



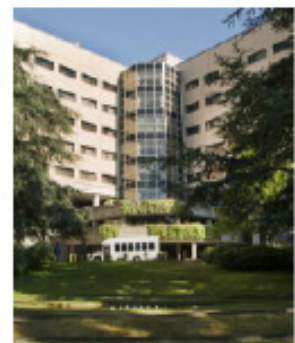
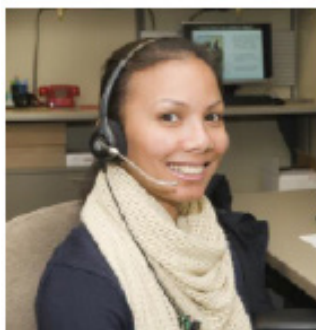
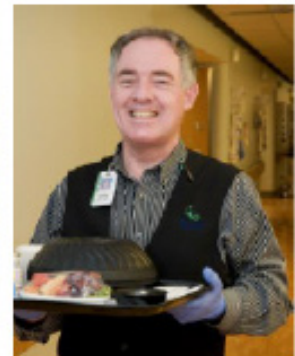
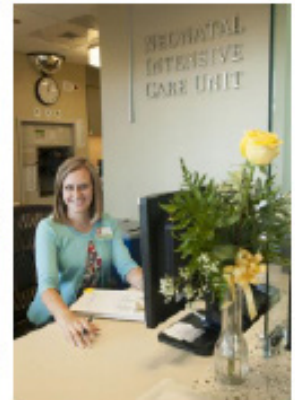
UW Medicine
UNIVERSITY OF WASHINGTON
MEDICAL CENTER

Услуги для пациентов и их родных

В Медицинском центре университета штата Вашингтон

Этот материал содержит информацию о многих услугах, которыми пациенты и их родные могут воспользоваться в Медицинском центре университета штата Вашингтон (University of Washington Medical Center, сокр. UWMC). Он также содержит объяснение некоторых терминов, которые могут использоваться во время вашего пребывания в больнице.

Обращайтесь за помощью к любому члену персонала с именной карточкой. Мы будем рады ответить на ваши вопросы и помочь вам найти то, что вам нужно.



Программа по искусству и самостоятельный осмотр произведений искусства	14
Программа живописи и рукоделия.....	14
Программа «Красота и рак»	14
Офисные услуги.....	7
Кафетерий (Plaza Café).....	5
Участники группы по вашему медицинскому обслуживанию	11-13
Банкоматы (кассовые автоматы АТМ).....	6
Сотовые телефоны.....	10
Жалобы, предложения и замечания.....	15
Как связаться с пациентом	4
Компьютеры, интернет и Wi-Fi	7, 9
Обслуживание инвалидов	4
Электронная почта для пациентов.....	4
Стойки кофе эспрессо	5
Факс	7
Консультирование по финансовым вопросам.....	10
Еда, легкие закуски и напитки	5-6
Магазин сувениров.....	6
Стрижка и укладка волос.....	14
Медицинская информация и библиотеки.....	8-9
Борьба с инфекциями	3
Информационный канал.....	11
Стойка информации.....	3
Офис переводчиков.....	3
Почта.....	4
Еда для пациентов.....	5
Медицинские документы	10
Нотариальные услуги	7
Автостоянка.....	7-8
Аптека в UWMC	9
Обход.....	14
Безопасность в UWMC	3
Развозка	8
Курение	10-11
Социальная работа и координация обслуживания.....	10
Духовные услуги	14
Чайная	5
Часы посещения и правила для посетителей	11
Волонтеры	14
Веб-страницы: CarePages и CaringBridge	6



Стойка информации находится в вестибюле на 3-ем (основном) этаже больницы, около главного входа.

Стойка информации

Стойка информации находится в вестибюле на основном (3-ем) этаже больницы, около главного входа. Здесь можно получить ответы на вопросы общего характера, взять карту медицинского центра, найти месторасположение клиники и многое другое. Если вы впервые в медицинском центре, лучше всего начать со стойки информации.

Безопасность в UWMC

Мы заботимся о вашей безопасности.

- Для получения общего представления о мерах безопасности пациентов попросите, чтобы вам дали буклет «Партнеры в обслуживании» (“Partners in Care”). Этот буклет вы найдете в Центре ресурсов медицинской информации на 3-ем этаже.
- Если у вас есть конкретные вопросы или вас беспокоит что-либо, касающееся безопасности пациентов, пожалуйста, обращайтесь к:
Kat Comstock
Сотрудник по вопросам безопасности пациентов
206-598-6843
Электронная почта: marycoms@uw.edu
- Если вам нужно сообщить о потерянном имуществе, краже или нападении, позвоните по номеру 8-5555 с прикроватного телефона или по номеру 206-598-5555 с любого другого телефона.

Предотвращение распространения инфекции

Чтобы помочь предотвратить распространение инфекции:

- Пользуйтесь дезинфицирующим гелем, салфетками и масками, которые находятся в киосках около каждого входа и многих других местах по всей больнице.
- Если вы заболели или у вас кашель, чихание или течет из носа, пожалуйста, НЕ посещайте пациентов, пока не выздоровеете.
- В целях защиты пациентов в некоторые помещения, где пациентам предоставляется обслуживание, могут не пустить посетителей, если они больны.

Офис переводчиков

UWMC обеспечивает одинаковый доступ к медицинским услугам для всех пациентов, независимо от того, на каком языке говорят и насколько хорошо слышат. Сотрудники из офиса переводчиков предоставляют пациентам перевод по телефону, лично в медицинском центре, а также в видео-формате.

Обратитесь в Офис переводчиков по телефону 206-598-4425 или по электронной почте intrpsvc@uw.edu. Обязательно скажите нам, на каком языке вы предпочитаете говорить, когда говорите о предоставляемой вам медицинской помощи.



Волонтеры из транспортной команды могут сопровождать пациентов, которым трудно передвигаться.

Для пациентов с инвалидностью

UWMC обеспечивает одинаковый доступ к медицинским услугам для всех пациентов, независимо от инвалидности.

- Волонтеры из транспортной команды могут сопровождать пациентов, которым трудно передвигаться. Если вам нужна дополнительная информация, звоните в Отдел по связям с пациентами по телефону 206-598-8382.
- Если требуются устройства, которые слабослышащие и глухие используют для общения (карманные разговорные устройства, дистанционный видео-перевод, общественный аппарат ТТУ, аппарат ТТУ для пациентов стационара и Interpretype), обратитесь в регистратуру отделения отоларингологии/хирургии головы и шеи на 3-м этаже больницы. Либо обратитесь к любому сотруднику, чтобы вам помогли найти эти услуги.
- По вопросам об автомобильной стоянке, пожалуйста, смотрите страницы 7 и 8.

Как связаться с пациентом

По электронной почте

Для того чтобы послать электронное сообщение пациенту в UWMC, пожалуйста:

- Посетите www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/amenities/gift-email.
- Заполните форму и нажмите “Submit” («Отправить»). Ваше сообщение будет напечатано и доставлено пациенту волонтером или членом персонала больницы.

Пожалуйста, не посылайте срочную или конфиденциальную информацию. Все сообщения подлежат проверке до доставки пациенту. Сообщения, которые посчитают неуместными, например, рекламирование бизнеса, будут удалены.

