



Servicios para pacientes y familias

Centro Médico de la Universidad de Washington

Este folleto describe muchos de los servicios que los pacientes y las familias podrían utilizar en el Centro Médico de la Universidad de Washington (UWMC). También explica algunos términos que es posible que usted escuche durante su estadía.

Pídale ayuda a algún miembro del personal con credencial. Estamos contentos de responder sus preguntas y orientarlo.



Programa de artes y visita sin guía.....	14
Programa de arte para pacientes internos	14
Programa de la belleza y el cáncer	15
Servicios comerciales.....	7
Cafetería (Plaza Café)	5
Miembros del equipo de cuidado	11-13
Cajeros automáticos (ATMs).....	6
Teléfonos celulares	10
Comentarios e inquietudes.....	15
Ponerse en contacto con un paciente.....	4
Computadoras, red y acceso inalámbrico (Wi-Fi)	7, 9
Adaptaciones para discapacitados	4
Correo electrónico para los pacientes	4
Kiosko de Café Espresso.....	5
Fax.....	7
Asesoramiento financiero	10
Comida, meriendas y bebidas	5-6
Tienda de Regalos.....	6
Corte de cabello y peinado	14
Información y bibliotecas sobre la salud	8-9
Control de infecciones	3
Canal de información	11
Mostrador de Informaciones.....	3
Servicios de intérpretes	3
Correo	4
Comida para los pacientes.....	5
Registros médicos.....	10
Servicios de notaría	7
Estacionamiento	7-8
Farmacia en UWMC	9
Rondas	14
Seguridad en UWMC.....	3
Servicios de enlace.....	8
Fumar.....	10-11
Coordinación de atención y trabajo social	10
Atención espiritual	14
Salón de Té.....	5
Horas de visita y directrices	11
Voluntarios	14
Páginas web: CarePages y CaringBridge.....	6



El Mostrador de Información está en el 3er piso (nivel principal), justo adentro de la entrada principal del hospital.

Mostrador de Informaciones

El Mostrador de Información está en el vestíbulo, en el nivel principal (3er piso) del hospital, justo dentro de la entrada principal. Obtenga respuesta a sus preguntas en general, recoja un mapa del centro médico, ubique una clínica, y más. Si usted es nuevo(a) en el centro médico, el Mostrador de Informaciones es un buen lugar para empezar.

Seguridad en UWMC

Su seguridad es importante para nosotros.

- Para obtener información general sobre la seguridad de los pacientes, pida un ejemplar de nuestro folleto “Colaboradores en la atención” (“Partners in Care”). Se puede encontrar copias en el Centro de Recursos de Información sobre la Salud en el 3er piso (nivel principal), cerca de la entrada principal.
- Si tiene preguntas o preocupaciones específicas acerca de la seguridad de los pacientes, por favor, comuníquese con:

Kat Comstock
Funcionario de seguridad para los pacientes
206-598-6843
Email: marycoms@uw.edu

- Si necesita informar de objetos perdidos, robo o asalto, llame al 8-5555 desde el teléfono junto a la cama o al 206-598-5555 desde otros teléfonos.

Prevención de la propagación de infecciones

Para ayudar a evitar la propagación de infecciones:

- Por favor, use el gel para manos, pañuelos y máscaras que encuentre en los kioscos cerca de las entradas y en muchos otros lugares en el hospital.
- Pedimos a los visitantes que están enfermos o tienen síntomas tales como tos, estornudos o catarro, que NO vengan de visita hasta que estén bien.
- Para proteger a los pacientes, algunas áreas de atención a los pacientes podrían alejar a los visitantes si están enfermos.

Servicios de intérpretes

UWMC apoya el acceso equitativo a los servicios de atención a la salud para todos los pacientes, sea cual fuere el idioma que hablen, o cuál pudiera ser su capacidad auditiva. El personal de Servicios de intérpretes proporciona asistencia de idiomas para pacientes por teléfono, personalmente en el centro médico o en formato de video.

Llame a servicios de intérpretes, al 206-598-4425, o envíe un correo electrónico a intrpsvc@uw.edu. No deje de informarnos cuál es el idioma que prefiere usar al hablar sobre el cuidado de su salud.



