

GUÍA DE SERVICIOS CLINICOS PARA PACIENTES AMBULATORIOS



PATIENT, FAMILY AND COMMUNITY EDUCATION
Department of Supportive Care Medicine
2018

20000-NEW-12612

QUÉ DEBEN SABER LOS PACIENTES Y SUS FAMILIAS

ÍNDICE

Bienvenido a City of Hope	3
Acera de City of Hope	4
Nuestra filosofía	5
Como llegar a City of Hope	7
Orientación para nuevos pacientes y familiares	10
MiCityofHope (MyCityofHope)	11
Dónde registrarse	12
Su primera cita	12
Citas regulares	13
Los consultorios para pacientes ambulatorios	15
Edificio médico principal	16
Centro de atención ambulatoria Brawerman	16
El Centro de mujeres	17
Centro médico de transfusiones Michael Amini	18
Centro de cirugía ambulatoria	18
Hospital diurno	18
Centro de donates de sangre	18
Su equipo de atención médica	20
Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center (Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller)	25
Clases Educativas y Grupos de Apoyo	27
Centro para la imagen positiva	29
Programa de artes terapéuticos y terapias integradoras	30
Línea de ayuda 24 horas al día: Centro para evaluación atendido por enfermeros	35
Farmacia	37
Planificación de cuidado avanzada	39
Servicios de apoyo financiero, facturas y seguros médicos	43
Seguridad y Protección	47
Derechos y responsabilidades de los pacientes	51
Cómo solicitar sus archivos clínicos	58
Opciones de comidas en el campus	59
Espacios de sanación y meditación	61



Bienvenido a City of Hope

Hemos desarrollado esta guía como un recurso fácil de usar durante su tratamiento en City of Hope. En estas páginas, encontrará números de teléfono importantes, instrucciones de como registrarse cuando regrese para sus citas y otra información práctica.

Después de su primera cita, planifique asistir a la clase de orientación para el paciente y su familia en el Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller. Repase la página 10 para más información.

Combinamos Ciencia con el Alma para Crear Milagros

City of Hope está transformando el futuro de la salud. Todos los días, transformamos la ciencia en un beneficio práctico. Transformamos la esperanza en realidad. Lo hacemos a través de atención integral, investigaciones innovadoras y educación vital enfocadas en la eliminación del cáncer y la diabetes.

Designación del Instituto Nacional del Cáncer

City of Hope se ha establecido como líder en la investigación y el tratamiento del cáncer mediante una combinación de investigaciones, promesas de planes de tratamiento nuevos, compasión y atención de calidad al paciente, basados en la creencia de la dignidad del individuo.

City of Hope, fundado en 1913 como sanatorio de tuberculosis, ha contado con el apoyo económico permanente del gobierno para financiar las actividades del centro de cáncer desde 1976.

En 1998, el Instituto Nacional del Cáncer (National Cancer Institute, NCI) designó a City of Hope centro integral de cáncer. Los centros de cáncer designados por el NCI son un grupo selecto de líderes en la lucha contra el cáncer. Ellos elaboran tratamientos nuevos contra el cáncer, llevan a cabo los últimos procedimientos de tratamiento y diagnóstico, trabajan con otros centros de cáncer designados por el NCI y combinan la experiencia de médicos y miembros del equipo de trasplantes que se encuentran entre los mejores en sus campos.

Red Nacional Integral del Cáncer

La Red Nacional Integral del Cáncer (National Comprehensive Cancer Network, NCCN) fue creada en 1995 para luchar con más eficacia contra el cáncer. Varias instituciones prestigiosas, que representan la excelencia en materia de atención e investigación contra el cáncer en todos los Estados Unidos, forman parte de esta distinguida red. City of Hope fue uno de los centros de cáncer fundadores dentro de la NCCN. A través de la investigación, la medición y la administración, la NCCN ha hecho grandes progresos en la mejora de la eficacia y la eficiencia de la atención del cáncer en este país.

Las Pautas de práctica oncológica de la NCCN, que ahora asisten en la atención de más del 90 por ciento de todos los pacientes con cáncer, se han convertido en el estándar de tratamiento. Se han desarrollado versiones para pacientes de algunas de las pautas de la NCCN para ofrecerles a los pacientes y sus familias información clara, específica y confiable sobre las opciones de tratamiento. Las instituciones miembro de la NCCN ofrecen experiencia inigualable en todas las áreas del tratamiento contra el cáncer, están comprometidas con la administración a través de mediciones de los resultados y están dedicadas a la mejor atención posible para todos los pacientes con cáncer.



Nuestra Filosofía de Curación

En 1951, el ex director ejecutivo de City of Hope, Samuel H. Golter, escribió los “Trece artículos de fe” de City of Hope, donde se resalta una filosofía común:

“No hay ningún beneficio en curar el cuerpo si, en el proceso, destruimos el alma.”

— Samuel H. Golter, 1951

En la actualidad, la familia de City of Hope, integrada por investigadores, médicos, enfermeros y cuidadores altamente capacitados, aún comparte esta filosofía. Se encuentran en el corazón de un centro médico cuyo único objetivo es la investigación del cáncer, y el trasplante de médula y transfusión de sangre. Los médicos clínicos de City of Hope están comprometidos con el uso de descubrimientos llevados a cabo en el laboratorio para crear tratamientos nuevos y eficaces contra el cáncer para nuestros pacientes. Su trabajo cuenta con el respaldo de una red internacional de donantes y voluntarios y se basa en una profunda compasión y respeto por cada persona que llega a City of Hope buscando ayuda.

City of Hope reúne a un equipo de profesionales de atención médica con un objetivo común para ofrecer el mejor y más adecuado tratamiento contra el cáncer que sea posible. Debido a que City of Hope tiene un enfoque integral y multidisciplinario de la terapia contra el cáncer y la atención al paciente, los miembros del equipo de City of Hope no solo crean planes de tratamiento para promover la extensión de la vida, sino que personalizan los planes de cuidados de apoyo para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

Departamento de Medicina de Cuidados de Apoyo

City of Hope también es sede del innovador Departamento de Medicina de cuidados de apoyo. Este equipo está compuesto por profesionales compasivos, que incluyen médicos y enfermeros especializados en el cuidado de clínico de apoyo y manejo de dolor, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales clínicos, guías de pacientes, profesionales de imagen positiva, especialistas en educación de la salud, proveedores de atención espiritual y voluntarios que trabajan en conjunto con su equipo primario de atención médica para asistirlos a usted y su familia mientras atraviesa el tratamiento de cáncer. Encontrará más información sobre los servicios de apoyo y programas en la sección del centro para pacientes y familias Sheri y Les Biller.

CÓMO LLEGAR A CITY OF HOPE

City of Hope | Duarte Campus

City of Hope
1500 E. Duarte Road
Duarte, CA 91010-3000
CityofHope.org

Teléfono principal
800-826-HOPE (4673)

Otros números de teléfono importantes

Línea para citas

Para programar, reprogramar o cancelar una cita.
800-826-HOPE (4673)

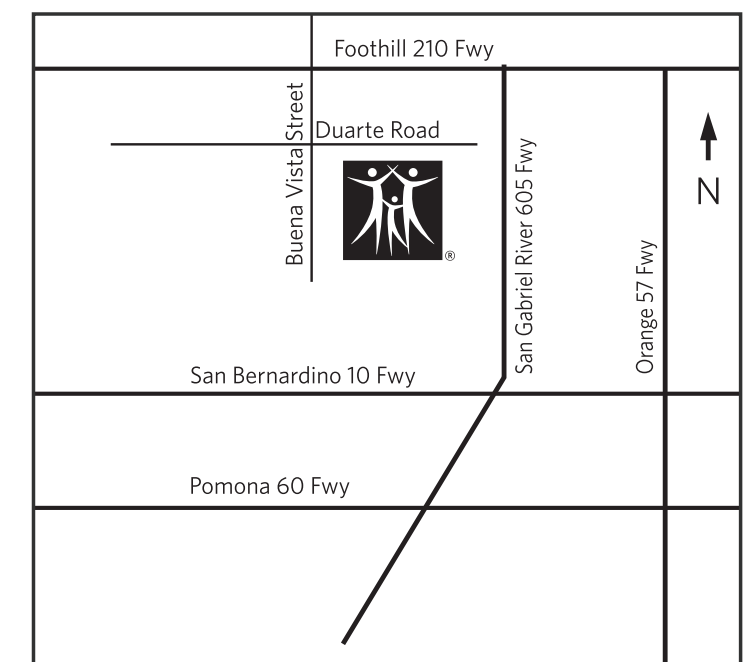
Farmacia

Para resutir recetas emitidas en City of Hope.
626-301-8304

Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center (Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller)

626-218-CARE (2273)

Encuentre recursos para el paciente y su familia, información y educación sobre el cáncer, grupos de apoyo y programas curativos.



Como llegar al campus de City of Hope en Duarte

El campus de City of Hope abarca más de 120 acres en la ciudad de Duarte en la base de las estribaciones del Valle de San Gabriel, a 24 millas del centro de Los Angeles. Se puede acceder fácilmente al campus tanto desde la autopista 210 como desde la 605.

