área.

Su habitación

Si usted tiene problemas con su habitación, es decir, con la cama, el teléfono, el aire acondicionado u otros problemas de mantenimiento, llame al 865-305-2580. Para cualquier problema relacionado con su habitación, llame a Servicio de mantenimiento al 865-305-9595.

Televisión

Su televisor está equipado con SkylightSM ACCESSSM Interactive Patient System. Este sistema proporciona servicios de televisión por cable con capacidad para solicitar servicios dentro del hospital, tales como ayuda con su dieta o pastoral. También son muy populares las funciones del sistema que permiten acceder a películas de Hollywood, a internet, juegos, información educativa sobre salud de pacientes, y videos Usted y su familia pueden acceder a más de 100 videos educativos utilizando el control remoto. Se le pedirá que vea videos educativos importantes para que entienda y pueda completar una breve encuesta sobre su atención antes de ser dado de alta. La función Health Information Alert (alerta sobre información de salud) en Skylight les permite al paciente y sus familiares solicitar información en temas de salud de la biblioteca "Preston Medical Library". El tema es se investiga y la información sencilla de entender se lleva a la unidad del hospital. Hable con un enfermero si tiene dudas sobre cómo utilizar SkylightSM ACCESSSM Interactive Patient System.

Voluntarios

Todos los voluntarios utilizan una identificación con foto del Centro Médico y uniformes de voluntarios. Las mujeres usan guardapolvos de color azul marino y los hombres usan chalecos o camisas polo de color azul marino. Los estudiantes voluntarios usan camisas polo de color azul marino. Puede ser que vea voluntarios en todo el Centro médico, entregando correo, flores y realizando otros servicios. Si necesita artículos diversos, periódicos, regalos, tarjetas, etc., puede llamar a la tienda de artículos para regalo y un voluntario entregará los artículos en su habitación.

Si necesita asistencia de un voluntario o desea obtener información sobre cómo convertirse en voluntario, llame a Servicios de voluntarios al 305-9515.

Sus objetos de valor

El Centro Médico no puede tomar responsabilidad por los objetos de valor que quedan en su habitación. Entregue dinero extra, medicamentos que trae de su casa, tarjetas de crédito, billeteras, joyas, teléfonos celulares, etc. a un familiar o amigo para que los lleve a su casa. Si tiene que mantener sus objetos de valor en el hospital, le recomendamos que los coloque en la caja de seguridad del hospital en la oficina del cajero. Hágale saber a su enfermero si posee objetos que necesiten ser asegurados.

Su seguridad

Nos interesa su salud y su recuperación mientras se encuentra en el Centro Médico de la Universidad de Tennessee. Teniendo esto presente, le pedimos que siga las instrucciones del médico y las directrices de seguridad del hospital.

Prevención de las caídas

Estar en un ambiente diferente y tomar medicamentos especiales puede contribuir a una mayor probabilidad de caídas. Informe al personal de enfermería antes de levantarse para ir al baño, especialmente después de los procedimientos o los medicamentos, o si se siente inestable.

Las barras laterales de su cama pueden ser necesarias para su protección. Siempre pida ayuda en lugar de intentar bajar las barras usted mismo. El personal de enfermería también puede utilizar una alarma que alerta cuando pacientes desean salir de la cama sin ayuda.

Si se encuentra en riesgo mayor de caídas, se le pedirá que use una muñequera amarilla especial. También se podría colocar un signo amarillo en su puerta, para recordar al personal y a sus familiares que deben hacer lo siguiente:

- Mantener la cama en la posición más baja
- Levantar las barra laterales
- Colocar la luz de llamada y los objetos personales dentro de su fácil alcance

- Dejar la luz del baño encendida a la noche
- No usar las mesitas adaptables para la cama u otro mueble de la habitación como ayuda para caminar
- Mantener el piso ordenado, libre de objetos que obstruyan el camino y sin derrames
- Usar calzado antideslizante para caminar en su habitación o en el pasillo Si en su casa utiliza un bastón o un caminador, por favor pídale a su familia que se lo traiga al Centro Médico o háganoslo saber para que le proporcionemos un equipo de alquiler.

Todo esto se realiza teniendo en cuenta su seguridad.

Equipamiento eléctrico

Los teléfonos celulares pueden representar un peligro para los pacientes, especialmente para aquellos que se encuentran en las unidades de atención especial o para aquellos que utilizan ciertos tipos de equipamiento médico. Los pacientes no deben traer artículos de sus hogares que necesiten ser enchufados y que requieran de 100 voltios, tales como consolas de juego, cafeteras, afeitadoras eléctricas, secadores de cabello o pinzas de rizado. Los dispositivos electrónicos de mano, como computadoras portátiles o videojuegos portátiles, pueden utilizarse sólo con batería.