В целях защиты тайны частной жизни пациентов мы не можем подтвердить доставку. Пожалуйста, также примите во внимание, что мы не можем доставлять сообщения по выходным или праздничным дням.

По телефону

Чтобы связаться с пациентом по телефону, пожалуйста, позвоните на главную информационную линию больницы: 206-598-3300.

Обычной почтой

Почту в отделения, где находятся пациенты, доставляют ежедневно. На почтовых отправлениях для пациентов стационара адрес надо указать так:

ФИО пациента
Номер палаты
Box 356144
University of Washington Medical Center
1959 N.E. Pacific St.
Seattle, WA 98195

Исходящую почту можно поместить в почтовый ящик у сестринской стойки или в обычный почтовый ящик у входа в медицинский центр рядом с автобусной остановкой.



Сервис доставки еды в палату позволяет вам выбрать то, что вам хочется, тогда, когда хотите есть.

Еда, легкие закуски и напитки

Еда для пациентов

Мы рады предложить нашим пациентам доставку еды в палату. Сотрудник Службы питания (Food and Nutrition Services) принесет вам меню и объяснит, как работает программа. Вы можете выбрать блюда в меню и сообщить нам, когда вы хотите их есть. Позвоните по прикроватному телефону по номеру 8-3663 (8-FOOD), чтобы сделать заказ.

- Вы можете сделать заказ из меню на завтрак с 6:30 до 10:00 утра.
- Вы можете сделать заказ из меню на ланч и на ужин с 11:30 до 21:30.
- Кухня открыта с 6:30 до 21:30.

Можно получить меню на английском, амхарском, китайском, фарси, японском, корейском, русском, сомали, испанском, тигринья и вьетнамском языках.

Plaza Café (Кафетерий)

Больничный кафетерий называется Plaza Café. Он находится на 1-ом этаже рядом с лифтами Pacific. Меню на неделю можно взять в стойке информации на 3-м этаже.

Завтрак..... с 6:30 до 10:00

Ланч и ужин с 11:00 до 19:00

Стойки кофе эспрессо

Стойки продажи эспрессо находятся:

- Около киоска сувениров на 3-ем этаже, часы работы в будние дни: С 6:30 до 21:00, в выходные: с 8:30 до 16:30
- В глубине за столиками кафетерия Plaza Café, 1-й этаж, работает в будние дни с 6:30 до 16:00.
- В хирургическом корпусе (Surgery Pavilion) на 1-м этаже, работает в будние дни с 7:00 до 14:00.
- В клинике UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E., на 1-м этаже в вестибюле, работает в будние дни с 7:00 до 17:30.

Чайная

Чайная (Tea Room) находится на 3-м этаже в коридоре между хирургическим корпусом (Surgery Pavilion) и основным больничным корпусом. Работает в будние дни с 7:30 до 16:00.

Развозка еды в поздние часы

- Развозка еды после закрытия других пунктов питания делает остановки во многих местах медицинского центра ежедневно с 19:00 до 3:30 утра. Расписание остановок вывешено на вашем этаже. Вы можете также спросить об этом у сотрудника больницы.



Сделайте поиск на сайте “Restaurants on the Run”, чтобы найти рестораны, доставляющие еду в зоне почтового индекса 98195.

Заказ и доставка еды во время госпитализации в UWMC

- Вы можете заказать еду в другом месте для доставки в больницу. **Проконсультируйтесь с медсестрой, прежде чем делать заказ.**
- В целях защиты конфиденциальности пациентов, пожалуйста, встретьте доставляющего заказ шофера снаружи у главного входа на 3-й этаж.
- Посетите веб-сайт “Restaurants on the Run” по адресу: www.rotr.com, чтобы найти местные рестораны, доставляющие еду. Ищите рестораны в зоне почтового индекса 98195. На этом сайте вы также можете разместить свой заказ и указать дату и время доставки. Или позвоните в эту службу по телефону 800-510-3663. *Если вы звоните с прикроватного телефона, не забудьте сначала набрать 9.*

Магазин сувениров

В магазине сувениров продаются газеты, журналы, поздравительные открытки, марки, телефонные карточки, предметы ухода за собой, легкие закуски, кофе и другие напитки. Находится на 3-м этаже рядом с главным входом. Часы работы:

- В будние дни: с 6:30 до 21:00
- В выходные: с 8:30 до 17:00

Банкоматы (кассовые автоматы АТМ)

В UWMC

- Рядом с офисом кассира на 3-м этаже (Bank of America).
- Рядом с торговыми автоматами у Plaza Café на 1-м этаже (Chase Bank).
- Рядом с лифтами Pacific на 1-м этаже (WSECU).
- Через дорогу сзади больницы в здании South Campus Center (U.S. Bank).

В клинике UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E.

Банкомат в клинике UWMC Roosevelt находится на 1-м этаже вестибюля рядом с главными лифтами (U.S. Bank).

Пользуйтесь веб-страницей для поддержания контакта

Вы можете создать бесплатную конфиденциальную веб-страницу для обмена информацией о пациенте с родными и друзьями. Веб-страница позволит вам поддерживать контакт без звонков по телефону и отправки электронных сообщений. Чтобы начать делать веб-страницу на английском или на испанском языке, посетите один из следующих веб-сайтов:

- www.carepages.com
- www.caringbridge.org

Сотрудники Центра ресурсов медицинской информации могут помочь вам создать свою веб-страницу (см. стр. 8 и 9).



Центр ресурсов информации о здоровье находится на 3-м (основном) этаже больницы напротив информационной стойки.

Офисные услуги

Центр ресурсов медицинской информации

Центр ресурсов медицинской информации (Health Information Resource Center, сокр. HIRC) находится на 3-м этаже в вестибюле рядом с главным входом в больницу. Информационный центр предлагает пациентам UWMC и их родным бесплатное пользование компьютерами, Интернетом, принтером, факсом, телефоном и копировальной машиной.

- Открыт в рабочие дни с 10:00 до 16:00.

Факс

- Посетите Центр ресурсов медицинской информации на 3-м этаже.
- Можно также обратиться в Отдел социальной работы и координации обслуживания (Social Work and Care Coordination) или к медсестре.

Компьютеры и Интернет

- Посетите Центр ресурсов медицинской информации на 3-м этаже.

Нотариальные услуги

Бесплатные нотариальные услуги в больнице помогут вам и вашим родным нотариально заверить документы, связанные с вашим медицинским обслуживанием.

- **Пациенты стационара:** Попросите сотрудника стойки регистрации на вашем этаже связаться для вас с Отделом социальной работы и координации обслуживания (Social Work and Care Coordination).
- **Пациенты, приходящие на процедуры или на прием в клинику:** Обращайтесь в Отдел медицинской документации/хранения медицинской информации (Medical Records/Health Information Management), кабинет ВВ306. Или позвоните координаторам по социальным вопросам и обслуживанию по телефону 206-598-4370, либо в приемный покой по телефону 206-598-4310.

Автостоянка

Поставьте в своей клинике или на посту медсестры штамп на парковочном талоне, чтобы заплатить за стоянку машины по сниженной расценке. Если вы собираетесь приехать в больницу и уехать в тот же день, попросите на въезде карточку для въезда/выезда.