Cómo llegar al campus (desde cualquier dirección):

- Salga de la autopista 210 en Buena Vista Street.
- Gire hacia el sur en Buena Vista Street.
- Gire hacia el este (izquierda) en Duarte Road.
- Pase de largo por la primera entrada a City of Hope (Village Road).
- Ingrese por la segunda entrada a la derecha, Hope Drive (entrada principal).

Estacionamiento

- Se puede estacionar sin costo en el estacionamiento A.
- Asegúrese de llegar temprano para tener suficiente tiempo para encontrar el estacionamiento y caminar hacia el centro médico.

Estacionamiento con valet

Dispone de estacionamiento con valet por \$4 (\$2 para aquellos con una placa de discapacitado). Los puestos de valet están ubicados:

Entrada principal frente a la fuente *Spirit of Life*®

De lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

City of Hope Helford Clinical Research Hospital

De lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

Sábados y domingos de 8:30 a. m. a 5 p.m.

Autobuses de Ruta Interna y Servicios de Seguridad

City of Hope ofrece un servicio de autobús interno para ayudar a trasladar a pacientes, visitantes y empleados desde y hacia sus automóviles y por los alrededores del campus. Los servicios están disponibles de lunes a viernes de 7 a. m. a 8 p. m., y sábados de 8:30 a. m. a 5 p. m. Acérquese a la parada de autobús de enlace más cercana y espere la llegada del próximo. El promedio de espera es de 10 minutos. Si necesita que lo escolten después de hora o los fines de semana, llame a Operaciones del campus (seguridad) al **626-218-2006** y solicite que un oficial de seguridad lo escolte hasta su destino.

Transporte Público

La línea de metro Metro Gold Line del condado de Los Angeles es un sistema de tren ligero con una parada convenientemente ubicada enfrente de la entrada de City of Hope en Duarte Road.

Política de no Fumar

City of Hope es un campus libre de humo y está prohibido fumar dentro de los establecimientos y afuera. **Atención:** La tenencia de marihuana en cualquiera de sus formas está prohibida en el campus principal de Duarte de City of Hope y en todas las ubicaciones satélites de City of Hope. Si bien el estado de California ha legalizado la tenencia de cantidades limitadas de marihuana para uso recreativo, continúa siendo ilegal la tenencia de marihuana de acuerdo con la ley federal. City of Hope está obligado a cumplir con la ley federal. Se agradece su colaboración para ayudarnos a continuar cumpliendo con la ley federal.



Clase de Orientación para Nuevo Pacientes y Familias

Ahora que soy un Paciente, ¿qué debo Saber?

¡La Sociedad para su Cuidado Médico Comienza Aquí!

En 60 minutos, aprenderá cómo convertirse en un socio de su propia atención:

- Cómo navegar su plan de tratamiento
- Lugares clave del campus y para las citas
- A quién llamar para obtener respuestas y ayuda
- Los muchos recursos prácticos y de apoyo disponibles para usted y su familia, incluyendo clases sobre temas del cáncer, nutrición, grupos de apoyo, y terapias de sanación como yoga, clases de arte, tai chi, y mucho más.

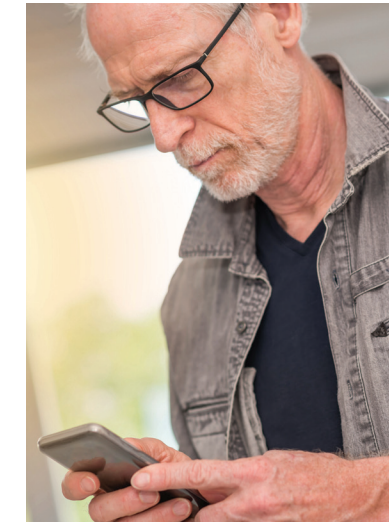
Un programa para todos los pacientes, las familias y los cuidadores

Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center (Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller) para inscribirse, llame al **626-218-CARE (2273)** para informarse del horario.

MiCityofHope

El nuevo portal electrónico MyCityofHope, le permite comunicarse con su equipo de atención y ver su información médica. Con MyCityofHope, puede:

- 1 **Solicitar citas.**
Solicite su siguiente cita o vea los detalles de sus citas pasadas y futuras.
- 2 **Consultar los resultados de sus pruebas.**
Ya no tiene que esperar a recibir una llamada telefónica o una carta. Vea en línea los resultados de la mayoría de las pruebas a su conveniencia.
- 3 **Comunicarse con su equipo de atención médica.**
Get answers to medical questions without multiple telephone calls or unnecessary appointments.
- 4 **Pagar sus facturas en línea**
Revise y pague sus facturas desde casa.
- 5 **Solicitar el resurtido y la renovación de sus recetas médicas**
Envíe una solicitud de resurtido o renovación de cualquiera de sus medicamentos calificados para ello.



¿Cómo me Registro?

Para registrarse, necesitará el código de activación que se encuentra en la hoja del resumen de su visita (After Visit Summary).

1. Visite CityofHope.org/MiCityofHope
2. Haga clic en la casilla de registro para nuevos usuarios (REGISTRARSE AHORA)
3. Ingrese el código de activación de MyCityofHope que se encuentra en la hoja del resumen de su visita (After Visit Summary)
4. Siga las instrucciones para completar su registro

Si tiene preguntas o necesita un Nuevo código de activación, por favor llame al **844-777-4673**. El código de activación expira a los 45 días de su expedición.

Dónde Registrarse

Registración para su Primera Cita

Para sus primera cita como paciente ambulatorio, ingrese en el edificio médico principal, ubicado junto a la fuente *Spirit of Life*®, y diríjase directamente al **mostrador de servicios para visitantes (registro de pacientes nuevos)**.

Una vez que se registre, firmará los formularios de consentimiento para el tratamiento y se le entregará un **brazalete de identificación de paciente**. Para su seguridad, es importante usar el brazalete durante sus citas como paciente ambulatorio.

También se le entregará una tarjeta de identificación de paciente. Debe traer esta tarjeta con usted a todas las citas y presentarla en el mostrador de registro.

Un voluntario lo acompañará a su primera cita.



Citas Clínicas de Rutina Registro de Pacientes Retornando

La experiencia como paciente ambulatorio puede ser diferente para cada paciente, pero, por lo general, el orden de los ecentos durante su día de citas tiene el siguiente esquema.



1. Para citas clínicas:

- Una vez que se registre, se le entregará un brazalete de identificación del paciente. Para su seguridad, es importante usar el brazalete durante sus citas como paciente externo.
- Antes de ver a su médico, se medirán sus signos vitales y se revisarán sus medicamentos actuales.
- Es muy importante que traiga una lista de sus medicamentos actuales a cada cita.

2. Para citas de tratamiento o infusiones:

- Las citas de tratamiento o infusiones (quimioterapia, fluidos o hemoderivados) generalmente tendrán lugar después de su cita con el médico.

Si tiene programada una cita para infusión, es una buena idea que alguien lo acompañe para llevarlo de vuelta a su casa al finalizar la cita. Es una buena idea llevar un cuidador a todas las citas. Solamente se permite el ingreso de un cuidador con cada paciente en el área de infusión.

Cómo Programar sus Siguientes Citas:

Un miembro del equipo de atención médica le entregará documentos al finalizar su cita. Entréguele estos documentos al personal de programación de citas para que le programe sus próximas citas. Encontrará al personal de programación de citas fuera del área de consultorios. Una vez que haya programado sus próximas citas, se le entregará un resumen impreso de todas sus futuras citas. Los mostradores de programación de citas se encuentran al lado del área de consultorios.

Línea para citas: 800-826-HOPE (4673)

Para su Privacidad

En su primera visita a City of Hope, se le entregará un Aviso de prácticas de privacidad. En este aviso se detalla cómo mantenemos y respetamos su privacidad. Comuníquese con nosotros si necesita información o controles de privacidad adicionales.

Atención con Conciencia Cultural

En City of Hope ofrecemos atención con conciencia cultural. La atención con conciencia cultural respeta las necesidades y preferencias culturales (creencias, prácticas y valores étnicos y religiosos) de todos los pacientes. Cuando sea posible, nuestros recursos y folletos con información para pacientes serán traducidos a varios idiomas por traductores bilingües, biculturales.

Servicios de Intérprete

City of Hope ha asumido el compromiso de satisfacer las necesidades de comunicación de nuestros pacientes. Si se siente más cómodo al recibir información médica en otro idioma que no sea inglés, comuníquese a su equipo de atención médica. Usted tiene a su disposición servicios de intérprete y materiales escritos en otros idiomas. Si necesita un intérprete, su equipo de atención médica coordinará los servicios de interpretación y el acceso a los materiales para usted.

Consejos útiles para planificar sus visitas

Es posible que deba pasar varias horas en City of Hope, por lo que debe venir preparado:

- Use ropa y calzado cómodos
- Libro o revista
- iPad
- Refrigerios y agua

Traiga la lista de documentos importantes que se incluye a continuación.

- Tarjeta(s) del seguro, incluso Medicare, Medi-Cal, Covered California, etc.
- Copago del seguro, si tiene.
- Lista (o frascos) de medicamentos.
- Identificación con foto válida.