Conozca a su profesional de la atención médica

Todos los empleados de la atención médica del Centro Médico usarán una insignia de identificación con foto durante el turno. Si alguien se acerca sin una insignia, pídale ver su identificación. Puede identificar una insignia adicional "Baby Vols" ("Voluntarios para bebés") en los empleados que trabajen en pediatría y en trabajo de parto y parto. Si la persona no presenta una insignia de identificación, notifique de inmediato al enfermero o al director. Un guardapolvo blanco no sustituye una insignia de identificación.

Identificación del paciente

Durante el registro, se le colocará una banda de identificación en su muñeca. Para garantizar una identificación adecuada, utilícela durante su estadía. Si pierde su muñequera o ésta tiene la información incorrecta, comuníquelo a su enfermero y recibirá una muñequera nueva.

Su prestador de salud tienen que identificarlo cada vez que le administren algún medicamento, tratamiento, o le tomen alguna muestra, Esto lo hacen comparando la información en su banda de identificación con otro documento. También le pueden solicitar que proporcione su nombre y fecha de nacimiento.

Lavado de manos

Asegúrese de que sus prestadores de salud se laven las manos o usen alcohol en gel para manos si realizan cualquier

procedimiento en el que “pongan sus manos”. La evidencia es abrumadora en cuanto a que el lavado de manos es lo más importante que una persona, incluido el familiar o amigo que se ocupa de su cuidado, puede hacer para prevenir el contagio de las infecciones. Su equipo de atención médica debe lavarse las manos o frotarlas con alcohol en gel antes y después de los procedimientos en los que utilice sus manos. Si observa que un miembro de su equipo olvidó lavarse las manos, recuérdese. Es por el bien de todos.

Otros aspectos de seguridad importantes

Asegúrese de conocer quién está a cargo de su atención. Esto es particularmente importante cuando muchas personas están involucradas en su tratamiento o cuando tiene muchos problemas de salud.

- Si necesita una cirugía, asegúrese de que usted, su médico y su cirujano están de acuerdo claramente sobre qué se necesita hacer inmediatamente antes de su cirugía.
- Si se realizó un examen, no asuma que no tener noticias es una buena señal. Siempre pregunte a su médico el resultado.
- Siempre hable si tiene alguna pregunta o inquietud. Tiene el derecho a estar informado sobre su atención y a realizar preguntas a cualquier miembro de su equipo.

Simulacros/Ejercicios/Eventos

Los simulacros de incendio se realizan como un ejercicio de entrenamiento. Durante un simulacro de incendio, un miembro del personal cerrará su puerta; otras puertas se cerrarán automáticamente. Quédese en su habitación y pídale a su visita que permanezca en la habitación. No utilice los ascensores durante un simulacro de incendio.

Se realizan simulacros de emergencia (simulacros de desastre) para mejorar la respuesta del personal y preparar al centro médico con una apropiada respuesta ante las necesidades de la comunidad. En ocasiones el centro médico puede experimentar alguna situación que impacte las operaciones del edificio, como pérdida de energía o clima severo. En una situación real, un miembro del personal del hospital le dará instrucciones u otra información pertinente. Quédese en su habitación y pídale a su visita que permanezca en la habitación, a menos que se indique lo contrario. No use los elevadores durante simulacros o eventos reales.

Centro libre de tabaco

El Centro Médico de la Universidad de Tennessee es una instalación libre de tabaco. De acuerdo con su misión de promover, proteger y restablecer la salud de la comunidad, el Centro Médico reconoce y aplica una política de "No al tabaco" No está permitido que los pacientes, las visitas, los médicos, los empleados y los voluntarios fumen bajo ninguna circunstancia dentro o fuera del hospital.

Se alienta firmemente a los pacientes a utilizar tratamientos o ayuda para dejar de fumar durante su permanencia en el hospital. Converse esta opción con su prestador de salud.

PRECAUCIÓN: El oxígeno aumenta aceleradamente la intensidad y la severidad del fuego. Bajo ninguna circunstancia los pacientes pueden recibir humo de oxígeno.

Seguridad

Los oficiales de seguridad están disponibles las 24 horas del día y vigilan el campus periódicamente. Puede contactarse con el Departamento de Seguridad al 865-305-9540. En caso de una emergencia, el número es el 865-305-9110.

Áreas sensibles a la seguridad

El área de trabajo de parto y parto, la Unidad de Cuidados Intensivos

Neonatales, las áreas de cirugía ginecológica y el piso de pediatría son áreas sensibles a la seguridad. Sólo se puede acceder a estas áreas por medio de una lectora de tarjetas de identificación. Para su seguridad y protección, no se proporcionarán tarjetas de acceso a usted, sus familiares o visitas. Para obtener acceso al área, utilice los teléfonos colocados en las puertas de ingreso.