Гараж Triangle в UWMC

- Открыт круглосуточно 7 дней в неделю.
- Вы должны будете платить за парковку:
 - В будние дни: с 6:00 до полуночи
 - По субботам: с 7:00 до 16:00
- Бесплатная парковка в нерабочие часы и по воскресеньям.
- Парковка для инвалидов и парковка микроавтобусов высотой до 6 футов 8 дюймов.

Гараж Хирургического корпуса (Surgery Pavilion) в UWMC

- Только в рабочие дни: с 6:00 до 22:00
- Закрыта в выходные дни.
- Парковка для инвалидов и парковка микроавтобусов высотой до 9 футов 6 дюймов.



На подъезде к главному входу в медицинский центр предоставляется валет-парковка автомобилей.

Служба валет-парковки в UWMC

На подъезде к главному входу в медицинский центр предоставляется валет-парковка автомобилей.

- Только в рабочие дни: с 8:00 до 17:00
- Действует обычная плата за стоянку в гараже.
- Если вы забираете машину после 17:30, обращайтесь за своими ключами в киоск кассира в гараже Triangle.

Подземная автостоянка в клинике UWMC Roosevelt

- Только в рабочие дни: с 6:00 до 19:30
- Парковка для инвалидов и парковка микроавтобусов высотой до 6 футов 8 дюймов.
- Стоянка для транспортных средств большого размера находится за зданием у погрузочно-разгрузочного участка на въезде с 9-й авеню.

Развозка

Возьмите расписание в стойке информации на 3-м этаже.

- Автобус **Health Sciences Express** до клиник Рузвельт (Roosevelt Clinics) и медицинского центра Харборвью (Harborview Medical Center): 206-685-3146, www.washington.edu/admin/hsexpress/routes.html
- Микроавтобус **Seattle Cancer Care Alliance** (SCCA) до SCCA и Детской больницы Сиэтла (Seattle Children's Hospital): 206-667-5099, www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html
- Микроавтобус **Fred Hutchinson Cancer Research Center** (FHCRC) до FHCRC Public Health Science Building и Pete Gross House: 206-667-5099, www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html

Медицинская информация и библиотеки в UWMC

Центр ресурсов медицинской информации

Центр ресурсов медицинской информации (Health Information Resource Center, сокр. HIRC) находится на 3-м (основном) этаже в вестибюле рядом с главным входом в больницу. В информационном центре есть сотрудники, которые помогут вам найти медицинскую информацию.

HIRC также предоставляет пациентам UWMC и их родным пользование компьютерами и интернетом, принтером, копировальной машиной, телефоном и факсом.

- Только в рабочие дни: с 10:00 до 16:00
- Телефон: 206-598-7960
- Электронная почта: healthed@uw.edu
- Веб-сайт: <http://depts.washington.edu/healthed>

Health Sciences Library (Медицинская библиотека)

Библиотека медицинской литературы (Health Sciences Library) находится в комнате T-334 в корпусе Health Sciences.

- Часы работы:
 - Понедельник - четверг: с 7:30 до 21:00
 - Пятница: с 7:30 до 19:00
 - Суббота: с 12:00 до 17:00
 - Воскресенье: с 12:00 до 17:00 (летом) или с 13:00 до 19:00 (в течение учебного года)
- Телефон: 206-543-3390
- Факс: 206-543-3389
- Электронная почта: hsl@uw.edu
- Веб-сайт: <http://hsl.uw.edu>

Аптека в UWMC

Амбулаторная аптека находится на 3-ем этаже рядом с лифтами Cascade. Вы должны заплатить за рецептурные препараты тогда, когда вы их забираете. Они не включены в ваш счет за пребывание в больнице. Вы можете заплатить наличными, чеком и кредитными картами Visa или MasterCard.

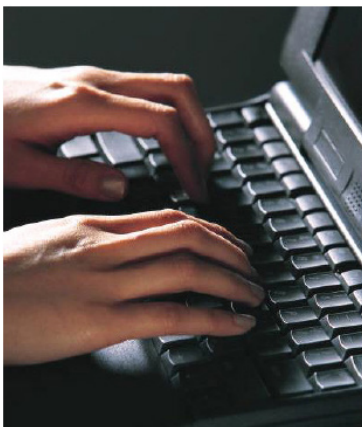
В аптеке вас могут попросить предъявить свою карточку льгот на лекарства. Эта карточка может отличаться от вашей медицинской страховой карточки.

- В рабочие дни: с 8:00 до 21:00
- В выходные: с 8:00 до 20:00
- Телефон: 206-598-5441

Доступ Wi-Fi

Пациентам и посетителям UWMC предоставляется бесплатный доступ Wi-Fi в большинстве больничных помещений:

- Откройте свое беспроводное устройство (лэптоп, смартфон и др.).
- Выберите сеть под названием "Patients and Visitors" (Пациенты и посетители).
- Откройте свой интернет-браузер.
- Прочитайте наши положения и условия.



Бесплатный доступ Wi-Fi предоставляется в большинстве больничных помещений.

Сотовые телефоны

Пожалуйста, переведите звонок телефона в неслышный или вибрирующий режим, чтобы не мешать спокойной лечебной обстановке в местах пребывания пациентов.

Кроме того, пользование сотовыми телефонами может быть ограничено в некоторых зонах больницы. Прежде чем пользоваться сотовым телефоном:

- Спросите у сотрудника стойки регистрации вашего отделения или клиники.
- Проверьте наличие указателей об ограничении пользования сотовыми телефонами.

Социальная работа и координация обслуживания в UWMC

Социальные работники помогут удовлетворить ваши практические и эмоциональные потребности. Они могут помочь вам и вашей семье в случае получения информации о новом диагнозе, при разработке плана безопасного возвращения домой, обучении навыкам ухода за больным и утрате близкого человека.

Социальные работники также могут помочь вам получить направления в другие лечебные учреждения, районные организации или к консультанту по финансовым вопросам. Вы можете связаться с социальным работником UWMC по телефону 206-598-4370.

Консультирование по финансовым вопросам в UWMC

Консультанты по финансовым вопросам могут помочь вам и вашим родным:

- Разобраться в больничных счетах и оплате пребывания в больнице
- Работать со страховыми компаниями, DSHS и программой Медикер
- Подать заявление на программу Медикейд и другую финансовую помощь

Чтобы посоветоваться с финансовым консультантом, звоните по телефону 206-598-4320 в рабочие дни с 8:00 до 17:00:

- Если у вас есть вопросы о страховом покрытии, выберите **вариант 4**
- Если у вас есть вопросы о финансовой помощи, выберите **вариант 5**

Медицинская документация в UWMC

Если вы хотите получить копию своих медицинских документов, обращайтесь в Отдел хранения медицинской информации (Health Information Management). Обращайтесь лично в комнату BB306 на 3-м этаже в рабочие дни с 9:00 до 17:00 или звоните по телефону 206-744-9000. Плата за копирование взимается постранично.

Если вы курите

На территории UWMC запрещено курить и употреблять табачные изделия. Мы стремимся обеспечить безопасную и здоровую обстановку для наших пациентов и работников больницы.