Los consultorios para Pacientes Ambulatorios

Los Consultorios para Pacientes Ambulatorios

El Edificio Médico Principal

El edificio médico principal se ubica detrás de la fuente *Spirit of Life* y es la entrada principal al City of Hope. En el edificio médico principal, los pacientes encontrarán los siguientes servicios:

- Mostrador de servicios para visitantes
- Registro de pacientes nuevos
- Laboratorio para análisis de sangre (flebotomía)
- Laboratorio para dispositivo de acceso vascular (vascular access device, VAD)
- Farmacia para pacientes ambulatorios
- Centro de recursos familiares y del paciente Sheri & Les Biller
- Radioterapia (nivel inferior)
- Trabajo social clínico
- Centro para la imagen positiva
- Departamento de servicios de apoyo

Centro de Atención Ambulatoria Brawerman Directorio Clínico

En City of Hope, la mayor parte de la atención ambulatoria se proporciona en el Centro de atención ambulatoria Geri and Richard Brawerman.

1.º piso

- **1A** Centro de Evaluación y Tratamiento
- **1A** Registro del 1.º piso
- **1B** Hematología y trasplante de médula ósea
- **1C** Hematología y trasplante de médula ósea
- **1D** Infusiones de quimioterapia

2.o piso

- **2A** Cabeza y cuello
- **2B** Cirugía general oncológica para adultos gastrointestinal
- **2C** Neurooncología, sarcoma, melanoma en adultos, medicina de apoyo, medicina de intervención para el dolor
- **2D** Urología
 - Consultorios de atención de intervención para el dolor y de apoyo (C)

3.º piso

- **3A** Pediatría e infusiones pediátricas
- **3B** Oncología médica, Hematología
- **3C** Infusiones de quimioterapia (C)
- **3D** Unidad de investigación clínica

Nivel inferior

- Centro de mujeres (mamas, ginecología, plástica)
- Diabetes, endocrinología, metabolismo
- Programa regional de trasplante de sangre y médula ósea (blood and marrow transplantation, BMT) de Kaiser
- Clínica para sobrevivientes de cáncer de próstata
- Centro para la imagen positiva

El Centro de Mujeres

El Centro de mujeres es el eje central para que las pacientes accedan a una amplia gama de profesionales de atención médica, que incluye médicos especialistas (cirujanos de cáncer de mama y ginecológico, y médicos oncólogos, cirujanos plásticos, genetistas y médicos de cuidados de apoyo), enfermeros, asesores en genética, programadores de citas, trabajadores sociales, asesores financieros, personal de cuidados de apoyo y otros especialistas de la salud.



El Centro de mujeres está ubicado en el nivel inferior del Centro de atención ambulatoria Richard Brawerman. Las instalaciones de 16 000 pies cuadrados ofrecen áreas luminosas, espaciosas y acogedoras de recepción y registro para más comodidad de las pacientes y sus seres queridos.

El Centro de mujeres presta servicios para tipos de cáncer que afectan a las mujeres, entre los que se incluyen:

- Visitas de diagnóstico
- Visitas al consultorio y procedimientos menores
- Asesoramiento en genética
- Obtención de imágenes mediante tomosíntesis y mamografía
- Obtención de imágenes mediante ecografía
- Densitometría ósea
- Biopsia de mama estereotáctica
- Atención de seguimiento y apoyo
- Atención de sobrevivientes

Si usted tiene alguna pregunta sobre el Centro de mujeres, comuníquese con nosotros al **800-934-5555**.

Centro para la Imagen Positiva: Centro de Mujeres

En el Centro para Mujeres también encuentra nuestro Centro de Imagen Positiva, que ofrece una amplia variedad de servicios y productos para el cuidado físico especialmente para los pacientes del Centro de Mujeres.

Horario:

De lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.



Centro Médico de Transfusiones Michael Amini Centro de Cirugía Ambulatoria

El Centro de cirugía ambulatoria, que está ubicado en el tercer piso del Centro médico de transfusiones Michael Amini, presta servicios de cirugías o procedimientos a pacientes cuyo médico, cirujano y anestesista ha determinado que son candidatos adecuados para una cirugía o un procedimiento ambulatorios.

Hematología y Trasplante de Células Hematopoyéticas Hospital Diurno de HEM/HCT:

El Hospital diurno de HEM/HCT, que está ubicado en el tercer piso del Centro médico de transfusiones Michael Amini, ofrece como servicio primario la atención de trasplantes ambulatorios, que incluye la administración de un régimen de preparación, la infusión de células madre y la atención posterior al trasplante para pacientes que cumplen con los criterios para un trasplante ambulatorio.

El Hospital diurno de HEM/HCT también es la principal institución para infusiones de linfocitos de donante (donor lymphocyte infusions, DLI), infusiones de linfocitos T y otras terapias celulares, como infusiones de células madre para injerto y apoyo ante recaídas. Los servicios adicionales que se ofrecen incluyen transfusión de hemoderivados, quimioterapia y otras infusiones terapéuticas y relacionadas con el protocolo.

Centro de Donantes de Sangre

El Centro médico de transfusiones Michael Amini es un líder reconocido en aféresis, compatibilidad de donantes y trasplantes de médula, y es uno de los centros de donantes de sangre y plaquetas más importantes del país que se encuentra ubicado en un hospital. El Centro es sede de servicios relacionados con la obtención, el procesamiento, el análisis, la entrega y la transfusión de sangre y hemoderivados. En el área de aféresis terapéutica, se presta una variedad de servicios ambulatorios, como obtenciones de células madre de sangre periférica, fotoféresis, intercambios de componentes de células sanguíneas, flebotomías terapéuticas, obtención de productos de terapia celular para protocolos de investigación y citaféresis terapéutica.

Los pacientes de City of Hope, gran parte de los cuales luchan contra el cáncer, dependen de más de 37 000 unidades de sangre y plaquetas por año para sobrevivir. Y todas y cada una de esas unidades provienen de personas generosas, como sus familiares y amigos, que quieren marcar una diferencia.

Para obtener más información sobre cómo hacer una donación de plaquetas o sangre entera, comuníquese al **626-471-7171** o ingrese en línea a **iDonateBlood4Hope.org** para realizar una cita para donar sangre o plaquetas. Aquí, en un entorno seguro y humanitario, los familiares, amigos y miembros generosos de la comunidad donan sangre y plaquetas vitales.



Su Equipo de Atención Médica

En City of Hope, usamos un enfoque multidisciplinario con un equipo de varios tipos diferentes de proveedores de atención médica unidos para brindarle atención. Usted y su familia son la parte más importante de su equipo de atención médica. Entre otros miembros de su equipo de atención médica se incluyen, entre otros, los siguientes:



Médico

Como líder de su equipo de atención médica, su médico se especializa en diagnosticar y tratar el cáncer con quimioterapia, terapias dirigidas y otros tratamientos. Los médicos de diferentes especialidades incluyen oncólogos médicos, oncólogos cirujanos, hematólogos y oncólogos radiólogos.

Enfermeros

Los enfermeros son los proveedores de atención de primera línea en City of Hope. Son especialistas en todas las áreas de atención del paciente e incluyen enfermeros practicantes, coordinadores de enfermería, enfermeros ambulatorios, enfermeros de planta, administradores de casos y otros enfermeros especialistas.

Equipo de Tratamiento de Rehabilitación

City of Hope es una institución con certificación STAR* y cuenta con terapeutas de rehabilitación oncológica especialmente capacitados. Hay evidencia que sugiere que el ejercicio y la actividad ayudan a que las personas se recuperen más rápidamente, reduzcan el estrés y la ansiedad, reduzcan las náuseas y la fatiga; ayudan con el sueño y reducen los riesgos de complicaciones como coágulos de sangre, neumonía, debilidad y depresión. Los terapeutas trabajarán con usted para desarrollar un plan específico para sus necesidades.

Los objetivos de este plan son ayudarlo a mantener su capacidad física, cognitiva y social/de ocio para ayudarlo a regresar a su nivel anterior de compromiso con sus actividades elegidas y necesarias, tan pronto como sea posible. El equipo de rehabilitación está integrado por fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y terapeutas de recreación, cada uno de los cuales se especializa en una parte específica de su proceso de rehabilitación.

Dietistas

Los dietistas están a su disposición para evaluar sus hábitos alimentarios y brindarle información sobre alimentación y nutrición. Su dietista puede ayudarlo a crear planes de nutrición durante el tratamiento y cuando este finalice, para ayudarlo a minimizar los efectos secundarios del tratamiento, analizar pautas de seguridad alimentaria, y mucho más.

Equipo de Cuidados de Apoyo

El alma de City of Hope de Medicina de Cuidados de Apoyo. El departamento integra bajo un mismo techo muchos aspectos de la atención de apoyo para el cáncer, entre ellos:

- Atención de medicina especializada en apoyo clínico apoyo
- Trabajo social clínico
- Psicología y psiquiatría
- El Centro de recursos familiares y del paciente Sheri & Les Biller
- Educación para el paciente, la familia y la comunidad
- Guía de paciente
- Atención espiritual
- Servicios infantiles
- Servicios voluntarios
- Servicios de atención para pacientes
- El Centro para la imagen positiva (Positive Image CenterSM)

Durante su tratamiento en City of Hope, los siguientes miembros del equipo de cuidados de apoyo pueden ser de especial ayuda.