Sus visitas

Usted tiene el derecho a elegir quién lo puede visitar y hacer que sus visitas tengan de forma igualitaria todos los privilegios para visitas, independientemente de la raza, edad, color, nacionalidad, origen étnico, idioma, nivel socio-económico, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, o discapacidad. Las visitas pueden ayudar a levantar el ánimo y acelerar su recuperación; sin embargo, mientras se encuentre en el Centro Médico, queremos estar seguro de que pueda descansar la mayor cantidad de tiempo. Aliente a sus visitas a observar las directrices para visitas para las áreas específicas de atención al paciente. Las preguntas deben remitirse al director de enfermería de la unidad.

Horarios de visita

El horario general de visita es de 10 a.m. a 8.30 p.m.; sin embargo, algunas áreas poseen horarios diferentes. Verifique con su enfermero los horarios del área donde se encuentra y asegúrese de limitar las visitas a un máximo de dos personas a la vez. Los niños menores de 12 años pueden realizar visitas entre las 6.30 p.m. y las 8.30 p.m. siempre que estén acompañados por un adulto. Recuerde que los niños deben ser supervisados en todo momento. Los médicos pueden limitar los horarios de visita en cualquier momento en cualquier área por motivos médicos.

Las unidades de cuidados especiales (terapia intensiva médica, terapia intensiva quirúrgica, cuidados intensivos cardiovasculares, cuidados intensivos neonatales y

cuidados intensivos pediátricos) poseen políticas de visitas más restringidas para proporcionar el descanso y la curación de los pacientes.

Se les solicita a las visitas que permanecen en el hospital después de las 10:00 p.m., que se registren en el Departamento de Emergencias o en la Oficina de Seguridad, ubicados en el primer piso del hospital. Se les solicitará a las visitas que proporcionen un documento de identidad con foto, al igual que el nombre y ubicación del paciente que están visitando. El pase para visitas es válido sólo por una noche y expirará la mañana siguiente.

Estacionamiento para visitas

Los pacientes y las visitas pueden estacionar en los predios del área o en uno de los garajes situados cerca al hospital. Si tiene programado quedarse varios días, sus visitas pueden conseguir un pase especial para el estacionamiento a una tarifa semanal reducida. Los pases semanales se pueden comprar en las cabinas de estacionamiento o en el Registro de pacientes ubicado en la entrada principal.

AllSpice Café

El AllSpice Café está ubicado justo afuera de la entrada principal. El restaurante abre temprano y ofrece una selección de productos para el desayuno. Las opciones para el almuerzo y la cena incluyen muchos platos principales y verduras, así como también comidas rápidas. El horario de funcionamiento está publicado en el restaurante. Tenga en cuenta que el restaurante acepta Visa y MasterCard pero no acepta cheques.

Instalaciones para huéspedes

El Centro Médico de la Universidad de Tennessee arregló tarifas con descuentos en varios hoteles en todo el área metropolitana de Knoxville. Las tarifas con descuento se otorgarán en la recepción al mencionar el Centro Médico de la Universidad de Tennessee. Para información sobre hoteles en la localidad, póngase en contacto con la Coordinación de la Atención médica de forma gratuita llamando al número 1-877-UT CARES (1-877-882-2737), o consulte la sección de la guía para las visitas de nuestro sitio Web en www.utmedicalcenter.org.

Otras disposiciones

Cajero automático (ATM, Automatic Teller Machine):

hay un ATM en el hall del primer piso junto a la entrada del AllSpice Café.

Capilla: la Capilla Absher se encuentra frente a la Tienda de artículos para regalo. Se ofrecen breves servicios interreligiosos los domingos a las 7:15 a.m. y 9 a.m. y los días de semana a las 8 a.m. Se encuentran disponibles biblias en español con letras grandes, alfombras para oraciones, y rosarios, en Atención Pastoral, llamando al 865-305-9704.

Servicio gratuito de Internet inalámbrica (Wi-Fi):

se encuentra disponible el acceso público a Internet inalámbrica de alta velocidad (hot spots o puntos calientes) en algunas áreas del campus del Centro Médico. Los hot spots actuales están ubicados en las áreas de pacientes de Pabellón Este, las áreas de entrada y salas de espera y en la Biblioteca Médica Preston. Se requiere un dispositivo inalámbrico habilitado con un navegador estándar de Internet y una tarjeta Wi-Fi (802.11b/g) para el acceso.