Los voluntarios del Equipo de Transporte pueden acompañar a los pacientes que tienen problemas de movilidad.

Para pacientes con discapacidades

UWMC apoya el acceso equitativo a los servicios de atención a la salud independientemente de cualquier discapacidad.

- Los voluntarios del Equipo de transporte pueden acompañar a los pacientes que tienen problemas de movilidad. Llame a Relaciones con los pacientes al 206-598-8382 para obtener más detalles.
- Para dispositivos de ayuda para que los pacientes con dificultad auditiva o sordos se comuniquen (conversadores de bolsillo, interpretación remota por video, teléfono público con teletipo (TTY), teléfono con TTY para pacientes hospitalizados e Interpretetype), pida en recepción de Otolaringología/Cirugía de la Cabeza y el Cuello en el 3er piso del hospital. O pida a cualquier miembro del personal que le ayude a encontrar estos servicios.
- Si tiene problemas de estacionamiento, consulte las páginas 7 y 8.

Ponerse en contacto con un paciente

Mediante correo electrónico

Para enviar un correo electrónico a un paciente en UWMC, por favor:

- Visite www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/amenities/gift-email.
- Llene el formulario y haga clic sobre “Enviar”. Su mensaje será impreso y entregado al paciente por un voluntario o miembro del personal del hospital.

Por favor, no envíe información de urgencia ni confidencial. Todos los mensajes son revisados antes de ser entregados. Los mensajes que se considere inapropiados, tales como solicitudes de negocios, serán descartados.

Para proteger la privacidad del paciente, no podemos confirmar la entrega. Por favor, también tome nota que no podemos entregar mensajes los fines de semana ni feriados.

Por teléfono

Para ponerse en contacto con un paciente por teléfono, por favor llame a la línea de información principal en el hospital: 206-598-3300.

Mediante correo postal de los Estados Unidos

El correo se entrega en los pisos de los pacientes todos los días. La correspondencia para pacientes hospitalizados debe dirigirse a:

Nombre del paciente
Número de habitación
Box 356144
University of Washington Medical Center
1959 N.E. Pacific St.
Seattle, WA 98195

El correo saliente se lo puede colocar en el buzón de correo en la estación de enfermeras o en el buzón de correo de los Estados Unidos frente al centro médico, cerca de la parada del autobús.



El servicio de habitaciones permite que usted elija lo que desea comer y cuándo desea comer.

Comida, meriendas y bebidas

Comida para los pacientes

Tenemos el agrado de ofrecer servicios de comida en la habitación para nuestros pacientes. El personal de Servicios de alimentación y nutrición le traerá un menú y le explicará el programa. Usted puede elegir lo que desee comer del menú y decirnos cuándo desea que le sirvan. Llame al 8-3663 (8-FOOD) desde el teléfono junto a la cama para hacer pedidos.

- Puede pedir del menú de desayuno desde las 6:30 hasta las 10 a.m.
- Puede pedir del menú del almuerzo y la cena desde las 11:30 a.m. hasta las 9:30 p.m.
- La cocina está abierta desde las 6:30 a.m. hasta las 9:30 p.m.

Se dispone de menús en inglés, amárico, chino, persa, japonés, coreano, ruso, somalí, español, tigrina y vietnamita.

Plaza Café (Cafetería)

La cafetería del hospital se llama Plaza Café. Está en el 1er piso, cerca de los elevadores Pacific. Usted puede recoger un menú semanal en el Mostrador de Información en el 3er piso.

Servicio de desayuno6:30 a.m. a 10 a.m.

Servicio de almuerzo y cena11 a.m. a 7 p.m.

Kiosko de Café Espresso

Los kioscos de café expreso están:

- Cerca de la Tienda de Regalos, 3er piso, abre los días de semana: 6:30 a.m. a 9 p.m., fines de semana: 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- En la parte posterior del área para sentarse de Plaza Café, 1er piso, abierto entre semana: 6:30 a.m. a 4 p.m.
- En el Pabellón de Cirugía, 1er piso, abierto entre semana: 7 a.m. a 2 p.m.
- En UWMC en Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E., vestíbulo del 1er piso, abierto entre semana 7 a.m. a 5:30 p.m.