Atención de Medicina Especializada en Apoyo Clínico

Los doctores y enfermeros especializados en la medicina de apoyo clínico tienen entrenamiento avanzado para apoyar a los pacientes y familiares en:

- El tratamiento de síntomas y efectos secundarios
- Manejo de síntomas complejos y difíciles de controlar incluyendo el dolor
- Ayudar aclarar decisiones difíciles para tomar decisiones medicas basadas en sus valores personales

Hable con su médico principal para obtener una remisión.

Trabajador Social Clínico

Los trabajadores sociales clínicos son una parte importante de su equipo de atención médica. A cada paciente de City of Hope se le asigna un trabajador social. Una enfermedad grave o de larga duración puede ser un factor estresante, tanto para el paciente como para sus seres queridos. Los trabajadores sociales clínicos están disponibles para darles a usted y a sus seres queridos el apoyo emocional y social que pueden necesitar. Esto puede incluir asesoramiento para recursos financieros, recursos de la comunidad e información sobre grupos de apoyo. El Departamento de Trabajo Social Clínico también puede coordinar los servicios de intérprete si usted o sus familiares los necesitan. Desde luego, todas las comunicaciones son confidenciales.

Guía para el Paciente

Los guías de pacientes dan apoyo personalizado a los pacientes y sus familiares desde el inicio del primer resultado diagnóstico hasta el cuidado de seguimiento después del tratamiento. Un guía de paciente sirve como un punto central de contacto para preguntas que no son médicas si no relacionadas a como mejor conectarse a recursos que necesite y navegar el sistema complejo médico. Los guías de pacientes sirven como un punto de comunicación entre el paciente y su equipo médico para que sus preocupaciones y preguntas sean correspondidas.



Un guía de Paciente:

- Orienta a los pacientes y sus familiares sobre el proceso de programación de citas ambulatorios, facilitan la comunicación con su equipo médico, y sirven como un punto central de contacto para usted y sus cuidadores para preguntas no médicas.
- Coordinan sus diferentes citas (visitas clínicas con médico, pruebas de laboratorio, pruebas de radiología, etc.)
- Conectan pacientes y familias a recurso como transportación y alojamiento
- Proveen asistencia especializada a pacientes que tienen el mayor riesgo que viven barreras socioeconómicas, culturales y/o de idioma que pueden afectar su experiencia médica.

Servicios Infantiles

Los especialistas en vida infantil ofrecen educación adaptada a la edad sobre diagnósticos de cáncer, los procedimientos y tratamientos para pacientes pediátricos, hermanos e hijos de pacientes adultos de 4 a 17 años. Proporcionan interacciones terapéuticas personalizadas tanto en entornos de pacientes ambulatorios como internados.

Servicios de Atención Espiritual

Muchos pacientes y sus familias dependen de la fe o de creencias como ayuda para atravesar las dificultades del cáncer y su tratamiento. Los capellanes de atención espiritual están capacitados para brindar asesoramiento y apoyo espiritual a los pacientes y sus familias de todos los credos y religiones.

Enfermero de Recursos de Información Sobre el Cáncer

El enfermero de recursos de información sobre el cáncer es un enfermero certificado en oncología que ofrece información clínica adaptada a su situación, así como información y orientación para los ensayos clínicos y las inscripciones en estos. Para comunicarse con el enfermero de recursos de información sobre el cáncer llame al **626-218-2076**.

Coordinador de Recursos del Paciente

Nuestro coordinador de recursos del paciente se enfoca en proporcionar a los pacientes y las familias recursos prácticos, como por ejemplo ayuda financiera, transportación para sus citas, remisiones de atención médica, grupos de apoyo, cuidados de niños y más, para que pueda enfocarse en recibir el tratamiento.

Puede comunicarse con el coordinador de recursos del paciente al **626-218-5466** o llame a la división del trabajo social clínico al **626-218-2282**.

Servicios Voluntarios

Los servicios voluntarios cuentan con un grupo extraordinario de voluntarios diversos que ofrecen servicio y atención compasiva a pacientes, cuidadores y huéspedes. Los servicios voluntarios colaboran con los departamentos a través del centro médico, ofreciendo servicios los 7 días de la semana.

Al interactuar con los pacientes y cuidadores del campus Duarte de City of Hope, nuestros voluntarios ayudan a aliviar el estrés, la soledad y el aislamiento que las personas pueden sentir mientras transitan su camino del cáncer. Por ejemplo, los voluntarios ofrecen apoyo a pacientes nuevos acompañándolos a las citas en el consultorio para pacientes ambulatorios y participando en programas de voluntarios especializados en el entorno de pacientes internados.

Los voluntarios se pueden identificar por sus batas o camisetas polo azules. Los voluntarios de escuela secundaria usan camisetas polo verdes. Todos los voluntarios han completado la capacitación y reúnen los requisitos de salud de City of Hope.

Muchos de nuestros voluntarios han sido pacientes o cuidadores en City of Hope. Ser voluntario puede ser una manera de sentirse pleno al ampliar las capacidades profesionales e interpersonales, construir un sentido de propósito y tener la oportunidad de devolver lo que City of Hope brinda. Si está interesado en ser voluntario en City of Hope, llame al **626-218-4049**.



Centro de Recursos para Pacientes y Familias Sheri & Les Biller (Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center)

El Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller representa el corazón y el alma de la misión de City of Hope, que es atender a la persona en su totalidad: el milagro de combinar ciencia con alma. La ubicación del Centro en el vestíbulo central del edificio médico principal representa un santuario para los pacientes y sus familias, y facilita el acceso para todas las personas de City of Hope. El espacio cálido y alentador es el eje tangible del Departamento de Cuidados de Apoyo, y brinda apoyo, educación y recursos esenciales a los pacientes y sus familias.



En el Centro, se incluyen numerosos programas y servicios, que incluyen:

- Clases de orientación para nuevos pacientes y cuidadores
- Clases sobre quimioterapia y otros temas
- Cómodas salas de descanso
- Una sala de actividades para sesiones educativas y prácticas, como musicoterapia y arte, clases de nutrición y una variedad de grupos de apoyo
- Un espacio privado para que los pacientes se reúnan con los guías de pacientes, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, proveedores de atención espiritual y otro personal
- Una amplia biblioteca de libros educativos, folletos, CD y DVD sobre diagnósticos, tratamientos, manejo de los síntomas, nutrición, cómo sobrellevar la enfermedad, información para cuidadores y temas relacionados con el cuerpo y la mente. Los libros y folletos educativos están disponibles sin cargo
- Bibliografía de ficción y no ficción relacionada con el cáncer
- Computadoras para ver programas educativos, acceder a sitios web relacionados con la salud, obtener información sobre recursos de la comunidad y estar conectados con familiares y amigos
- Tabletas Kindle para pagar y usar mientras se encuentra en el campus
- Acceso a Internet WIFI para aquellas personas que tienen su propia computadora portátil
- Escáner, fotocopidora y máquinas para fax para pacientes y cuidadores
- El patio Spungin Tranquility Courtyard, un cómodo espacio al aire libre para meditación y reflexión

Para obtener más información sobre qué actividad es adecuada para usted, consulte a su médico o enfermero. Para obtener más información y registrarse para nuestras clases educativas, clases de artes curativas y grupos de apoyo, comuníquese con el Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center (Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller) al **626-218-CARE (2273)**.

Clases Educativas y Grupos de Apoyo

Las clases pueden variar según la temporada. Llame a Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center (Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller) al **626-218-CARE (2273)** o visite cityofhope.org para la clase actual y horarios de grupos de apoyo. Nuestras clases educativas y grupos de apoyo incluyen:

Clase de orientación para pacientes y sus familias

Educación esencial para todos los pacientes y familiares. Sepa a quién llamar para obtener respuestas y asistencia, y cómo aprovechar al máximo su atención. Descubra los recursos prácticos y de apoyo disponibles, que incluyen clases educativas y servicios financieros.

Disponibles en español.

Educación sobre quimioterapia para pacientes y cuidadores

Aprenda a manejar los efectos secundarios, obtenga respuestas a sus preguntas sobre qué esperar del tratamiento de quimioterapia y encuentre recursos para información y apoyo.

Para su salud: Cómo reducir su riesgo de cáncer con la nutrición y la actividad física

La nutrición y la actividad física son los determinantes modificables más importantes de riesgo de cáncer. Sepa cómo incorporar una buena nutrición y actividad física en su vida. Pruebe un plato saludable, fácil de preparar que cumpla con las pautas de prevención del cáncer.

Conexión entre cuidadores

Un lugar para que los cuidadores se tomen un tiempo para relajarse, recibir apoyo y conocer a otros cuidadores. Se servirán refrescos.

Grupo educativo y de apoyo para la leucemia linfocítica crónica (CLL)

Este grupo, patrocinado por la Sociedad de Leucemia Linfocítica Crónica (chronic lymphocytic leukemia, CLL), ofrece educación y apoyo, y brinda la oportunidad de hablar sobre sus inquietudes con otras personas.