Biblioteca - Preston Medical Library está ubicada en el edificio Graduate School of Medicine, junto a la entrada al Pabellón Boling. Los servicios incluyen la ayuda a los pacientes y sus familias para encontrar la información en temas relacionados con salud y a su vez, en proporcionar información impresa por correo a solicitud, sobre salud. hay computadoras disponibles para investigar temas de salud y para contactar a miembros de la familia por correo electrónico. Para obtener mayor información, llame al 865-305-9525 o visite <http://tennessee.edu/healthinfo>

Buzones de correo – los buzones están ubicados en el primer piso junto a los elevadores (G1) del estacionamiento público del Edificio Médico C, fuera de la planta baja de Edificio Médico B y fuera del Pabellón Boling. Se puede comprar estampillas en la Tienda de artículos para regalo.

Periódicos – los periódicos se pueden comprar en la Tienda de artículos para regalo o en los quioscos situados en la entrada del Pabellón Boling y en la entrada de la planta baja (G1) del estacionamiento público en el Edificio Médico C. .

Las máquinas expendedoras están ubicadas en estas áreas:

- Departamento de Emergencias: pasillo detrás de los ascensores del Pabellón Norte
- Fuera de las áreas de espera de cuidados intensivos
- Edificio Médico B: junto a los ascensores del primero piso
- Estacionamiento público: ingreso desde primer piso al estacionamiento público en el Edificio Médico C.
- Pabellón Boling: pisos 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11 y 12
- Instituto Vascolar del Corazón y los Pulmones: primer piso



Su alta hospitalaria

El proceso del alta hospitalaria comienza con una orden escrita de su médico. Después de que esta orden es escrita y presentada a su enfermero, los arreglos del alta hospitalaria pueden incluir conseguir recetas escritas, organizar el cuidado continuo en el hogar y hablar con otros médicos que participan de su atención para garantizar que todo está en orden antes de que se vaya. Haremos lo mejor para completar su alta hospitalaria tan rápidamente como sea posible. Después de completar todos los pasos necesarios, el enfermero dará las instrucciones del alta hospitalaria. Antes de irse, recuerde controlar su habitación cuidadosamente para no olvidar pertenencias personales. Si sus medicamentos de casa están guardados en nuestra farmacia durante su hospitalización, pida que les sean entregados antes del alta hospitalaria.

Cuidado en el hogar

Después de abandonar el hospital, puede necesitar un enfermero para el cuidado en el hogar, un terapeuta físico, un terapeuta ocupacional u otro profesional médico. Los Servicios para el Hogar del Centro Médico de la Universidad de Tennessee ofrecen una variedad de servicios especiales que incluyen terapia de infusión en el hogar, atención para enfermos terminales, cuidado de heridas e instrucción/enseñanza y asistencia del paciente junto con la adaptación al ambiente de su hogar tras su estancia en el hospital. Muchos pacientes calificarán para el uso de un servicio de respuesta de personal de emergencia sin cargo alguno mientras es paciente de los Servicios de Cuidados en el Hogar de la Universidad de Tennessee. Para mayor información, llame al 865-544-6200.

Servicios de rehabilitación ambulatoria

Si necesita tratamiento después de dejar el hospital, nuestro personal profesional ofrece muchos servicios en diversas ubicaciones.

• Campus del Centro Médico de la Universidad de

Tennessee: 865-305-9151

- Servicios de terapia física: ortopédica, neurológica, rehabilitación de lesiones por deportes, de trabajo, tratamiento de heridas, tratamiento del linfedema y rehabilitación del equilibrio o vestibulares
- Servicios de terapia del habla: evaluación y tratamiento del habla/lenguaje y de los trastornos de la voz y de deglución.
- Audiología: servicios de evaluación de la audición (todas las edades), servicios de ayuda auditiva y servicios de exámenes del equilibrio o vestibulares.
- Estado físico: membresías para la comunidad y empleados, exámenes personalizados de estado físico, clases, entrenamiento personal limitado y otros servicios especiales.

• Clínica Northshore: Servicios de terapia física:

865-539-0403

- ortopédica, neurológica, rehabilitación de lesiones por deportes, tratamiento del linfedema y servicios de salud para las mujeres (incontinencia y dolor pélvico)

• Clínica Halls: Servicios de terapia física: 865-925-9090

- Servicios ortopédicos, neurológicos, rehabilitación de lesiones por deportes y tratamiento del linfedema.

• Clínica Seymour: Servicios de terapia física:

865-609-6187

- Servicios ortopédicos, neurológicos y rehabilitación de lesiones por deportes.

• Clínica Hardin Valley Clinic: Servicios de terapia

física: 865-692-1459

- Servicios ortopédicos, neurológicos y rehabilitación de lesiones por deportes.