Salón de Té

El Salón de Té está en el 3er piso, en el pasillo entre el Pabellón de Cirugía y el hospital principal. Abre los días de semana, de 7:30 a.m. a 4 p.m.

Carrito de comida después de horas de atención

- El Carrito de comida después del horario normal se detiene en muchos lugares en el centro médico, todos los días, entre las 7 p.m. y las 3:30 a.m. El horario de paradas está anunciado en su piso. O bien, pregunte a un miembro del personal.



Busque en el sitio web "Restaurants on the Run" los restaurantes que hacen entregas en el área del código postal 98195.

Pida comida para entregar mientras esté en UWMC

- Usted puede pedir comida de fuentes externas para entregar en el hospital. **Antes de pedir, consulte con su enfermera.**
- Por favor, encuentre al conductor de entregas afuera en la entrada principal del 3er piso para proteger la privacidad de los pacientes.
- Para obtener una lista de los restaurantes locales que hacen entregas, visite el sitio web "Restaurants on the Run" en www.rotr.com. Busque restaurantes en el área del código postal 98195. Usted también puede hacer su pedido y especificar la fecha y la hora de entrega en el sitio Web. O, llame al servicio al 800-510-3663. *Asegúrese de marcar primero 9 cuando utilice un teléfono junto a la cama.*

Tienda de Regalos

La tienda de regalos vende periódicos, revistas, tarjetas, sellos (estampillas), tarjetas para teléfono, artículos para arreglo personal, meriendas, café y otras bebidas. Está en el 3er piso, cerca de la entrada principal. Está abierto:

- Días laborables: 6:30 a.m. a 9 p.m.
- Fines de semana: de 8:30 a.m. a 5 p.m.

Cajeros automáticos (ATMs)

En UWMC

- Cerca de la oficina del Cajero en el 3er piso (Bank of America).
- Cerca de las máquinas dispensadoras al lado del Plaza Café en el 1er piso (Chase Bank).
- Cerca de los elevadores Pacific en el 1er piso (WSECU).
- Frente a la parte posterior del hospital, dentro del edificio del South Campus Center (U.S. Bank).

En UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E.

El cajero automático en UWMC Roosevelt está en el vestíbulo del 1er piso, cerca de los elevadores principales (U.S. Bank).

Uso de una página web para mantenerse en contacto

Usted puede crear una página web privada, en forma gratuita, para compartir información sobre el paciente con la familia y los amigos. Su página web le permite mantenerse en contacto sin tener que hacer llamadas telefónicas ni enviar correos electrónicos. Para empezar a trabajar en su página web en inglés o español, visite uno de estos sitios web:

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

Para obtener ayuda con la preparación de su página Web, visite el Centro de Recursos de Información sobre la Salud (vea las páginas 8 y 9).



El Centro de Recursos de Información sobre la Salud está en el 3er piso (nivel principal) del hospital.

Servicios comerciales

Centro de Recursos de Información sobre la Salud

El Centro de Recursos de Información sobre la Salud (HIRC) está en el vestíbulo del 3er piso, cerca de la entrada principal del hospital. El centro de recursos ofrece a los pacientes de UWMC y sus familiares el uso gratuito de computadoras, internet, impresora, fax, teléfono y fotocopiadora.

- Abierto entre semana, de 10 a.m. a 4 p.m.

Fax

- Visite el Centro de Recursos de Información sobre la Salud - Health Information Resource Center - en el 3er piso.
- O póngase en contacto con la Coordinación de Servicios Sociales y Cuidado, o pregunte a su enfermera.

Computadoras e internet

- Visite el Centro de Recursos de Información sobre la Salud - Health Information Resource Center - en el 3er piso.

Servicios de notaría

El servicio gratuito de notaría en el hospital les ayuda a usted y sus familiares a notariar documentos relacionados con el cuidado de su salud.

- **Pacientes hospitalizados:** Pida que le comuniquen con la Coordinación de Servicios Sociales y Cuidado en el Mostrador de Informaciones en el piso donde usted está permaneciendo.
- **Pacientes ambulatorios y pacientes de la clínica:** Visite la Administración de Registros Médicos/Información sobre la Salud en la Sala BB306. O, usted puede llamar a la Coordinación de la Atención y Trabajo Social al 206-598-4370 o llame a Admisiones al 206-598-4310.