Grupo de apoyo para duelo

Grupos abiertos para parejas, cuidadores, hermanos e hijos sobrevivientes de muertes relacionadas con el cáncer. Series de 12 semanas.

Es necesario inscribirse previamente.

Cómo sobrellevar el cáncer de cabeza y cuello

Participe en este grupo para aprender de la experiencia de otras personas, obtener consejos y herramientas para ayudar a manejar el estrés y aprender a apoyar mejor a su familia.

Parejas: Habilidades esenciales para enfrentar los desafíos del cáncer juntos

Adquiera conocimientos sobre técnicas específicas para mejorar la comunicación abierta y honesta. Aprenda conductas prácticas que fortalecerán su relación. Practique las habilidades eficaces para la resolución de problemas en conjunto. Cada grupo será interactivo y se centrará en un tema diferente.



Capacitación de adultos jóvenes

Un programa educativo enfocado en los adultos jóvenes que tienen cáncer. Los pacientes (de 18 a 29 años) que actualmente están atravesando un tratamiento activo están invitados a asistir a un programa gratuito educativo/de apoyo entre grupo de seis semanas de duración para aumentar sus conocimientos sobre temas relacionados con el tratamiento, recursos y habilidades para sobrellevar la enfermedad. Los temas incluyen estrategias para la comunicación y el control de los síntomas, la comprensión y el manejo de las relaciones, la independencia durante el tratamiento y mucho más.

Grupo de apoyo para laringectomía

Este grupo de apoyo se reúne tres veces en el año. En los meses de abril, julio, y octubre, Encuentre fortaleza, apoyo y conéctese con otras personas que también se han sometido a una laringectomía.

Conexiones para pacientes con leucemia, linfoma y mieloma múltiple

Encuentre fortaleza, apoyo y conéctese con otras personas. Se servirán refrescos.

Cómo vivir con diabetes

Una oportunidad para reunirse con otras personas que viven con diabetes y sobrellevan la enfermedad.

Grupo de apoyo para cáncer de próstata

Un espacio seguro para que los hombres expresen sus inquietudes entre otros hombres, compartan sus experiencias y se relacionen con otros para hacer frente a los efectos del cáncer de próstata y su tratamiento. Pueden asistir sus parejas/cónyuges.

Grupo de apoyo para dejar de fumar

APRENDER, COMPARTIR, CUIDAR.

Dejar de fumar es una parte importante del tratamiento del cáncer, que puede brindarle beneficios de salud inmediatos y a largo plazo. Este grupo se reúne todos los lunes por la tarde. Los compañeros que ya han dejado de fumar y los ex fumadores también están invitados. Se sirven refrescos.

Positive Image CenterSM **(Centro de Imagen Positiva)**

El cáncer y su tratamiento pueden representar un desafío tanto para el cuerpo como para el alma. En City of Hope creemos en tratar a la persona en su totalidad como parte de nuestro tratamiento integral contra el cáncer.

El Centro para la imagen positiva (Positive Image CenterSM) es una parte integral de esa filosofía. Como parte del Departamento de Medicina de Cuidados de Apoyo, el centro ofrece un ambiente acogedor y apoyo con dos centros en el campus Duarte.

Los cosmetólogos habilitados y capacitados en oncología trabajan individualmente con los pacientes para ayudar a minimizar los efectos secundarios del tratamiento contra el cáncer en el cuerpo y el alma.

Los servicios que ofrecemos

- Cortes y rasurados de cabello gratuitos para pacientes internados y ambulatorios
- Cortes y ajustes de pelucas a medida
- Ajustes para antes y después de una mastectomía
- Demostraciones para la aplicación de cejas
- Técnicas para utilizar y atar pañuelos en la cabeza
- Consultas sobre productos



Productos disponibles en el Centro para la imagen positiva

Nuestra boutique especializada ofrece un espacio íntimo para comprar pelucas, cintas/bandas para el pelo, pañuelos, cremas para la radiación, cosméticos no tóxicos y productos para el cuidado de la piel adecuados para usted.

- Pelucas y extensiones
- Accesorios para pelucas: champú, acondicionador, peines, soportes y forros para pelucas.
- Sombreros para hombres, mujeres y niños
- Pañuelos
- Gorros para dormir, boinas, turbantes y bandanas
- Sostenes y camisones para postoperatorios de mastectomías
- Prótesis de mamas
- Mangas para linfedema
- Miaderm (crema para quemaduras por radiación)
- Esmalte de uñas y quitaesmalte no tóxicos
- Kit de maquillaje para cejas
- Dilatadores vaginales
- Lubricantes vaginales a base de aceite de granada y Astroglide
- Desodorante sin aluminio

Centros y horarios

El Centro para la imagen positiva (Positive Image Center) funciona en dos lugares diferentes del campus Duarte de City of Hope:

Edificio médico principal: De lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Centro de mujeres, Satellite: De lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.

- Ubicado en el nivel inferior del Centro de atención ambulatoria Richard Brawerman.
- Especializado en productos para cáncer de mamas y ginecológicos.

Cómo hacer una cita

Para hacer una cita para una consulta privada, llámenos al **626-218-3842**. Si viene sin cita previa también será atendido.

Verse Bien... Sentirse Mejor

City of Hope patrocina el programa "Look Good... Feel Better" (Verse bien... sentirse mejor) de la Sociedad Americana Contra el Cáncer. Este programa nacional gratuito está disponible para las mujeres bajo tratamientos de radioterapia y quimioterapia.

Las participantes aprenderán técnicas para minimizar los efectos secundarios del cáncer y su tratamiento relacionados con el aspecto físico, recibirán consejos de maquillaje y para la caída del cabello, y recibirán cosméticos gratuitos.

Las clases están disponibles en inglés, español y chino.

Para obtener información acerca de este programa aclamado o para recibir información de eventos futuros, llame al centro al **626-218-3842**. Debe hacer reservaciones para estas clases mensuales.

Programa de Artes Terapéuticos y Terapias Integradoras

Se sabe que el arte, la música, la literatura y la meditación levantan el espíritu. En nuestro campus Duarte, ofrecemos una serie de clases abiertas a la comunidad y clases para ayudar a restaurar el espíritu y la energía de nuestros pacientes y cuidadores. Los horarios de los programas pueden variar dependiendo de la estación del año y la disponibilidad del facilitador. Regístrese en el Centro de Recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller para el calendario de las clases o llame al **626-218-CARE (2273)**.

Programa de arte

En esta clase explore el dibujo, el collage, las artesanías y mucho más con un instructor de arte. Se presenta un nuevo proyecto cada clase. No se necesita experiencia previa. Todos los materiales están incluidos.



Yoga suave

Clases de meditación para el cuerpo y la mente. El curso incluye varias posturas del hatha yoga, el desarrollo de la práctica casera diaria y técnicas de relajación, que incluyen meditación guiada y respiración profunda. No se necesita experiencia previa.

También disponible en español.

Se necesita el consentimiento del médico e inscripción previa.

Descubra a su artista interior

La terapia artística puede aliviar el estrés y la ansiedad, mejorar la relajación y mejorar el bienestar físico y emocional. Exprésese a través del proceso creativo del arte.

Terapia con masajes

Terapia con masajes por un terapeuta masajista de oncología certificado. El masaje puede ayudar a aliviar el estrés y la ansiedad, aliviar el dolor y promover un buen sueño. Los pacientes reciben sesiones de treinta minutos sin cargo.

Se necesita el consentimiento del médico e inscripción previa.

Consciencia Plena (Mindfulness)

Aprenda nuevas maneras de sobrellevar la enfermedad a través de técnicas de concentración. Encuentre paz y mejore su calidad de vida en medio de su diagnóstico de cáncer o del de su ser querido. No se necesita experiencia previa.

Musicoterapia

Enriquezca su mente, cuerpo y alma con el poder sanador de la música. Explore instrumentos, cree música o solo acérquese a escuchar. Se ha demostrado que la musicoterapia mejora el dolor o malestar físico, alivia el estrés y la ansiedad, mejora la relajación y aumenta el pensamiento positivo y la capacidad para sobrellevar la enfermedad. No se necesita experiencia previa. Se le proporcionarán todos los instrumentos.

Grupo de conciertos del programa Hands on Harps

Dirigido por el reconocido compositor internacional, autor y artista de grabaciones, Alfredo Rolando Ortiz, que tiene un repertorio multicultural que abarca la música folk, clásica y popular de muchos países. Es reconocido en todo el mundo como el primer arpista de la música sudamericana y comparte su talento con los pacientes, los familiares, el personal y los visitantes de City of Hope. Todos son bienvenidos.

Tai Chi

Relaje la mente y fortalezca el cuerpo con esta antigua práctica llamada "meditación en movimiento". El Tai Chi puede mejorar la flexibilidad y el equilibrio, disminuir el dolor y la rigidez, reducir el estrés y la ansiedad, y facilitar el sueño profundo de noche. Todos los niveles son bienvenidos, no se necesita experiencia previa.