Если вы являетесь пациентом, и вы курите или жуете табак, спросите у своей медсестры о следующих ресурсах:

- Материал UWMC: “Resources to Quit Smoking or Using Tobacco” (Ресурсы для прекращения курения и употребления табачных изделий)
- Никотиновые наклейки или жвачка во время вашего пребывания в больнице
- Занятия с фармацевтом по вопросу прекращения курения



Курение в UWMC запрещено.

Часы посещения и правила для посетителей UWMC

Мы приветствуем посещение пациентов друзьями и родственниками.

Посетители должны:

- Пожалуйста, узнайте у близкого вам человека и у обслуживающих его медработников, в какое время его/ее лучше всего навещать.
- Получите удостоверение посетителя, если вы будете находиться в больнице до 5:30 или после 21:30. Удостоверение посетителя можно получить у сотрудника стойки информации в вестибюле больницы на 3-м (основном) этаже.
- Прежде чем прийти с ребенком, посоветуйтесь с медсестрой близкого вам человека. Посещающие больницу дети должны все время находиться при взрослых.
- Если ваше инфекционное заболевание находится в активной стадии, **не** посещайте отделения, где находятся пациенты. При других заболеваниях посоветуйтесь с медсестрой близкого вам человека.

Информационный канал

Телевизионный канал 2 во всех палатах – это информационный канал UWMC. На этом канале показывают 20-минутный ролик, в котором объясняются многие вопросы, описанные в данной брошюре. Вы можете посмотреть этот ролик в любое время дня и ночи.



Кампус Университета Вашингтона находится через дорогу от больницы.

В прилегающем районе

- Университет штата Вашингтон расположен на другой стороне улицы N.E. Pacific Street напротив больницы, вы найдете там пешеходные дорожки, открытые площадки и сады.
- Montlake Cut – это пролив, расположенный немного южнее больницы. Здесь вы можете наблюдать за лодками и за птицами и наслаждаться простором.
- Если вам нужна информация о близлежащих ресторанах и гостиницах:
 - Посетите Центр ресурсов медицинской информации в вестибюле больницы.
 - Или позвоните в службу социальной работы по номеру 8-4370 с прикроватного телефона.

Участники группы по вашему медицинскому обслуживанию

Так как мы являемся учебной больницей, в вашем медицинском обслуживании может принимать участие много людей. Все или некоторые из них могут состоять в группе по вашему медицинскому обслуживанию:

Медицинский персонал

Лечащий врач

Ваш лечащий врач руководит всеми аспектами вашего медицинского обслуживания. Этот врач также обучает *врачей-ординаторов* и *интернов*.

Врачи-ординаторы и интерны

Это врачи, получающие после окончания медицинского учебного заведения обучение в какой-либо конкретной области медицины, например, хирургии или лечения раковых заболеваний.



UWMC - это «учебная больница». Студенты-медики тесно сотрудничают с врачами-ординаторами, обучаясь уходу за больными в больнице в ходе получения медицинского образования.



При необходимости физиотерапевт может предложить упражнения, терапию или медицинскую аппаратуру для улучшения движений и укрепления организма.

Студент-медик

Студент-медик еще учится в медицинской школе. Эти студенты работают в тесном сотрудничестве с врачами-ординаторами, обучаясь уходу за больными в больнице в ходе получения медицинского образования.

Медсестры

Зарегистрированная медсестра

Зарегистрированная медсестра (RN) предоставляет уход за больными и координирует все аспекты вашего ежедневного медицинского обслуживания с другими группами и услугами. Все медсестры в UWMC являются зарегистрированными медсестрами, а у многих есть степень бакалавра или магистра сестринского дела.

Главная медсестра

Главная медсестра руководит всеми медсестрами, входящими в группу по вашему медицинскому обслуживанию.

Ответственная медсестра

Ответственная медсестра составляет расписание смен для медсестер, может помогать в предоставлении вам ухода и отвечает за бесперебойную работу многочисленных служб отделения.

Медсестра-клинический специалист

Медсестра-клинический специалист (CNS) – это медсестра, имеющая специальную клиническую подготовку и степень магистра. CNS специализируется в определенной области сестринского ухода, такой как облегчение боли или уход за ранами. CNS консультирует других медсестер и медперсонал.

Больничным ассистент

Больничным ассистент (НА) предоставляет уход за пациентами под руководством зарегистрированной медсестры (RN). Другие названия: медицинский помощник, помощник медсестры или санитар(ка).

Вспомогательные медицинские специалисты

Диетолог

Зарегистрированный диетолог (RD) является специалистом в вопросах правильного питания. Диетолог произведет оценку ваших потребностей и проинформирует группу по вашему медицинскому обслуживанию о том, какое питание будет наилучшим для вас. Диетологи также обучают пациентов тому, как следовать специальной диете после выписки домой.

Специалист по физической терапии

Ваш врач может направить вас к специалисту по физической терапии (PT). PT проверит вашу способность двигаться и может предложить упражнения, терапию или медицинскую аппаратуру для улучшения движений и укрепления организма.

Специалист по трудотерапии

Ваш врач может направить вас к специалисту по трудотерапии (OT). OT проверит вашу способность выполнять ежедневные действия, такие, как одевание, принятие душа/ванны, приготовление пищи. Их также называют «повседневными действиями» или сокращенно ADL (от англ. “activities of daily living”). OT может предоставить вспомогательные устройства для облегчения выполнения ADL.

Фармацевт

Зарегистрированный фармацевт (RPh) работает с группой по вашему медицинскому обслуживанию, оказывая помощь в выборе наиболее подходящих для вас лекарственных препаратов и их дозировки. Фармацевт помогает предотвратить ошибки с приемом лекарств, помогая вам понять, для чего они выписаны, какими возможными побочными действиями они обладают и как их следует принимать. Являясь пациентом UWMC, вы всегда можете обратиться к фармацевту, если у вас возникли вопросы по поводу лекарства. В штате UWMC также есть клинические фармацевты, имеющие степень доктора фармацевтических наук (DPharm).

Специалист по респираторной терапии

Ваш врач может направить вас к специалисту по респираторной терапии (RT). RT будет работать в тесном контакте с вашим врачом и медсестрой для предоставления наилучшей кислородной терапии и наблюдения за функционированием легких во время вашего пребывания в больнице. При необходимости RT также организует, чтобы вы могли пользоваться кислородом и другой аппаратурой дома после выписки из больницы.

Социальный работник

Социальный работник (MSW) будет работать в тесном контакте с другими участниками группы по вашему медицинскому обслуживанию, чтобы оценить, какие эмоциональные и практические ресурсы могут помочь вашему медицинскому обслуживанию.

Вспомогательный персонал

Работники хозяйственной службы

Работники хозяйственной службы ежедневно убирают вашу палату. Они также убирают и поддерживают в хорошем состоянии все места общественного пользования больницы.

Координатор обслуживания пациентов

Координатор обслуживания пациентов (PCC) помогает получить утверждение от страховки, а также медицинские документы, касающиеся предыдущего обслуживания. PCC также записывает пациентов на назначенные врачом(ами) приемы и медицинские процедуры.