• Clínica Loudon: Servicios de terapia física: 865-458-3281

- Servicios ortopédicos, neurológicos y rehabilitación de lesiones por deportes y terapia de mano.

Su factura hospitalaria

Si posee una póliza de seguros

Para su comodidad, el Centro Médico presentará su factura a su compañía de seguros. Si su seguro de salud es un plan de atención administrada, TennCare, o Medicare, usted no recibirá un extracto o factura hasta que su seguro haya pagado su beneficio. Cualquier pago deducible, coseguro o copago será cobrado antes o durante el ingreso o servicio. Usted recibirá una factura por cualquier servicio deducible, coseguro o servicio no cubierto pendiente después de que su compañía de seguros haya procesado su reclamo. A veces esto puede tomar varios meses después de su estancia hospitalaria o su servicio ambulatorio.

Si posee planes múltiples de seguro o Medicare con seguros complementarios

Los planes de seguros complementarios y secundarios exigen pruebas de que el seguro principal haya pagado antes de procesar un reclamo. Esto puede ocasionar algún tipo de demora en su facturación final. Si su plan complementario o secundario no paga su reclamo, recibirá una declaración de parte nuestra. Llame a nuestra oficina de facturación al 251-4400 si usted recibe una factura que cree que su seguro complementario debe pagar.

Si posee una póliza de atención no administrada

El Centro Médico enviará la factura a su seguro y otorgará un plazo de 60 días para el pago. Si no se recibe el pago, usted recibirá una factura. Por favor llame a nuestra oficina de facturación para obtener ayuda con el pago de su compañía de seguros. Usted es responsable del pago de su factura médica si su compañía de seguros se niega a cubrir su reclamo.

Si posee un saldo restante después del pago del seguro o la denegación

Cualquier parte de su factura hospitalaria que su seguro no pague es su responsabilidad. Póngase en contacto con el Representante de cuentas del centro médico, llamando al 865-251-4400, si necesita ayuda o para discutir los plazos de los saldos a pagar de la cuenta. En algunos casos el Centro Médico puede utilizar un contratista externo para administrar los saldos restantes.

Si no posee un seguro

El Centro Médico posee personal capacitado que está informado acerca de los programas que pueden prestar asistencia con los gastos de la atención médica. Estas personas lo ayudarán a encontrar programas de ayuda, pero usted debe contactar a dichas agencias. El centro médico no puede solicitar asistencia en su nombre.

El Centro Médico evalúa periódicamente las cuentas de internación para verificar la admisibilidad de TennCare y lo ayudará con la solicitud inicial para TennCare. Sin embargo, usted debe proporcionar cualquier información adicional en forma oportuna a TennCare para obtener la cobertura o verificar la admisibilidad. Siempre recuerde, usted es responsable del pago de cualquier servicio no cubierto. La factura hospitalaria que recibe podrá ser elegible para un descuento si no tiene cobertura de seguro. En algunos casos difíciles, se pueden hacer otros arreglos. Para obtener más información sobre nuestras directrices para la atención caritativa póngase en contacto con un asesor financiero llamando al 865-305-9016 o con un Representante responsable del paciente llamando al 865-251-4400.

Cobros obligatorios

El Centro Médico cobra deducibles, coseguros o copagos antes del servicio cuando se planifica de antemano. Las formas aceptadas de pago incluyen efectivo, cheques, tarjetas MasterCard, Visa, American Express y Discover.

Para su conveniencia, puede pagar sus facturas en línea 24 horas al día, 7 días a la semana. Visite www.utmedicalcenter.org y pulse el enlace Bill Pay (Pago de facturas) para que administre su cuenta, sus movimientos recientes de pagos, haga preguntas a la oficina administrativa y más.

Extractos detallados

La mayoría de los pagos no se basan en cargos detallados, de modo que habitualmente no enviamos por correo las declaraciones detalladas a los pacientes. Si desea una declaración detallada, por favor llame al 865-251-4400 y conceda hasta dos semanas para recibir esta información.

Estimaciones

Si desea una estimación de un seguro electivo, no

contratado o de procedimientos no cubiertos, llame a uno de nuestros Asesores financieros al 305-9016. Los valores cotizados son estimados únicamente debido a la compleja naturaleza de los procedimientos médicos. El cargo final depende de los servicios prestados reales.

Acuerdos económicos

Otras facturas relacionadas con su estadía o servicio hospitalario

A continuación se detallan los números de contacto para los cargos de los servicios profesionales que no están incluidos en su factura hospitalaria. Recibirá facturas separadas de su médico personal, cirujano y otros especialistas, como radiólogo, anestesista, médico de emergencia, cardiólogo o patólogo. Póngase en contacto con el profesional adecuado si tiene preguntas sobre sus servicios.