Estacionamiento

Haga validar su boleto de estacionamiento en su clínica o puesto de enfermería para una tarifa reducida de estacionamiento. Si usted planea ir y venir el mismo día, pida una tarjeta de acceso para entrar/salir en la caseta de control.

Garaje Triangle en UWMC

- Abierto 24 horas al día, 7 días a la semana
- Necesitará pagar el estacionamiento:
 - Días laborables: 6 a.m. a medianoche
 - Sábados: 7 a.m. a 4 p.m.
- Estacionamiento libre después de horas de atención y domingos.
- Estacionamiento para discapacitados y camionetas hasta 6 pies y 8 pulgadas.

Garaje del pabellón de cirugía en UWMC

- Días laborables solamente: 6 a.m. a 10 p.m.
- Cerrado los fines de semana.
- Estacionamiento para discapacitados y camionetas hasta 9 pies y 6 pulgadas.

Servicios de estacionamiento de valet en UWMC

Se dispone de servicio de estacionamiento de valet en la vía de acceso, frente al hospital.

- Días laborables solamente: 8 a.m. a 5 p.m.
- Se aplican las tarifas de estacionamiento regulares.
- Si usted recoge su vehículo después de las 5:30 p.m., pida sus llaves en la cabina del cajero en el Triangle Garage.

Estacionamiento subterráneo en UWMC-Roosevelt

- Días laborables solamente: 6 a.m. a 7:30 p.m.
- Estacionamiento para discapacitados y camionetas hasta 6 pies y 8 pulgadas.
- El estacionamiento para vehículos muy grandes está en el área posterior de carga, en la entrada de la 9ª Ave.

Servicios de enlace

Busque los horarios del servicio de transporte regular en el Mostrador de Información en el 3er piso.

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

Información sobre la salud y bibliotecas en UWMC

Centro de Recursos de Información sobre la Salud

El Centro de Recursos de Información sobre la Salud (HIRC) está en el vestíbulo del 3er piso (nivel principal), cerca de la entrada principal del hospital. El centro de recursos cuenta con personal para ayudar a los usuarios a encontrar información sobre salud.

Los pacientes de UWMC y las familias también pueden utilizar las computadoras y la red, impresora, copiadora, teléfono y fax en el HIRC.

- Abierto solamente entre semana: 10 a.m. a 4 p.m.



Se dispone de servicio de estacionamiento de valet en la vía de acceso, frente al hospital.

- Teléfono: 206-598-7960
- Correo electrónico: healthed@uw.edu
- Sitio web: <http://depts.washington.edu/healthed>

Biblioteca de Ciencias de la Salud

La Biblioteca de Ciencias de la Salud está en la Sal T-334 en el Edificio de Ciencias de la Salud.

- Horario de atención:
 - Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 9 p.m.
 - Viernes: 7:30 a.m. a 7 p.m.
 - Sábado: 12 a 5 p.m.
 - Domingo: 12 a 5 p.m. (durante el verano) o 1 a 7 p.m. (durante el año escolar)
- Teléfono: 206-543-3390
- Fax: 206-543-3389
- Correo electrónico: hsl@uw.edu
- Sitio web: <http://hsl.uw.edu>

Farmacia en UWMC

La Farmacia para Pacientes Externos está en el 3er piso (nivel principal) del hospital, cerca de los Elevadores Cascade. Usted tendrá que pagar sus recetas cuando las recoja. No están incluidas en su factura del hospital. Es posible pagar con dinero en efectivo, cheque, Visa o MasterCard.

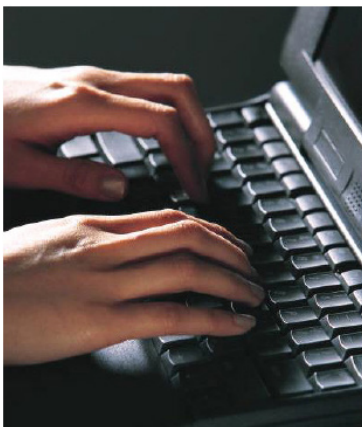
Es posible que la farmacia necesite ver su tarjeta de beneficios. Esta tarjeta podría ser distinta de su tarjeta de seguro médico.