Специалист по услугам для пациентов

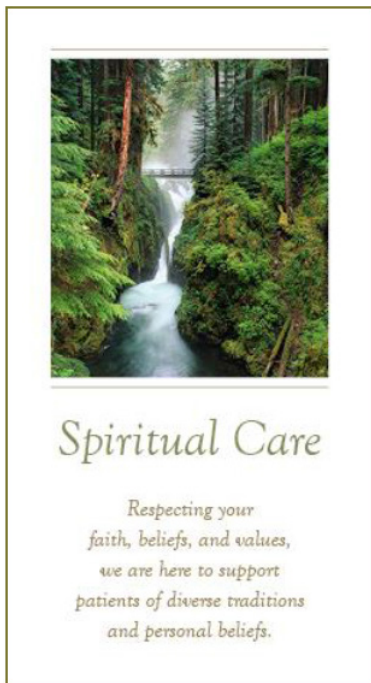
Специалист по услугам для пациентов (PSS), находящийся у стойки регистратуры, отвечает на основные вопросы, указывает ресурсы и выдает наклейки для сниженной оплаты за парковку. PSS также регистрирует пациентов клиники, получает страховую доплату, проверяет, не изменилась ли страховка, и записывает пациентов на последующие приемы в клинике.

Духовные услуги

Являясь членами коллектива обслуживающих вас сотрудников, работники отдела духовных услуг предоставляют уважительное духовное и эмоциональное попечение лицам всех религиозных верований и духовных убеждений. Чтобы связаться с отделом духовных услуг, позвоните по телефону 8-4630 с прикроватного телефона и оставьте сообщение. Или обратитесь к своей медсестре или к социальному работнику.



Работники хозяйственной службы ежедневно убирают вашу палату.



Чтобы связаться с отделом духовных услуг, позвоните по телефону 8-4630 с прикроватного телефона и оставьте сообщение.



Программа «Красота и рак» в UWMC предоставляет онкологическим пациентам, проходящим лечение в UWMC и Seattle Cancer Care Alliance, бесплатные парики, головные уборы и шарфы.

Волонтеры

Волонтеры – это важные участники группы по вашему медицинскому обслуживанию. Великодушно отдавая свое время, волонтеры повышают качество лечения, ухода и обслуживания, предоставляемого пациентам, их родственникам и посетителям. В центре UWMC есть около 60 работ, которые выполняют волонтеры, от помощника в программе по искусству и лица для контакта при хирургических операциях, до сопровождения пациентов и сотрудника стойки информации.

Если вы хотите получить дополнительную информацию о том, как стать волонтером UWMC, пожалуйста, позвоните по телефону 206-598-4218.

Обход

Медработники из группы по вашему медицинскому обслуживанию будут посещать вас каждое утро. Такое посещение называется «обходом» и входит в медицинское обслуживание пациентов стационара.

Цель обхода – проверить, улучшилось ли ваше состояние, и планировать ваше лечение.

Мы предлагаем вам и вашим родным задавать вопросы участникам группы по вашему медицинскому обслуживанию о том, в чем заключается их участие в вашем обслуживании, а также сообщать им ваше мнение о вашем состоянии и лечении.

Узнайте у медсестры, когда проводится обход в вашем отделении.

Программа по искусству и самостоятельный осмотр произведений искусства

Программа по искусству предоставляет для вас постоянную коллекцию произведений искусства. В больнице выставлено много произведений искусства. Программа по искусству оплачивается на средства пожертвований.

Программа живописи и рукоделия

Научитесь рисовать, вязать, делать поделки во время пребывания в UWMC. Все пациенты и посетители могут заниматься в художественных кружках или брать индивидуальные уроки. Предыдущий опыт не требуется!

Чтобы получить информацию о расписании занятий художественных кружков или занятий для лежачих больных, звоните по телефону 206-598-6313.

Стрижка и укладка волос

Парикмахер может приходить в палаты пациентов в рабочие дни с 9:00 до 17:00. Чтобы назначить время визита парикмахера, звоните по телефону 206-221-4284. Платить можно наличными или чеком.

Программа «Красота и рак»

Программа «Красота и рак» в UWMC предоставляет онкологическим пациентам, проходящим лечение в UWMC и Seattle Cancer Care Alliance, бесплатные парики, головные уборы и шарфы. Консультанты программы посещают пациентов по предварительной записи. Для получения дополнительной информации звоните по телефону 206-598-3604.

Как подать жалобу

- Если вы хотите подать жалобу по вопросу вашего медицинского обслуживания или безопасности, обратитесь к руководителю отделения, где вы получили обслуживание.
- Если вас не удовлетворит реакция или результаты обращения к руководителю, позвоните в отдел по связям с пациентами (Patient Relations) по номеру 8-8382 с прикроватного телефона.
- You may also call the Washington State Department of Health at
Вы также можете позвонить в Департамент здравоохранения штата Вашингтон по телефону 1-800-633-6828 или в Объединенную комиссию по телефону 1-800-994-6610. *(Если вы звоните с прикроватного телефона, не забудьте сначала набрать 9.)*

Отзывы пациентов и карточки для замечаний и предложений

У вас есть предложения по улучшению предоставляемых нами услуг?
Вы хотите высказаться о наших сотрудниках с похвалой?

Мы хотим знать ваше мнение! Пожалуйста:

- Попросите в регистратуре вашего отделения карточку для замечаний и предложений.
- Позвоните в Отдел по связям с пациентами по телефону 206-598-8382.
- Напишите по электронной почте: UWMCares@uw.edu.

О данной брошюре

Пожалуйста, поделитесь с нами своими идеями, чтобы помочь нам повысить полезность этой брошюры «Услуги для пациентов и их родных» для пациентов UWMC и их родных. Обращайтесь по телефону 206-598-7498 или по адресу электронной почты pfes@uw.edu.

У вас есть вопросы?

Ваши вопросы очень важны. Если у вас есть вопросы или проблемы, позвоните своему врачу или поставщику медицинских услуг.



Services for Patients and Families

At University of Washington Medical Center

This handout describes many of the services that patients and families may use at University of Washington Medical Center (UWMC). It also explains some terms that you may hear during your stay.

Ask any staff member with a name badge for help. We are happy to answer your questions and help you find your way.



Art Program and Self-Guided Art Tour	14
Artist-in-Residence Program	14
Beauty and Cancer Program.....	14
Business Services.....	7
Cafeteria (Plaza Café)	5
Care Team Members	11-13
Cash Machines (ATMs)	6
Cell Phones	10
Comments and Concerns	15
Contacting a Patient	4
Computers, Internet, and Wi-Fi.....	7, 9
Disability Accommodation	4
Email for Patients.....	4
Espresso Stands.....	5
Fax	7
Financial Counseling.....	10
Food, Snacks, and Beverages	5-6
Gift Shop.....	6
Haircuts and Styling.....	14
Health Information and Libraries.....	8-9
Infection Control	3
Information Channel.....	11
Information Desk	3
Interpreter Services.....	3
Mail.....	4
Meals for Patients.....	5
Medical Records	10
Notary Services.....	7
Parking	7-8
Pharmacy at UWMC.....	9
Rounds.....	14
Safety at UWMC	3
Shuttles.....	8
Smoking.....	10
Social Work and Care Coordination.....	10
Spiritual Care.....	13
Tea Room.....	5
Visiting Hours and Guidelines	11
Volunteers	14
Webpages: CarePages and CaringBridge	6



The Information Desk is on the 3rd floor (main level), just inside the main entrance to the hospital.