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| • Anestesiología | 865-588-0880 |
| • Laboratorio (LabCorp) | 865-305-6869 |
| • Patología | 865-238-0097 |
| • Equipo de salud | 865-952-6772 |
| • Radiólogos de la Universidad | 865-584-7376 |
| • Cardiología | 865-544-2800 |



Recursos sanitarios

Para obtener más información sobre temas de salud, puede comunicarse con estos recursos sanitarios de información:

- Hable con su médico o enfermero si tiene preguntas sobre su salud. Ellos quieren estar seguros de que posee la información que necesita.
- Deje que el Servicio de Información Sanitaria para el paciente y el Consumidor de la Biblioteca Médica Preston y el Centro de Recursos para el aprendizaje lo ayuden a encontrar la información de salud que necesita. Llame al 865-305-9525.
- Visite nuestro sitio Web: www.utmedicalcenter.org

Satisfacción del cliente

En el Centro Médico de la Universidad de Tennessee, nos esforzamos para dar a nuestros pacientes los mejores servicios de salud disponibles. Nuestro objetivo es brindar un servicio cordial y eficiente para todos los pacientes y clientes. Para poder hacer mejoras, apreciamos sus comentarios sobre la atención y el servicio recibidos durante su estadía.

A modo de ayuda para evaluar cómo lo estamos haciendo, hemos realizado un contrato con Press Ganey Associates, Inc. para que nos ayude a medir la satisfacción del cliente. Los pacientes son seleccionados de manera aleatoria para recibir nuestra encuesta. Si recibe una de nuestras encuestas en el correo, tómese un momento para completarla y reenviarla. Sus opiniones sobre su estadía hospitalaria son importantes para nosotros. Agradecemos sus comentarios y sugerencias. Nos ayudarán a mejorar nuestros esfuerzos.

Si tiene una inquietud durante su estadía que no puede resolverse a su satisfacción por medio de su enfermero, por favor pida hablar con el director de enfermería de la unidad o póngase en contacto con el representante del paciente llamando al 305-9812. No obstante, si no siente que la respuesta es satisfactoria, tiene el derecho a solicitar una revisión oficial mediante el procedimiento de reclamaciones del paciente. El representante del paciente le puede explicar el proceso de reclamaciones y lo guiará para presentarlo.

Como paciente, podrá de presentar una queja con el Departamento de Salud del Estado de Tennessee independientemente de si elige utilizar el procedimiento de reclamaciones del Centro Médico. La información de contacto se detalla a continuación:

State of Tennessee Department of Health
Division of Healthcare Facilities
Office of Health, License, and Regulation
Lakeshore Park
5908 Lyons View Drive, Bldg. 1
Knoxville, TN 37919
865-588-5656

Cómo responder a la necesidad

Invertir en el futuro

“Una de las más hermosas compensaciones en esta vida es que nadie puede ayudar a otra persona con honestidad sin ayudarse a uno mismo

- Ralph Waldo Emerson

Aquí, en el Centro Médico de la Universidad de Tennessee y en la Facultad de Medicina de la Universidad de Tennessee, una poderosa alianza se está forjando a través de donación filantrópica. Esta alianza es con nuestras comunidades vecinas, empleados, médicos y pacientes agradecidos que nos acompañan en nuestro esfuerzo para asegurar un

mañana más saludable para las comunidades que servimos. Es a través de la compasiva entrega de estos donantes que hemos sido capaces de avanzar en la investigación médica y la atención al paciente. Estos avances han dado lugar a una mejor detección, métodos de tratamiento y rehabilitación, por ejemplo, en enfermedades devastadoras como el cáncer, derrames cerebrales y enfermedades del corazón.

Como una agencia no gubernamental sin fines de lucro, el Centro Médico de la Universidad de Tennessee y la Facultad de Medicina de la Universidad de Tennessee, confían en el generoso apoyo de los donantes para ayudar en el desarrollo de técnicas de curación, educación en salud e investigación médica. Le invitamos a unirse a nosotros y aprender más acerca de cómo las donaciones caritativas puede cambiar la práctica de la medicina al este de Tennessee y otros lugares.

La Oficina de desarrollo puede proporcionar información importante sobre las oportunidades de caridad disponibles en el Centro Médico de la Universidad de Tennessee y en la Facultad de Medicina de la Universidad de Tennessee, y los beneficios económicos de las donaciones filantrópicas. Para obtener más información acerca de cómo puede unírse nos para mejorar la atención de salud para todos, a lo largo de las comunidades que servimos, por favor póngase en contacto en:

Centro Médico de la Universidad de Tennessee
UT Graduate School of Medicine
Office of Development
2121 Medical Center Way, Suite 110
Knoxville, TN 37920-2205
865-305-6611
development@utmck.edu

El Centro Médico de la Universidad de Tennessee y en la Facultad de Medicina de la Universidad de Tennessee son organizaciones sin fines de lucro y todos los obsequios son deducibles en la amplitud de las pautas actuales del IRS.