- Días laborables: 8 a.m. a 9 p.m.
- Fines de semana: 8 a.m. a 8 p.m.
- Teléfono: 206-598-5441

Acceso inalámbrico (Wi-Fi)

Se dispone de acceso inalámbrico (Wi-Fi) para los pacientes y visitantes de UWMC en la mayoría de las áreas del hospital:

- Abra su dispositivo inalámbrico (computadora portátil, teléfono inteligente, etc.).
- Seleccione la red denominada “Pacientes y Visitantes”.
- Abra su explorador de la red.
- Revise nuestros Términos y Condiciones.



Se dispone de acceso inalámbrico (Wi-Fi) en la mayoría de las áreas del hospital.

Teléfonos celulares

Por favor, coloque su teléfono móvil en modo “silencioso” o “solamente vibración” para preservar el ambiente curativo y pacífico en las áreas de atención de los pacientes.

Asimismo, el uso del teléfono celular puede ser limitado en algunas áreas del hospital. Antes de usar su teléfono celular, por favor:

- Consulte con el personal en el mostrador principal de su unidad o clínica.
- Busque y obedezca los letreros que limitan el uso del teléfono celular.

Coordinación de cuidado y servicios sociales en UWMC

Los trabajadores sociales ayudan con sus necesidades prácticas y emocionales. Ellos pueden ayudarles a usted y a su familia a adaptarse a un diagnóstico nuevo, crear un plan seguro para su regreso a casa, aprender sobre el cuidado de un ser querido y afrontar la pérdida y la pena.

Los trabajadores sociales pueden también ayudar con las referencias a otros establecimientos de atención a la salud, recursos comunitarios o asesoramiento de servicios financieros. Para conversar con un trabajador social de UWMC, llame al 206-598-4370.

Asesoramiento financiero en UWMC

Los asesores financieros pueden ayudarles a usted y sus familiares:

- A entender sus facturas del hospital y pagar por su estadía en el hospital
- Trabajar con compañías de seguro, DSHS y Medicare
- Solicitar Medicaid y otra ayuda financiera

Para hablar con un asesor financiero, llame al 206-598-4320 entre semana, de 8 a.m. a 5 p.m.:

- Elija la **opción 4** para preguntas acerca de la cobertura del seguro.
- Elija la **opción 5** para preguntas acerca de ayuda financiera.

Registros médicos en UWMC

Póngase en contacto con Administración de Información sobre la Salud si desea una copia de su historial médico. Diríjase a la Sala BB306 en el 3er piso, los días de semana, de 9 a.m. a 5 p.m., o llame al 206-744-9000. Existe una tarifa por página para las copias.

Si usted fuma

UWMC es un establecimiento en el que no se fuma ni se usa tabaco. Estamos comprometidos con un ambiente seguro y saludable para nuestros pacientes y el personal.

Si usted es paciente y fuma o usa tabaco, pregunte a su enfermera acerca de:

- Folleto de UWMC: “Recursos para dejar de fumar o de usar tabaco”
- Parches o goma de mascar con nicotina durante su estadía
- Sesión de consulta con un farmacéutico para dejar de fumar



UWMC es un hospital donde no se fuma.

Horas de visita y directrices en UWMC

Alentamos a que amigos y parientes visiten a los pacientes. Los visitantes deben:

- Consultar con su ser querido y el equipo de atención a la salud con respecto al mejor horario para visitar.
- Obtenga una identificación de visitante si usted va a estar en el hospital antes de las 5:30 a.m. y después de las 9:30 p.m. Obtenga su tarjeta de identificación de visitante en el Mostrador de Informaciones, en el vestíbulo, en el 3er piso (nivel principal) del hospital.
- Verifique con la enfermera de su ser querido antes de traer un niño a visitar. Los niños que visitan un hospital deben permanecer con un adulto todo el tiempo.
- **No** visite las unidades de atención a los pacientes si tiene una infección activa. Consulte con la enfermera de su ser querido acerca de otras enfermedades.

Canal de información

El Canal 2 en todos los televisores de las habitaciones de los pacientes es el Canal de información de UWMC. Este canal transmite una presentación con diapositivas de 20 minutos de duración en la que se explican muchos de los temas que se abarcan en este manual. Usted puede ver la presentación con diapositivas en cualquier momento del día o de la noche.