Information Desk

The Information Desk is in the lobby on the main level (3rd floor) of the hospital, just inside the main entrance. Get answers to general questions, pick up a map of the medical center, locate a clinic, and more. If you're new to the medical center, the Information Desk is a good place to start.

Safety at UWMC

Your safety is important to us.

- For general patient safety information, ask for a copy of our handout "Partners in Care." Copies can be found at the Health Information Resource Center on the 3rd floor (main level) near the main entrance.
- If you have specific patient safety questions and concerns, please contact:

Kat Comstock
Patient Safety Officer
206-598-6843
Email: marycoms@uw.edu
- If you need to report lost property, theft, or an assault, call 8-5555 from your bedside phone, or 206-598-5555 from other phones.

Prevent the Spread of Infection

To help prevent the spread of infection:

- Please use the hand gel, tissues, and masks found at kiosks near entrances and in many other places in the hospital.
- We ask visitors who are ill or have symptoms such as coughing, sneezing, or runny nose NOT to visit until they are well.
- To protect patients, some patient care areas may turn away visitors if they are ill.

Interpreter Services

UWMC supports equal access to health care services for all patients, no matter what language they speak or what their hearing status may be. Staff from Interpreter Services provide language support for patients by phone, in person in the medical center, and in video format.

Call Interpreter Services at 206-598-4425, or send an email to intrpsvc@uw.edu. Be sure to tell us which language you prefer to use when talking about your health care. (Call 8-4425 from a bedside phone.)



Volunteers on the Transport Team can escort patients who have mobility problems.

For Patients with Disability

UWMC supports equal access to health care services regardless of disability.

- Volunteers on the Transport Team can escort patients who have mobility problems. Call Patient Relations at 206-598-8382 to learn more.
- For devices to help hard-of-hearing and deaf patients communicate (pocket talkers, Video Remote Interpreting, a public TTY phone, an inpatient TTY phone, and Interprettype), ask at the front desk of Otolaryngology/Head and Neck Surgery on the 3rd floor of the hospital. Or, ask any staff person for help finding these services.
- For parking concerns, please see pages 7 and 8.

Contacting a Patient

By Email

To send an email to a patient at UWMC, please:

- Visit www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/amenities/gift-email.
- Fill in the form and click on “Submit.” Your message will be printed and delivered to the patient by a hospital volunteer or staff.

Please do not send urgent or confidential information. All messages are reviewed before they are delivered. Messages deemed inappropriate, such as business solicitations, will be discarded.

To protect patient privacy, we cannot confirm delivery. Please also note that we are not able to deliver messages on weekends or holidays.

By Phone

To contact a patient by phone, please call the main information line at the hospital: 206-598-3300.

By U.S. Mail

Mail is delivered to patient floors every day. Mail for inpatients should be addressed to:

Patient Name
Room Number
Box 356144
University of Washington Medical Center
1959 N.E. Pacific St.
Seattle, WA 98195

Outgoing mail may be placed in the mailbox at the nurses’ station or the U.S. mailbox in front of the medical center, near the bus stop.



Room service allows you to choose what you want to eat and when you want to eat it.

Food, Snacks, and Beverages

Meals for Patients

We offer room-service dining to our patients. A staff member from Food and Nutrition Services will bring you a menu and explain the program. You can choose what to eat from the menu and tell us when you want to eat it. Call 8-3663 (8-FOOD) from your bedside phone to order.

- You may order from the breakfast menu from 6:30 to 10 a.m.
- You may order from the lunch and dinner menu from 11:30 a.m. to 9:30 p.m.
- The kitchen is open from 6:30 a.m. to 9:30 p.m.

Menus are available in English, Amharic, Chinese, Farsi, Japanese, Korean, Russian, Somali, Spanish, Tigrigna, and Vietnamese.

Plaza Café (Cafeteria)

The hospital cafeteria is called the Plaza Café. It is on the 1st floor near the Pacific Elevators. You can pick up a weekly menu at the Information Desk on the 3rd floor.

Breakfast service 6:30 a.m. to 10 a.m.
 Lunch and dinner service 11 a.m. to 7 p.m.

Espresso Stands

Espresso stands are:

- Near the Gift Shop, 3rd floor, open weekdays: 6:30 a.m. to 9 p.m., weekends: 8:30 a.m. to 4:30 p.m.
- In the rear of the Plaza Café sitting area, 1st floor, open weekdays 6:30 a.m. to 4 p.m.
- In the Surgery Pavilion, 1st floor, open weekdays 7 a.m. to 2 p.m.
- At UWMC at Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E., 1st floor lobby, open weekdays 7 a.m. to 5:30 p.m.

Tea Room

The Tea Room is on the 3rd floor, in the hall between the Surgery Pavilion and the main hospital. It is open weekdays 7:30 a.m. to 4 p.m.

After-Hours Food Cart

- The after-hours Food Cart stops at many places in the medical center every day between 7 p.m. and 3:30 a.m. The schedule of stops is posted on your floor. Or, ask a staff person.



Search on the “Restaurants on the Run” website for restaurants that deliver in the 98195 zip code area.

Ordering Food for Delivery While at UWMC

- You may order food from outside sources for delivery to the hospital. **Check with your nurse before ordering.**
- Please meet the delivery driver outside the 3rd floor main entrance to protect patient privacy.
- For a list of local restaurants that deliver, visit the “Restaurants on the Run” website at www.rotr.com. Search for restaurants in the 98195 zip code area. You can also place your order and specify delivery date and time on the website. Or, call the service at 800-510-3663. *Be sure to dial 9 first when using a bedside phone.*

Gift Shop

The Gift Shop sells newspapers, magazines, greeting cards, stamps, phone cards, personal grooming supplies, snacks, drip coffee, and other beverages. It is on the 3rd floor near the main entrance. It is open:

- Weekdays: 6:30 a.m. to 9 p.m.
- Weekends: 8:30 a.m. to 5 p.m.

Cash Machines (ATMs)

At UWMC

- Near the cashier’s office on the 3rd floor (Bank of America).
- Near the vending machines by the Plaza Café on the 1st floor (Chase Bank).
- Near the Pacific Elevators on the 1st floor (WSECU).
- Across the street at the rear of the hospital, inside the South Campus Center building (U.S. Bank).

At UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E.

The cash machine at UWMC Roosevelt is in the 1st floor lobby near the main elevators (U.S. Bank).

Using a Webpage to Stay in Touch

You can create a free, private webpage to share information about the patient with family and friends. Your webpage lets you stay in touch without having to make phone calls or send emails. To get started on your webpage in English or Spanish, visit one of these websites:

- www.carepages.com
- www.caringbridge.org

For help setting up your webpage, visit the Health Information Resource Center (see pages 8 and 9).



The Health Information Resource Center is on the 3rd floor (main level) of the hospital.

Business Services

Health Information Resource Center

The Health Information Resource Center (HIRC) is in the 3rd floor lobby near the main entrance of the hospital. The resource center offers UWMC patients and families free use of computers, internet, printer, fax, phone, and copier.