Derechos y responsabilidades

Lo consideramos un colaborador en su atención hospitalaria. Cuando está bien informado, participa en las decisiones del tratamiento y se comunica abiertamente con los médicos y otros profesionales de la salud, nos ayuda a hacer que su atención sea tan eficaz como sea posible. El Centro Médico de la Universidad de Tennessee alienta el respeto por las preferencias personales y los valores de cada individuo.

Un hospital sirve a muchos propósitos. Los hospitales trabajan para mejorar la salud de las personas; tratar a las personas con lesiones y enfermedades; educar a los médicos, los profesionales de la salud, los pacientes, los miembros de la comunidad; y mejorar la comprensión de la salud. Al desarrollar estas actividades, el Centro Médico de la Universidad de Tennessee trabaja para respetar sus valores y su dignidad.

Los derechos y responsabilidades de su hospital

Lo consideramos un colaborador en su atención hospitalaria. Cuando está bien informado, participa en las decisiones del tratamiento y se comunica abiertamente con los médicos y otros profesionales de la salud, nos ayuda a hacer que su atención sea tan eficaz como sea posible. El Centro Médico de la Universidad de Tennessee alienta el respeto por las preferencias personales y los valores de cada individuo.

	<h2>Derechos</h2> <p>Mientras recibe los servicios en el hospital, sus derechos incluyen lo siguiente:</p>	<h2>Responsabilidades</h2> <p>También tiene responsabilidades como paciente:</p>
1	<p>Tiene derecho a recibir una atención considerada y respetuosa, independientemente de su discapacidad, edad, raza, color, religión, sexo o nacionalidad. Esto incluye los servicios de interpretación y los dispositivos de ayuda cuando los necesite.</p>	<p>Este hospital trabaja para brindar la atención de manera eficiente y justa a todos los pacientes y la comunidad. Usted y sus visitas son responsables de ser respetuosos de las necesidades de otros pacientes, del personal y del hospital.</p>
2	<p>Tiene derecho a una evaluación y un tratamiento y control del dolor adecuados.</p>	<p>Tiene la responsabilidad de cooperar con los esfuerzos del personal para evaluar y tratar su dolor de la manera más segura posible.</p>
3	<p>Tiene derecho a estar bien informado sobre su enfermedad, los tratamientos posibles y los resultados probables y a discutir esta información con su médico. Tiene derecho a ser llamado por su nombre de preferencia, a saber los nombres y funciones de las personas que lo atienden, y para participar en el desarrollo de su plan de atención.</p>	<p>Usted es responsable de proporcionar información sobre su salud, incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones y el uso de medicamentos recetados y sin receta, incluyendo vitaminas y suplementos herbales. Usted es responsable de hacer preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones.</p>
4	<p>Tiene derecho a estar de acuerdo o a negarse a un tratamiento, según sea permitido por la leyes, durante su hospitalización. Si rechaza un tratamiento recomendado, usted tiene derecho a otro tipo de atención y servicios adecuados que ofrezca el hospital o de ser transferido a otro prestador de salud.</p>	<p>Si cree que no puede seguir con su tratamiento, es responsable de informarle a su médico.</p>
5	<p>Tiene derecho a tener directrices anticipadas, como un Plan anticipado de atención, o el nombramiento de un Representante de atención médica. Estos documentos expresan sus opciones sobre su futura atención o el nombramiento de una persona que tome las decisiones si usted no puede comunicarse. Es la política del Centro Médico de la Universidad de Tennessee cumplir con las directrices anticipadas.</p>	<p>Si tiene una directrices anticipadas por escrito, debe entregar una copia al hospital, a su familia y a su médico. Usted es responsable de pensar acerca de sus deseos para la atención al final de la vida y de comunicar sus deseos tanto a su familia como a las personas a cargo de su cuidado.</p>
6	<p>Tiene derecho a la privacidad, la seguridad y la protección. El hospital, su médico y las demás personas que lo cuidan protegerán su privacidad y su seguridad tanto como sea posible.</p>	<p>Usted tiene la responsabilidad de aceptar esas intrusiones sobre su privacidad, que son necesarias para brindarle atención. Usted tiene la responsabilidad de respetar la privacidad y la seguridad de los demás. Usted es responsable de asegurar sus propios objetos de valor.</p>
7	<p>Tiene derecho a esperar que los registros del tratamiento sean confidenciales a menos que haya dado permiso para revelar la información o el informe sea requerido o permitido por ley. Cuando el hospital revela información a otras personas, como aseguradores, subraya que los registros son confidenciales.</p>	<p>Usted tiene la responsabilidad de ser abierto y honesto con las personas a cargo de su cuidado. Usted tiene la responsabilidad de dar autorización a que sus registros sean revelados cuando sea necesario para la coordinación de su cuidado o para coordinar pagos.</p>