El campus de la Universidad de Washington se encuentra al otro lado de la calle, frente al hospital.

En el área

- El plantel de la Universidad de Washington está justo frente al hospital, sobre N.E. Pacific Street, donde usted encontrará senderos para caminar, espacios abiertos y jardines.
- Montlake Cut es un canal al sur del hospital. Aquí puede observar los barcos y las aves y disfrutar del espacio abierto.
- Para obtener información sobre restaurantes y hoteles cercanos:
 - Visite el Centro de Recursos de Información sobre la Salud en el vestíbulo del hospital.
 - O bien llame a Servicio Social al 8-4370 desde su teléfono junto a la cama.

Miembros del equipo de cuidado

Debido a que somos un “hospital de enseñanza”, muchas personas pueden ayudar a proporcionar su atención. Algunos o todos estos proveedores de atención serán parte de su equipo de atención:

Personal médico

Médico que atiende

Su médico que atiende dirige todo su cuidado en general. Este médico también proporciona capacitación a los médicos *residentes e internos*.

Residentes e internos

Los residentes e internos son médicos que han terminado la escuela de medicina y están recibiendo capacitación en una especialidad, tal como cirugía o atención del cáncer.



UWMC es un “hospital de enseñanza”. Los estudiantes de medicina trabajan en estrecha colaboración con los médicos residentes en el hospital, como parte de su formación médica.



Si es necesario, un fisioterapeuta puede sugerir ejercicios, terapias o equipo médico para ayudarle a moverse más fácilmente y llegar a estar más fuerte.

Estudiante de medicina

Un estudiante de medicina todavía está en la escuela de medicina. Estos estudiantes trabajan en estrecha relación con los residentes para aprender acerca del cuidado de los pacientes en el hospital, como parte de su formación médica.

Personal de enfermería

Enfermera Registrada

Una enfermera registrada (RN, por sus siglas en inglés) proporciona cuidado de cabecera y coordina todos los aspectos de su cuidado diario con otros equipos y servicios. Todas las enfermeras en UWMC son enfermeras registradas y muchas de ellas tienen un título de enfermeras graduadas o en estudios avanzados de enfermería.

Jefa de Enfermeras

La jefa de enfermeras supervisa a todas las enfermeras de su equipo de cuidado.

Enfermera a Cargo

La enfermera a cargo programa los turnos de enfermería, puede ayudar en su cuidado y está encargada de mantener los diversos servicios en funcionamiento continuo y sin problemas dentro de la unidad.

Especialista en Enfermería Clínica

Una especialista en enfermería clínica (CNS, por sus siglas en inglés) es una enfermera que tiene capacitación clínica avanzada y un grado de máster. Una CNS es experta en un aspecto especial de enfermería, como manejo del dolor o el cuidado de heridas. La CNS consulta con otras enfermeras y personal médico.

Asistente de Hospital

Los asistentes de hospital (AH) proporcionan atención a los pacientes de acuerdo con las instrucciones de la RN. Asimismo, a un AH se lo puede llamar asistente médico, asistente de enfermería o auxiliar.

Profesionales Relacionados con la Salud

Dietista

Un dietista registrado (RD, por sus siglas en inglés) es un experto en alimentos y nutrición. Su dietista evaluará sus necesidades y aconsejará a su equipo de cuidado acerca de la mejor dieta para usted. Los dietistas también enseñan a los pacientes cómo seguir dietas especiales cuando regresen al hogar.

Fisioterapeuta

Su médico puede referirle a un fisioterapeuta (PT, por sus siglas en inglés). El PT evalúa cuán bien puede moverse y puede sugerirle ejercicios, terapias o equipo médico para ayudarle a moverse más fácilmente y llegar a estar más fuerte.

Terapeuta Ocupacional

Su médico puede referirle a un terapeuta ocupacional (OT, por sus siglas en inglés). El OT verifica cuán bien realiza usted las tareas diarias, tales como vestirse, bañarse y cocinar. A estas se las denomina también “actividades de la vida diaria” o ADL. Un OT puede proporcionarle ayuda y dispositivos para hacer que sus ADLs sean más fáciles de realizarlas.