Centro Para Evaluacion Atendido Por
Enfermeros (Nursing Triage Center)



Centro Para Evaluacion Atendido Por Enfermeros (Nursing Triage Center)

Linea de Ayuda de Atencion las 24 horas para Pacientes de City of Hope

Llame al 626-218-7133

Una enfermera certificada esta disponible las 24 horas para responder sus preguntas para problemas de salud que no presenten riesgo de vida. Cuando /llame tenga a mano su número de registro medico (medical record number, MRN). La enfermera le pedir a que verifique este número cada vez que /llame.

Llame de inmediato al 911 si tiene:

- Una emergencia con riesgo de vida
- Dolor en el pecho grave
- Dificultad para respirar
- Intoxicación
- Hemorragia que no se puede controlar
- Signos de shock (pulso rápido; piel fría, pálida y húmeda; confusión; respiración rápida)
- Pérdida de conciencia o no responde a estímulos
- Lesiones o quemaduras graves

Silo Atienden en la Sala de Emergencias de un Hospital:

1. Identifíquese como paciente de City of Hope.
2. Llame a su médico de City of Hope después de ser dado de alta.

Llame al Centro para Evaluacion Atendido por Enfermeros si Tiene:

- Fiebre alta (100.4°F/38 °C o mas)
- Nauseas, vómitos o diarrea que no puede controlar con sus medicamentos
- Dolor incontrollable
- Problemas con su dispositivo de acceso venoso (venous access device, VAD) o tubo PICC
- Cualquier otro problema de salud para el cual se le indice que llamara a City of Hope
- Problemas de salud no urgentes
- Ayuda con procedimientos de cuidado personal
- Hemorragia

Si necesita tratamiento médico, un enfermero de evaluación puede pedirle que venga a nuestro Centro de Evaluación y Tratamiento que está ubicado en la Clínica Brawerman 1A. El centro está abierto las 24 horas del día, siete días a la semana.

NO llame al Centro para Evaluación Atendido por Enfermeros para la reposición de medicamentos recetados, pedir citas u obtener archivos clínicos. Los pacientes ambulatorios de City of Hope tienen a su disposición servicios de farmacia.

Servicios de Farmacia para Pacientes Ambulatorios

Los pacientes de City of Hope tienen a su disposición servicios de farmacia minorista para pacientes ambulatorios. Es posible que se le receten medicamentos después de una visita al consultorio, que puede recoger en nuestra farmacia interna en el edificio médico principal.

La farmacia para pacientes ambulatorios proporciona los fármacos en etapa de investigación a los pacientes inscritos en protocolos de investigación en City of Hope y lleva un inventario de los medicamentos y suministros de especialidades que pueden no estar disponibles de inmediato en otras farmacias minoristas de la comunidad.

Resurtido de Recetas
626-301-8304

Horario de Farmacia:

De lunes a viernes
de 8:30 a.m. a 6 p.m.

Sábados

8:30 a.m. a 3:30 p.m.

Cerrado los domingos y feriados principales





Planificación de Atención Avanzada

¿Qué es una Directiva Médica Anticipada?

Una directiva médica anticipada es un formulario escrito que le dice a su familia y al equipo de atención médica lo que usted desea si sufre una lesión o enfermedad grave y no puede hablar por sí mismo.

Le permite elegir

- Una persona decisora que puede compartir sus deseos y tomar decisiones médicas por usted en el caso de que usted no las pueda tomar por sí mismo.
- El tipo de tratamiento médico que usted desea o no desea.

¿Por qué es Importante Tener una?

- Estará seguro que se respetarán sus decisiones médicas en el caso de que usted no pueda expresarse.
- Su familia y el equipo de atención médica no tendrán que adivinar lo que usted desea. No estarán obligados a tomar decisiones difíciles sin conocer sus deseos y valores.

¿Cuándo Debería Completar mi Directiva Médica Anticipada?

Todos los adultos, sin importar su edad o estado de salud, deberían tener una directiva médica anticipada. A pesar de que podría ser poco probable que usted necesitara usarla, se recomienda encarecidamente completar una directiva médica anticipada al inicio de su atención.

Si ya tiene una directiva médica anticipada, hable con su equipo de atención médica para que se archive en su registro médico en City of Hope. Revísela regularmente para asegurarse de que refleja sus deseos actuales. Es posible que desee cambiar su directiva médica anticipada basándose en algún nuevo plan de tratamiento o cambios de vida importantes. Le podemos ayudar hacer los cambios.

¿Cómo Comenzar?

1. Hable con su médico, trabajador social o asesor de pacientes para directivas médicas anticipadas.
2. Pida el folleto "Cómo hacer una directiva médica anticipada" (disponible en el consultorio de su médico).
3. Pase por el Sheri & Les Biller Patient and Family Resource Center (Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller, que se encuentra en el edificio médico principal detrás del mostrador de servicios para huéspedes, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., o llame al **626-218-CARE (2273)**).
4. Use tarjetas "Go Wish" para ayudar a guiar la conversación con los seres queridos (disponible en el Centro de recursos para pacientes y familias Sheri & Les Biller o en internet en gowish.org).
5. Obtenga más información en el sitio web de City of Hope en CityofHope.org/advance-directive.

Seguro de Salud, Facturas y Servicios de Apoyo Financiero



Seguro de Salud, Facturas y Servicios de Apoyo Financiero

City of Hope se guía por una filosofía compasiva, centrada en el paciente, y respaldada por una fundación nacional de filantropía humanitaria. Creemos que la mejor atención tiene lugar cuando los pacientes, las familias y los proveedores de atención médica trabajan en conjunto. Por lo tanto, queremos que cuente con la información que necesita para tomar decisiones sobre su salud.

Como paciente valorado, es conveniente que usted sepa y comprenda su responsabilidad financiera durante su visita o estadía en el hospital. Esto incluye beneficios del seguro y su responsabilidad por cualquier deducible, coseguro o copago en el momento del servicio.

1

SEGURO DE SALUD

¿Cubrirá mi seguro el costo de mi atención?

City of Hope contrata a algunas de las principales Organizaciones de mantenimiento de la salud (Health Maintenance Organizations, HMO) y Organizaciones de proveedores preferidos (Preferred Provider Organizations, PPO) para los servicios del hospital. Además, City of Hope es un proveedor que participa en programas gubernamentales como Medicare, MediCal y Tricare/Champus.

City of Hope hará todo lo que tenga a su alcance para verificar su elegibilidad para el seguro y la autorización para los servicios. Sin embargo, es su responsabilidad legal garantizar que las autorizaciones estén preparadas con anticipación a los servicios. Si su compañía de seguros necesita una derivación o una autorización previa, comuníquese con su médico de cabecera antes de ver a un especialista.

En algunos casos, es posible que se le permita programar los servicios antes de recibir el aviso de autorización; sin embargo, el servicio se puede cancelar o volver a programar si no se aprueba la autorización. Usted es el responsable del pago en última instancia.

Si tiene preguntas sobre el seguro
626-218-0258

2

PREGUNTAS SOBRE FACTURACIÓN

¿Con quién puedo hablar sobre mi factura?

Un miembro de nuestro equipo de Servicios comerciales para el paciente puede ayudarlo a resolver cualquier pregunta que pueda tener sobre su factura. Para hablar sobre su factura, comuníquese con:

Servicios comerciales para el paciente
800-270-HOPE (4673)

Horario:

De lunes a viernes
de 8 a.m. a 5 p.m.

¿Cuáles son los métodos de pago aceptados?

City of Hope recibe efectivo, cheques, giro postal, VISA, MasterCard y American Express para su pago. El cheque o la tarjeta de crédito deben estar acompañados de una forma de identificación válida emitida por el gobierno.

3

SERVICIOS DE APOYO FINANCIERO

Los servicios de apoyo financiero del campus principal Duarte funcionan como un recurso para la resolución de problemas para las cuestiones financieras y de seguros antes de un tratamiento o servicio en particular. Los servicios que se ofrecen incluyen asesoramiento financiero y explicación de los beneficios, la elegibilidad y los costos a su cargo, la autorización del seguro y la determinación de necesidad médica.

¿Cómo obtengo asistencia financiera?

Un asesor financiero puede ayudarlo a resolver las preguntas acerca de requisitos de elegibilidad, documentación necesaria y cambios en el seguro.

Asesoramiento financiero para pacientes
800-826-HOPE (4673)

4

OTRAS PREGUNTAS IMPORTANTES

¿Cuándo vence el pago?

City of Hope tiene la obligación contractual con los proveedores de seguros de cobrar el copago, deducible u otros montos que se consideren “responsabilidad financiera del paciente” en el momento en que se preste el servicio. Le facturaremos a su compañía de seguros todos los servicios cubiertos. Recibirá una factura por cualquier servicio que no cubra su compañía de seguros. Es su responsabilidad pagar estos servicios antes de la fecha indicada en su factura.

¿Qué debo hacer si mi seguro cambia?

Usted tiene la responsabilidad de comunicarnos cualquier cambio en su cobertura de seguros. Tenga con usted en todo momento su tarjeta del seguro actual y una identificación con foto, como su licencia de conducir, identificación militar u otra identificación emitida por el gobierno.

¿Qué sucede si no tengo seguro?