8	Tiene derecho a revisar sus registros médicos y a recibir una explicación de la información, excepto cuando sea restringido por ley.	Es su responsabilidad preguntar sobre cualquier asunto que no entienda.
9	Tiene derecho a esperar que el hospital le brinde los servicios de salud necesarios en lo mejor de su capacidad. Tratamiento referencia o traslado. pueden ser recomendados. Su se recomienda o solicita la transferencia, se le informará los riesgos, beneficios y alternativas. No será transferido hasta que otra institución esté de acuerdo en aceptarlo. En el caso de un desastre, puede ser evacuado a otro centro. El centro médico será seleccionado en base a su condición y a los servicios disponibles.	Tiene la responsabilidad de realizar pedidos razonables para el servicio.
10	Tiene derecho a una continuidad razonable de la atención durante su hospitalización y a un seguimiento apropiado después del alta hospitalaria.	Usted comparte la responsabilidad de cooperar en la organización para la atención continua y un seguimiento adecuado.
11	Tiene derecho a que se le informe de las alternativas de atención reales cuando la atención del hospital ya no sea adecuada.	Su salud depende no sólo de la atención hospitalaria sino también, a largo plazo, de las decisiones que toma en su vida diaria. Usted es responsable de reconocer el efecto de su estilo de vida en su salud personal.
12	Tiene derecho a preguntar y a estar informado sobre la existencia de relaciones comerciales entre el hospital, las instituciones educativas, otros proveedores de atención médica o pagadores.	Tiene la responsabilidad de realizar una evaluación razonable de estas relaciones.
13	Tiene derecho a estar de acuerdo o a negarse a participar en la investigación que involucra su atención. Si elige no participar, recibirá de todas formas la atención más eficaz que el hospital provee.	Usted tiene la responsabilidad de considerar los beneficios de involucrarse en cualquier investigación que su médico pueda proponerle.
14	Tiene derecho a conocer las normas del hospital que tengan un efecto en usted o en su tratamiento.	Usted tiene la responsabilidad de leer y cumplir las normas del hospital.
15	Tiene derecho a estar informado sobre los cargos hospitalarios estimados y los métodos de pago.	Usted es responsable de brindar información sobre el seguro y colaborar con el hospital para acordar el pago cuando sea necesario.
16	Tiene derecho a conocer la disponibilidad de los recursos del hospital, como representantes de pacientes o defensores, procesos de quejas del paciente, o del comité de ética, que pueden ayudar a resolver los problemas y preguntas acerca de su estadía y atención en el hospital.	Usted es responsable de hacer uso inteligente de los recursos del hospital.
17	Tiene derecho a acceder a los servicios de protección, que incluyen los servicios de tutela y asesoramiento, custodia, y servicios de protección para el adulto y el niño.	Usted es responsable de hacer uso inteligente de estos servicios.
18	Tiene derecho a estar libre de abuso mental y físico, abandono o acoso.	Usted tiene la responsabilidad de informar abuso, abandono o acoso.
19	Usted tiene el derecho a elegir quién lo puede visitar y hacer que sus visitas tengan de forma igualitaria todos los privilegios para visitas, independientemente de la raza, edad, color, nacionalidad, origen étnico, idioma, nivel socio-económico, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, o discapacidad.	Usted es responsable de expresar sus deseos en relación a las visitas a las personas a cargo de su cuidado.



Wisdom for Your Life.

1924 Alcoa Highway
Knoxville, TN 37920-6999
865-305-9000
www.utmedicalcenter.org

Números telefónicos importantes

Gestión de la atención médica	865-305-9075
Operador (Mostrador de información del hospital)	865-305-8000
Atención Pastoral (Oficina del capellán)	865-305-9704
Admisión	865-305-9501
Cashier's Office	865-305-9007
Representante del paciente	865-305-9812
Facturación del paciente	865-251-4400
Departamento de Seguridad	865-305-9540



Wisdom for Your Life.

1924 Alcoa Highway Knoxville, TN 37920-6999

865-305-9000

www.utmedicalcenter.org

El Centro Médico de la Universidad de Tennessee está constituido por University Memorial Hospital y la Facultad de Medicina. Estas dos entidades en conjunto encarnan la filosofía y misión del Centro médico, que es servir a través de la curación, educación y descubrimiento.