- Open weekdays, 10 a.m. to 4 p.m.

Fax

- Visit the Health Information Resource Center on the 3rd floor.
- Or, contact Social Work and Care Coordination or ask your nurse.

Computers and Internet

- Visit the Health Information Resource Center on the 3rd floor.

Notary Services

Free notary services in the hospital help you and your family notarize documents related to your health care.

- **Inpatients:** Ask at the front desk on the floor where you are staying to contact Social Work and Care Coordination for you.
- **Outpatients and clinic patients:** Visit Medical Records/Health Information Management in Room BB306. Or, you can call Social Work and Care Coordination at 206-598-4370 or call Admitting at 206-598-4310.

Parking

Validate your parking ticket at your clinic or nurses' station for a reduced parking fee. If you plan to leave and return on the same day, ask at the gatehouse for an in/out access card.

Triangle Garage at UWMC

- Open 24 hours a day, 7 days a week.
- You will need to pay for parking:
 - Weekdays: 6 a.m. to midnight
 - Saturdays: 7 a.m. to 4 p.m.
- Parking is free after hours and on Sundays.
- Disability and van parking up to 6 feet, 8 inches.

Surgery Pavilion Garage at UWMC

- Weekdays only: 6 a.m. to 10 p.m.
- Closed on weekends.
- Disability and van parking up to 9 feet, 6 inches.



Valet parking service is available on the front drive of the hospital.

Valet Parking Service at UWMC

Valet parking is available on the front drive of the hospital.

- Weekdays only: 8 a.m. to 5 p.m.
- Regular garage parking fees apply.
- If you pick up your car after 5:30 p.m., ask for your keys at the cashier's booth in the Triangle Garage.

Underground Parking at UWMC at Roosevelt Clinics

- Weekdays only: 6 a.m. to 7:30 p.m.
- Disability and van parking up to 6 feet, 8 inches.
- Oversized vehicle parking is in the rear loading dock area at the 9th Avenue entrance.

Shuttles

Find shuttle schedules at the Information Desk on the 3rd floor.

- **Health Sciences Express** bus to Roosevelt Clinics and Harborview Medical Center: 206-685-3146, www.washington.edu/admin/hsexpress/routes.html
- **Seattle Cancer Care Alliance (SCCA)** van to SCCA and Seattle Children's Hospital: 206-667-5099, www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html
- **Fred Hutchinson Cancer Research Center (FHCRC)** van to FHCRC Public Health Science Building and Pete Gross House: 206-667-5099, www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html

Health Information and Libraries at UWMC

Health Information Resource Center

The Health Information Resource Center (HIRC) is in the lobby on the 3rd floor (main level) near the main entrance to the hospital. The resource center has staff to help users find health information.

UWMC patients and families may also use computers and internet, printer, copier, phone, and fax at the HIRC.

- Open weekdays only: 10 a.m. to 4 p.m.
- Phone: 206-598-7960
- Email: healthed@uw.edu
- Website: <http://depts.washington.edu/healthed>

Health Sciences Library

The Health Sciences Library is in Room T-334 in the Health Sciences Building.

- Open hours:
 - Monday to Thursday: 7:30 a.m. to 9 p.m.
 - Friday: 7:30 a.m. to 7 p.m.
 - Saturday: 12 to 5 p.m.
 - Sunday: 12 to 5 p.m. (during the summer) or 1 to 7 p.m. (during the school year)
- Phone: 206-543-3390
- Fax: 206-543-3389
- Email: hsl@uw.edu
- Website: <http://hsl.uw.edu>

Pharmacy at UWMC

The Outpatient Pharmacy is on the 3rd floor (main level) of the hospital, near the Cascade Elevators. You will need to pay for your prescriptions when you pick them up. They are not included in your hospital bill. You may pay with cash, check, Visa or MasterCard.

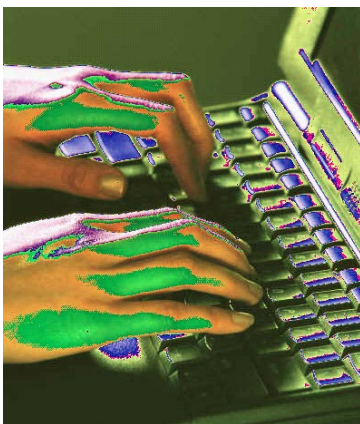
The pharmacy may need to see your drug benefit card. This card may be different from your medical insurance card.

- Weekdays: 8 a.m. to 9 p.m.
- Weekends: 8 a.m. to 8 p.m.
- Phone: 206-598-5441

Wi-Fi Access

Free Wi-Fi access is available to UWMC patients and visitors in most areas of the hospital:

- Open your wireless device (laptop, smartphone, etc.).
- Choose the network called “Patients and Visitors.”
- Open your internet browser.
- Review our Terms and Conditions.



Free Wi-Fi access is available in most areas of the hospital.

Cell Phones

Please turn cell phone ringers to “silent” or “vibrate only” to preserve the peaceful healing environment of our patient care areas.

Also, cell phone use may be limited in some areas of the hospital. Before using your cell phone, please:

- Check with staff at the main desk of your unit or clinic.
- Look for and obey signs that limit cell phone use.

Social Work and Care Coordination at UWMC

Social workers help with your practical and emotional needs. They can help you and your family adjust to a new diagnosis, create a safe plan for your return home, learn about caregiving, and cope with loss and grief.

Social workers may also help with referrals to other health care facilities, community resources, or a financial counselor. To talk with a UWMC social worker, call 206-598-4370.

Financial Counseling at UWMC

Financial counselors can help you and your family:

- Understand your hospital bills and how to pay for your hospital stay
- Work with insurance companies, DSHS, and Medicare
- Apply for Medicaid and other financial aid

To talk with a financial counselor, call 206-598-4320 weekdays between 8 a.m. and 5 p.m.:

- Choose **option 4** for questions about insurance coverage
- Choose **option 5** for questions about financial assistance

Medical Records at UWMC

Contact Health Information Management if you want a copy of your medical record. Go to Room BB306 on the 3rd floor, weekdays from 9 a.m. to 5 p.m., or call 206-744-9000. There is a per-page fee for copies.

If You Smoke

UWMC is a smoke- and tobacco-free facility. We are committed to a safe and healthy environment for our patients and staff.

If you are a patient and you smoke or use tobacco, ask your nurse about:

- UWMC handout: “Resources to Quit Smoking or Using Tobacco”
- Nicotine patches or gum during your stay
- Quit-smoking session with a pharmacist



UWMC is a smoke-free hospital.

UWMC Visiting Hours and Guidelines

We encourage family and friends to visit patients. Visitors should:

- Check with your loved one and their health care team about the best times to visit.
- Get a visitor ID if you will be in the hospital before 5:30 a.m. and after 9:30 p.m. Get your visitor ID at the Information Desk in the lobby on the 3rd floor (main level) of the hospital.
- Check with your loved one's nurse before a child comes to visit. Children visiting the hospital must be with an adult at all times.
- **Not** visit patient care units if you have an active infection. Check with your loved one's nurse about other illnesses.

Information Channel

Channel 2 on all patient room TVs is UWMC's Information Channel. This channel runs a 20-minute slideshow that explains many of the subjects covered in this handout. You can watch this slideshow any time of the day or night.