Tenemos el compromiso de ofrecerle una atención médica integral accesible de manera compasiva, culturalmente competente, ética y fiscalmente responsable. Si no tiene cobertura de seguros, o si su cobertura no es suficiente, un asesor financiero hablará sobre los arreglos financieros con usted. Puede ayudarlo a determinar si reúne los requisitos para recibir asistencia a través de Medi-Cal u otros programas.



Para su Prevención y Seguridad

City of Hope se compromete a proporcionar un ambiente seguro y saludable para nuestros pacientes, empleados, médicos y visitantes. En el centro de nuestro plan de seguridad, se alienta a los pacientes y las familias a hacer preguntas y sugerencias con respecto a la seguridad del medio ambiente.



Respuesta de Emergencia

Para cualquier emergencia en el campus, durante las 24 horas del día, llame al **626-218-2006** y dígame al operador el lugar y la naturaleza de la emergencia. Independientemente de la naturaleza de la emergencia (médica, incendio, derrame de sustancias químicas o terremotos), hay profesionales disponibles en todo momento para proporcionar asistencia.



Salidas de Incendio y de Seguridad

Siga las instrucciones del personal en caso de un incendio u otra emergencia. Los mapas de evacuación están colocados al lado de las escaleras y los ascensores para ayudarlo a encontrar las salidas más cercanas del edificio. Para su protección, los sistemas de seguridad contra incendios, que incluyen alarmas de humo, sistemas de rociadores y señales de salida, cumplen con todos los requisitos establecidos por la ley.



Operaciones del Campus (Seguridad)

El Departamento de Operaciones del Campus de City of Hope cuenta con personal las 24 horas del día para ayudar a los pacientes y visitantes. En una emergencia, no dude en solicitar ayuda en el Departamento de Operaciones del Campus llamando al **626-218-2006**.

Para garantizar la seguridad de los niños, verifique que todo el personal involucrado en el cuidado de su hijo lleve una tarjeta de identificación con foto de City of Hope. Para la seguridad y el bienestar de los pacientes, visitantes y empleados, City of Hope tiene una política de "tolerancia cero" para cualquier amenaza o acto de violencia física.



Objetos Perdidos o Artículos de Valor

La propiedad del paciente puede estar asegurada por el Departamento de Operaciones del Campus. Sin embargo, se recomienda que el dinero en efectivo y los artículos de valor se dejen en casa. Si necesita ayuda con un artículo de valor, o necesita denunciar un objeto perdido o encontrado, ya sea personal o relacionado con el hospital, comuníquese con el Departamento de Operaciones del Campus al **626-218-2006**.



Vehículos Personales

Nunca deje artículos de valor a la vista en su vehículo, y asegúrese de cerrar su automóvil con llave. Los pacientes y los visitantes pueden estacionar en el estacionamiento para pacientes/visitantes ubicado directamente frente al Centro Médico. Se deben respetar las regulaciones de estacionamiento. No estacione en las zonas identificadas de color rojo (carril de bomberos) o verde (proveedores temporales/camionetas de City of Hope) ni en ninguna otra área restringida.

Si usted ingresa en el hospital para una estadía prolongada, comunique a la Oficina de admisión el año, la marca, el modelo y el número de placa de su vehículo. La Oficina de admisión comunicará las operaciones del Campus.



Personas Sospechosas

Esté atento a los extraños u otras personas sospechosas que no tengan necesidad de estar en su área. Asegúrese de denunciar actividades sospechosas u otras cuestiones relacionadas con la seguridad al Departamento de Operaciones del Campus al **626-218-2006**.

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes



Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

Derechos de los Pacientes

Como paciente o progenitor de un paciente menor de edad, es importante conocer los derechos que le han sido otorgados, en virtud de las leyes federales y del estado de California.

Acceso

Tiene derecho a lo siguiente:

- Avisarle de inmediato a un miembro de la familia (u otro representante que elija) y a su médico de la comunidad acerca de su internación en el hospital.
- Designar a una persona de apoyo y a los visitantes que usted elija, si tiene la capacidad para tomar decisiones, independientemente de si el visitante tiene relación sanguínea o por matrimonio o es su pareja de hecho registrada, a menos que:
 - No se permitan visitantes.
 - El establecimiento determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del establecimiento de salud u otro visitante del establecimiento de salud, o perturbaría significativamente las operaciones del establecimiento.
 - Le haya dicho al personal del establecimiento de salud que ya no desea que una persona en particular lo visite.

Sin embargo, un establecimiento de salud puede establecer restricciones razonables sobre la visita, incluidas restricciones sobre las horas de visita y la cantidad de visitantes. El establecimiento de salud debe comunicarle (o a su persona de apoyo, si corresponde) sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación de la clínica. El establecimiento de salud no puede restringir, limitar ni negar de ninguna manera los privilegios de visita por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

- Una evaluación apropiada y manejo del dolor, información sobre el dolor, medidas de alivio del dolor y a participar en las decisiones de manejo del dolor. Puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o de la totalidad de las modalidades para aliviar el dolor, incluso medicamentos opiáceos, si usted sufre dolor crónico intenso difícil de tratar. El médico puede negarse a recetar medicamentos opiáceos, pero si es así, debe comunicarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.

Respeto y Dignidad

Tiene derecho a lo siguiente:

- Una atención considerada y respetuosa, y a sentirse cómodo. Usted tiene el derecho de que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Respuestas razonables a cualquier solicitud de servicio razonable.
- City of Hope no discrimina por edad, raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. Cualquier preocupación de discriminación debe ser referido a la oficina de Defensa del Paciente de City of Hope al [626-218-2285](tel:626-218-2285).

Privacidad y Confidencialidad

Tiene derecho a lo siguiente:

- Que se respete su privacidad personal. El análisis de casos, las consultas, los exámenes y tratamientos son confidenciales y deben ser realizados con discreción. Usted tiene el derecho de que se le diga el motivo de la presencia de cualquier individuo. Usted tiene el derecho de hacer salir a los visitantes antes de un examen y cuando se habla sobre cuestiones relacionadas con el tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en habitaciones compartidas.
- Un tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención en la clínica o su estadía en el hospital. Recibirá un "Aviso de prácticas de privacidad" donde se explican sus derechos de privacidad en detalle y cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida.

Información Médica y Consentimiento

Tiene derecho a lo siguiente:

- Conocer el nombre del profesional de atención médica con licencia que actúa dentro del ámbito de su licencia profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y otros miembros del equipo de atención médica que lo atenderán.
- Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tipo de tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados imprevistos) en términos que pueda entender. Tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluso resolución de conflictos, negación de servicios de reanimación y renuncia al tratamiento para mantenimiento de la vida o retiro de este.
- Tomar decisiones con respecto a la atención médica y recibir toda la información que pueda necesitar sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para poder dar su consentimiento informado o rechazar un tipo de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los posibles riesgos significativos desde el punto de vista médico, los tipos alternativos

de tratamiento o etapas sin tratamiento y los riesgos implicados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.

- Que se le informe si su hospital/médico o equipo de atención médica que actúa dentro del ámbito de su licencia profesional propone comprometerse o realizar experimentos en seres humanos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene el derecho de negarse a participar en tales proyectos de investigación.

Disposiciones de la Información

Tiene derecho a lo siguiente:

- Saber qué reglas y políticas del hospital o de la clínica se aplican a su conducta como paciente.

Decisiones de Tratamiento Médico

Tiene derecho a lo siguiente:

- Formular instrucciones anticipadas. Esto significa designar a una persona que tome las decisiones si usted se vuelve incapaz de entender un tratamiento propuesto o no puede comunicar sus deseos con respecto a la atención. El hospital, el personal de la clínica y los médicos que brindan atención en el hospital o la clínica deben cumplir con estas instrucciones. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre.

Continuidad de la Atención

Tiene derecho a lo siguiente:

- La continuidad razonable de la atención y a saber con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que le proporcionarán la atención.
- Que el médico, o un delegado del médico, le comunique los requisitos y las opciones de atención médica continua después del alta del hospital o la clínica. Usted tiene el derecho de participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. Si así lo solicita, también se le puede proporcionar esta información a un amigo o familiar.

Negación al Tratamiento:

Tiene derecho a lo siguiente:

- Solicitar o rechazar un tratamiento, en la medida en que la ley lo permita. Sin embargo, no tiene derecho a exigir un tratamiento o servicios inapropiados o innecesarios desde el punto de vista médico. Tiene el derecho de abandonar el hospital o la clínica, incluso en contra del consejo de los miembros del personal médico, en la medida en que la ley lo permita.

Información Financiera

Tiene derecho a lo siguiente:

- Examinar y recibir una explicación de la facturación del hospital o la clínica, independientemente de la fuente de pago.

Seguridad Personal

Tiene derecho a lo siguiente:

- No sufrir restricciones y aislamiento como medios de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Recibir atención en un lugar seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensoría, incluso denunciar negligencia o abuso ante agencias gubernamentales.