Farmacéutico

Un farmacéutico registrado (RPh, por sus siglas en inglés) trabaja con su equipo de atención para ayudar a elegir los mejores medicamentos y dosis para usted. Este farmacéutico ayuda a evitar los errores de medicamentos ayudándole a entender para qué son los medicamentos, sus posibles efectos colaterales y cómo debe tomarlos de manera segura. Como paciente de UWMC, usted siempre puede pedir hablar con un farmacéutico si tiene preguntas sobre los medicamentos. UWMC también tiene farmacéuticos clínicos en el personal, que tienen título de doctor en farmacia (DPharm, por sus siglas en inglés).

Médico de Cuidado Respiratorio

Su médico puede referirle a un médico de cuidado respiratorio (RT, por sus siglas en inglés). Su RT trabajará en estrecha relación con su médico y enfermera para proporcionarle la mejor terapia de oxígeno y monitoreo de la función pulmonar mientras usted esté en el hospital. Si es necesario, su RT también hará arreglos para que usted tenga oxígeno y otro equipo cuando se vaya a su hogar.

Trabajador(a) Social

Su trabajador(a) social (MSW, por sus siglas en inglés) trabajará en estrecha relación con los otros miembros de su equipo de atención a la salud para evaluar qué recursos emocionales y prácticos puede necesitar para apoyar su cuidado médico.

Personal de Apoyo

Servicios Medioambientales / Personal de Mantenimiento

Los servicios medioambientales y el personal de mantenimiento limpian su habitación cada día. Asimismo, limpian y mantienen todas las áreas públicas en el hospital.

Coordinador(a) de Cuidado del Paciente

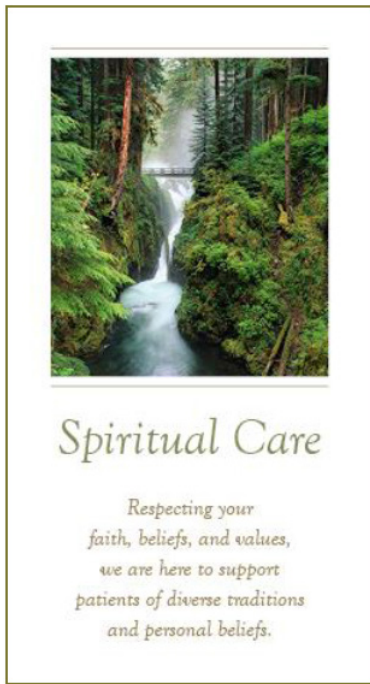
Un(a) coordinador(a) de cuidado del paciente (PCC, por sus siglas en inglés) ayuda a obtener aprobaciones de seguro y registros acerca de su cuidado médico en el pasado. El PCC también programa citas y procedimientos médicos de acuerdo a las instrucciones de su(s) médico(s).

Especialista en Servicios para el Paciente

Un especialista en servicios para el paciente (PSS, por sus siglas en inglés) está en el mostrador de recepción para contestar preguntas básicas, identificar recursos y emitir etiquetas adhesivas de validación de estacionamiento. El PSS también registra a los pacientes en la clínica, recibe pagos por seguros, cheques para cambios de seguro y programa nuevas visitas clínicas para la continuidad de su cuidado.



El personal de servicios ambientales limpia su habitación todos los días.



Para encontrar Atención espiritual, por favor llame al 8-4630 desde el teléfono justo a su cama y deje un mensaje.



El Programa de la belleza y el cáncer en UWMC proporciona pelucas, sombreros y bufandas de forma gratuita a los pacientes de cáncer que reciben atención en UWMC y SCCA.

Atención espiritual

Como parte de su equipo de atención, proveedores de cuidado espiritual proporcionan atención espiritual y emocional respetuosa a las personas de todos los credos y creencias espirituales. Para encontrar Atención espiritual, por favor llame al 8-4630 desde el teléfono justo a su cama y deje un mensaje. O, pídale a su enfermera o trabajador social.