University of Washington campus is across the street from the hospital.

In the Area

- University of Washington campus is just across N.E. Pacific Street from the hospital, where you will find walking paths, open spaces, and gardens.
- Montlake Cut is a waterway just south of the hospital. Here you can watch boats and birds and enjoy the open space.
- To learn about nearby restaurants and hotels:
 - Visit the Health Information Resource Center in the hospital lobby.
 - Or, call Social Work at 8-4370 from your bedside phone.

Care Team Members

Because we are a “teaching hospital,” many people may help provide your care. Some or all of these care providers will be part of your care team:

Medical Staff

Attending Doctor

Your attending doctor directs your overall care. This doctor also trains *residents* and *interns*.

Resident and Interns

Residents and interns are doctors who have completed medical school and are receiving training in a special area, such as surgery or cancer care.



UWMC is a “teaching hospital.” Medical students work closely with resident doctors in the hospital, as part of their medical training.

Medical Student

A medical student is still in medical school. These students work closely with the residents to learn about caring for patients in the hospital, as a part of their medical training.

Nursing Staff

Registered Nurse

A registered nurse (RN) provides bedside care and coordinates all aspects of your daily care with other teams and services. All nurses at UWMC are RNs, and many have a bachelor’s or advanced degree in nursing.

Nurse Manager

The nurse manager oversees all of the nurses on your care team.

Charge Nurse

The charge nurse schedules nursing shifts, may help in your care, and is in charge of keeping the many services within the unit running smoothly.

Clinical Nurse Specialist

A clinical nurse specialist (CNS) is a nurse who has advanced clinical training and a master’s degree. A CNS is an expert in a special aspect of nursing, such as pain management or wound care. The CNS consults with other nurses and medical staff.

Hospital Assistant

A hospital assistant (HA) provides patient care as directed by an RN. An HA may also be called a medical assistant, nurse’s aide, or orderly.

Allied Health Professionals

Dietitian

A registered dietitian (RD) is an expert in food and nutrition. Your dietitian will assess your needs and advise your care team about the best diet for you. Dietitians also teach patients how to follow special diets when they return home.

Physical Therapist

Your doctor may refer you to a physical therapist (PT). The PT checks how well you can move and may suggest exercises, therapies, or medical equipment to help you move more easily and become stronger.

Occupational Therapist

Your doctor may refer you to an occupational therapist (OT). The OT checks how well you handle daily tasks such as dressing, bathing, and cooking. These are also called “activities of daily living” or ADLs. An OT may provide aids and devices to make ADLs easier to do.



If needed, a physical therapist can suggest exercises, therapies, or medical equipment to help you move more easily and become stronger.

Pharmacist

A registered pharmacist (RPh) works with your care team to help choose the best medicines and doses for you. This pharmacist helps prevent medicine errors by helping you understand what the medicines are for, their possible side effects, and how to safely take them. As a UWMC patient, you can always ask to speak with a pharmacist if you have questions about medicines. UWMC also has clinical pharmacists on staff who have a doctor of pharmacy (DPharm) degree.

Respiratory Therapist

Your doctor may refer you to a respiratory therapist (RT). Your RT will work closely with your doctor and nurse to provide the best oxygen therapy and lung function monitoring while you are in the hospital. If needed, your RT will also arrange for you to have oxygen and other equipment when you go home.

Social Worker

Your social worker (MSW) will work closely with other members of your health care team to assess what emotional and practical resources you may need to support your medical care.

Support Staff

Environmental Services/Housekeeping Staff

The environmental services and housekeeping staff cleans your room every day. They also clean and maintain all public areas in the hospital.

Patient Care Coordinator

A patient care coordinator (PCC) can help you get insurance approvals and records about past care. The PCC also schedules appointments and medical procedures as ordered by your doctor(s).

Patient Services Specialist

A patient services specialist (PSS) is at the front desk to answer basic questions, identify resources, and issue parking validation stickers. The PSS also checks in clinic patients, receives insurance copayments, checks for insurance changes, and schedules return clinic visits.

Spiritual Care

As part of your care team, spiritual caregivers provide respectful spiritual and emotional care to persons of all faiths and spiritual beliefs. To reach Spiritual Care, please call 8-4630 from your bedside phone and leave a message. Or, ask your nurse or social worker.



Environmental services staff clean your room every day.



Spiritual Care

*Respecting your
faith, beliefs, and values,
we are here to support
patients of diverse traditions
and personal beliefs.*

*To reach Spiritual Care,
please call 8-4630 from
your bedside phone and
leave a message.*



*The Beauty and Cancer
Program at UWMC provides
free wigs, hats, and scarves
to cancer patients receiving
care at UWMC and SCCA.*

Volunteers

Volunteers are valued members of your health care team. Through their generous contribution of time, volunteers add to the quality of care and service provided to our patients, families, and guests. There are nearly 60 volunteer positions at UWMC, ranging from art program assistant and surgery liaison, to patient escort and Information Desk volunteer.

If you would like to learn more about becoming a UWMC volunteer, please call 206-598-4218.

Rounds

Members of your health care team will visit you each morning. This is called “rounds” or “rounding,” and is part of inpatient medical care.

The purpose of rounds is to check on your progress and to plan for your treatment.

You and your family are encouraged to ask team members about their role in your care and to tell them how you feel about your condition and treatment.

Ask your nurse when rounds will take place on your unit.

Art Program and Self-Guided Art Tour

The Art Program provides a permanent art collection for your enjoyment. There are many pieces of art on display throughout the hospital. The Art Program is paid for by donations.

Artist-in-Residence Program

You can also learn to paint, knit, or make crafts while you’re staying at UWMC. Art groups or one-on-one sessions are available for all patients and guests. No art experience needed!

Call 206-598-6313 for information about scheduled art groups or a bedside session.

Haircuts and Styling

A hairstylist is available to come to patient rooms weekdays from 9 a.m. to 5 p.m. Please call 206-221-4284 to ask for an appointment. You may pay with cash or check.

Beauty and Cancer Program

The Beauty and Cancer Program at UWMC provides free wigs, hats, and scarves to cancer patients receiving care at UWMC and Seattle Cancer Care Alliance (SCCA). Beauty and Cancer consultants see patients by appointment. Please call 206-598-3604 for more information.

To Report a Concern

- If you have a concern about your medical care or a safety issue, contact the manager of the unit where you received care.
- If you are not satisfied with the response or results you receive from that manager, call Patient Relations at 8-8382 from your bedside phone.
- You may also call the Washington State Department of Health at 1-800-633-6828, or The Joint Commission at 1-800-994-6610. *(Be sure to dial 9 first when calling from your bedside phone.)*

Patient Feedback and Comment Cards

Do you have a suggestion to help us improve our services? Do you have a compliment for our staff?

We would like to hear from you! Please:

- Ask for a comment card at the front desk of your unit.
- Call Patient Relations at 206-598-8382.
- Email UWMCares@uw.edu.

About This Handout

Please share your ideas to help us make this “Services for Patients and Families” handout even more useful for UWMC patients and families. Call 206-598-7498 or e-mail pfes@uw.edu.

Questions?

Your questions are important. Call your doctor or health care provider if you have questions or concerns.