Voluntarios

Los voluntarios son miembros valiosos de su equipo de atención a la salud. A través de la generosa contribución de su tiempo, los voluntarios ayudan a la calidad del cuidado y los servicios proporcionados a nuestros pacientes, familiares y visitantes. Hay cerca de 60 puestos para voluntarios en UWMC, desde asistentes del programa de artes y enlace quirúrgico, hasta acompañar al paciente y trabajar como voluntario en el mostrador de Informaciones.

Si usted desea enterarse más sobre cómo ser voluntario en UWMC, por favor llame al 206-598-4218.

Rondas

Los miembros de su equipo de atención a la salud le visitarán cada mañana. A esto se le llama “rondas” y es parte del cuidado médico de los pacientes internos.

El propósito de las rondas es verificar su progreso y planificar su tratamiento.

Se alienta a que usted y su familia pregunten a los miembros del equipo acerca de sus funciones en su cuidado y que les comenten cómo se siente usted acerca de su condición y tratamiento.

Pregúntele a su enfermera cuándo se llevarán a cabo las rondas en su unidad.

Programa de Artes y visita sin guía

El Programa de Artes proporciona una colección permanente de arte para su entretenimiento. Hay muchas piezas de arte en exhibición en el hospital. El Programa de Artes se financia con donaciones.

Programa de arte para pacientes internos

Usted también puede aprender a pintar, tejer o hacer artesanías mientras esté permaneciendo en UWMC. Los grupos son sesiones individuales que se encuentran disponibles para todos los pacientes y las visitas. ¡No necesita tener experiencia!

Llame al 206-598-6313 para cualquier información acerca de los grupos de arte organizados o las sesiones en su habitación.

Corte de cabello y peinado

Se dispone de un estilista para que vaya a las habitaciones de los pacientes, entre semana, de 9 a.m. a 5 p.m. Por favor, llame al 206-221-4284 para pedir una cita. Puede pagar en efectivo o con cheque.

Programa de la Belleza y el Cáncer

El Programa de la Belleza y el Cáncer en UWMC proporciona pelucas, sombreros y bufandas de forma gratuita a los pacientes de cáncer que reciben atención en UWMC y la Alianza de Atención del Cáncer de Seattle (SCCA). Los consultores de la Belleza y el Cáncer atienden a los pacientes con cita. Por favor, llame al 206-598-3604 para obtener mayor información.

Para informar una inquietud

- Si usted tiene una inquietud acerca de su atención médica o de un asunto de seguridad, póngase en contacto con el administrador de la unidad en la que recibió atención.
- Si no se siente satisfecho con la respuesta o los resultados que reciba de ese administrador, llame a Relaciones con los pacientes al 8-8382 desde el teléfono junto a su cama.
- También puede llamar al Departamento de Salud del Estado de Washington, al 1-800-633-6828, o a la Comisión Conjunta (The Joint Commission) al 1-800-994-6610. *(Asegúrese de primero marcar 9 cuando llame desde el teléfono junto a su cama).*

Retroalimentación del paciente y tarjetas de comentarios

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios? ¿Quiere felicitar a nuestro personal?

¡Nos gustaría escuchar de usted! Por favor:

- Pida una tarjeta de comentarios en la recepción de su unidad.
- Llame a Relaciones con los pacientes al 206-598-8382.
- Envíe un correo electrónico a UWMCares@uw.edu.

Acerca de este manual

Por favor, comparta sus ideas para ayudarnos a hacer que este folleto sobre “Servicios para pacientes y familias” sea más útil para los pacientes de UWMC y sus familias. Llame al 206-598-7498 o envíe un correo electrónico a pfes@uw.edu.

¿Preguntas?

Sus preguntas son importantes. Si tiene preguntas o inquietudes, llame a su médico o proveedor de atención a la salud.



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 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.



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

- 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.

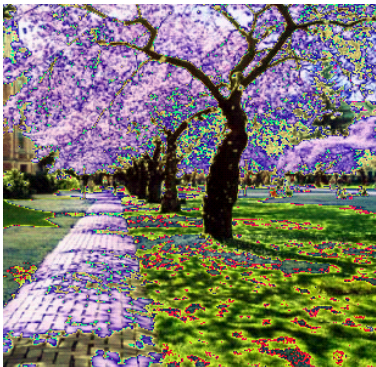
UWMC Visiting Hours and Guidelines

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.