Quejas o Inquietudes:

Tiene derecho a lo siguiente:

- Presentar una queja formal. Si desea presentar una queja formal ante este hospital o clínica, puede hacerlo escribiendo o llamando a City of Hope, Defensor de pacientes, 1500 E. Duarte Road., Duarte, CA 91010, teléfono **626-218-2285**.
- El comité de quejas formales revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito dentro de los 30 días. En la respuesta escrita se incluirá el nombre de una persona de contacto en el hospital o clínica, las medidas tomadas para investigar la queja formal, los resultados del proceso de quejas y la fecha de finalización del proceso de quejas. Las inquietudes sobre la calidad de la atención o el alta anticipada también se remitirán a la correspondiente Organización de Revisión por parte de Pares (Peer Review Organization, PRO) de la utilización y del control de calidad.
- El reglamento de City of Hope es no discriminar en función de la edad, raza, color, nacionalidad origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. City of Hope maneja quejas de discriminación y agravios de acuerdo con la provisión de no discriminación Provision Section 1557 of the Affordable Care Act of 2016. Las quejas y preocupaciones serán referido a la Oficina de Defensa del Paciente para su investigación. El paciente siempre tiene el opción de presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) mediante la presentación por escrito por correo, fax, correo electrónico o a través del portal de quejas OCR en [https // ocrportal.hhs.gov / ocr / smartscreen / main.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf). Si tiene preguntas, comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles al 800-368-1019.
- Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California, independientemente de si usa el proceso de quejas formales del hospital. El número de teléfono y la dirección del Departamento de Salud y Servicios Sociales del estado son los siguientes: County of Los Angeles, Department of Health Services, 3400 Aerojet Avenue, Suite 323, El Monte, CA 91731, 800-228-1019. También puede comunicarse con la Comisión Conjunta si tiene alguna inquietud relacionada con la seguridad del paciente o la calidad en www.jointcommission.org o llamando al teléfono 800-994-6610.

Responsabilidades del Paciente

- Usted es responsable de proporcionar información completa y correcta sobre su historia clínica y su estado de salud actual. Es responsable de comunicar los cambios en su afección. También es responsable de comunicar cualquier inquietud que pueda tener sobre la seguridad de su atención.
- Es importante seguir las instrucciones de su médico y el equipo de atención. Si no puede seguir las instrucciones para su atención, debe hablar con un miembro de su equipo de atención.
- Usted es responsable de respetar sus citas y de comunicarle a su médico cuando no pueda asistir.
- Es responsable de los costos financieros relacionados con su atención. Estos costos se deben pagar de manera oportuna.
- Se espera que usted siga las reglas del hospital o la clínica sobre el cuidado y la conducta. Respete los derechos y la propiedad del personal del hospital o la clínica y de otros pacientes. También se espera que siga las reglas del hospital, como las relacionadas con el ruido, la prohibición de fumar y las visitas.
- Usted o su representante deben comunicarle al hospital o la clínica si tiene instrucciones anticipadas. Si tiene alguna, entregue una copia en la Oficina de Admisión. En el momento de la internación, necesitaremos conocer la identidad de la persona que tomará las decisiones de salud en su nombre si usted no puede hacerlo (su "agente") y la naturaleza general de sus preferencias de atención. Un trabajador social clínico puede ayudarlo a preparar una instrucción anticipada si no lo ha hecho. Este es un documento importante para todos los pacientes, y le sugerimos hablar con su trabajador social para obtener más información y ayuda con respecto a esto.
- Usted es responsable de hacer preguntas cuando no entienda lo que le han dicho sobre su atención médica o lo que se espera de usted. Hacer preguntas ayudará a que su equipo de atención médica le proporcione la atención más segura posible.



Cómo Solicitar Sus Archivos Médicos

Cómo solicitar y obtener sus archivos Médicos

City of Hope reconoce su derecho a acceder y obtener una copia de su archivo médico guardada por City of Hope. Cuando usted o su representante autorizado o un tercero (por ejemplo, la compañía de seguros) solicitan archivos clínicos, cumplimos pautas estrictas que se adhieren a las leyes estatales y federales de privacidad al procesar las solicitudes.

Las solicitudes de los archivos médicos son manejadas por el Departamento del Manejo de Información de Salud de City of Hope, [626-218-2446](tel:626-218-2446).

Hay varias formas que usted o su representante autorizado puede solicitar y obtener copias de los archivos médicos para su uso personal o para solicitar que City of Hope mande su archivo clínico a un tercero:

- Las solicitudes sin cita previa pueden presentarse en:
 - City of Hope en Duarte, California, en la oficina de correspondencia de archivos médicos ubicada cerca del registro del laboratorio, Consultorio 6A.
 - Centros comunitarios (las solicitudes se dirigirán a nuestra oficina centralizada, según corresponda).
- Teléfono: Las solicitudes se pueden iniciar por teléfono llamando al [626-218-2446](tel:626-218-2446).
- Portal: Los pacientes o sus representantes autorizados pueden solicitar sus registros médicos a través del portal del paciente **MyCityofHope***. Para obtener más información respecto a cómo inscribirse para el portal MyCityofHope, consulte la página de preguntas frecuentes de "MyCityofHope" en CityofHope.org.

** Con el portal del paciente, usted o su apoderado designado pueden solicitar sus archivos de forma segura y conveniente y estos se subirán a su cuenta del portal o a la de su apoderado designado.*

Puede enviar por correo su paquete de solicitud a los servicios de Manejo de Información de Salud en City of Hope a la dirección que se indica a continuación:

Atención: Health Information Management Services
City of Hope
1500 East Duarte Road
Duarte, CA 91010

Horario es de lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Si tiene preguntas acerca del estado de su solicitud, llame a nuestra oficina central de Manejo de Información de Salud al [626-218-2446](tel:626-218-2446). Espere que pasen cinco días hábiles antes de preguntar sobre el estado.



Opciones de Comidas en el Campus

Le Bistro

Ubicado en el primer piso de City of Hope Helford Clinical Research Hospital, y junto a la Tienda de regalos de City of Hope, Le Bistro ofrece una variedad de ensaladas gourmet, sándwiches, pizza en porciones, bebidas, café, refrigerios y postres. Horario: Abierto todos los días de 7 a.m. a 8:30 p.m. Las máquinas expendedoras están disponibles las 24 horas del día y están situadas en la zona de asientos dentro de Le Bistro.



Java Juice

Ubicado en el primer piso del Centro para inmunoterapia contra el cáncer e inmunología del tumor Arnold y Mabel Beckman, Java Juice sirve una amplia variedad de bebidas desde cappuccino hasta batidos hechos con frutas y verduras frescas. También se sirven sándwiches variados, ensaladas, pastelería y refrigerios. Horario: Abierto los días de semana de 8 a.m. a 2 p.m.



Crossroads Café (Cafetería)

Ubicado al sudeste de Helford Hospital y al sur del Centro de atención ambulatoria Geri & Richard Brawerman, la cafetería sirve una variedad de platos calientes, sándwiches, ensaladas, refrigerios y bebidas. Los artículos saludables para el corazón se ofrecen diariamente. Horario: Abierto los días de semana de 7 a.m. a 2:30 p.m.

Starbucks

Convenientemente ubicado en el primer piso del Centro de atención ambulatoria Brawerman, Starbucks ofrece bebidas especiales, una variedad de ensaladas, sándwiches y refrigerios. Horario: Abierto los días de semana de 6 a.m. a 8 p.m. y los sábados de 8 a.m. a 8 p.m.

Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras con refrigerios y bebidas están disponibles en los siguientes lugares:

- Segundo piso en el Centro de atención ambulatoria Braerman, cerca del puente
- En la entrada de Crossroads Café (cafetería)
- Hope and Parsons Village

Las listas de servicios locales, atracciones, hoteles y moteles están disponibles en el centro de recursos para pacientes y familias (Sheri & Les Biller) o en la oficina de Trabajo social clínico del edificio médico principal.

Tienda de regalos

La Tienda de regalos está ubicada en el primer piso de Helford Hospital y ofrece una variedad de productos, incluidos refrigerios, revistas, tarjetas de felicitaciones, presentes y decoraciones para festividades, productos para el baño y el cuerpo, y joyas. Horario: De lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. Sábados y domingos de from 9 a.m. a 8 p.m.

Espacios de Meditación y Curación en City of Hope

Cada uno de estos lugares se puede encontrar en nuestro mapa del campus que está disponible en los mostradores de servicios para huéspedes en el edificio médico principal y Helford Hospital y en el Centro de recursos para el paciente y su familia Sheri & Les Biller.



Fuente *Spirit of Life*®

La fuente *Spirit of Life*® situada a la entrada del Centro Médico, representa la creencia de City of Hope en la santidad de la vida y el papel fundamental de la familia en la promoción de la salud y el bienestar.



Jardín Japonés

El Jardín japonés, ubicado al oeste del edificio Familian Science Building y al sur del Centro de visitantes, fue construido en honor del fallecido Kaoru "Kay" Murakami, presidente previo del Club de Leones. Este jardín exhibe un puente de madera que simboliza las amistades que uno hace en la vida, una cascada que significa la turbulencia y un estanque de la tranquilidad lleno de peces koi y tortugas que representan la fortaleza.



Jardín Internacional de Meditación (Rosedal)

El Jardín internacional de meditación Ruth and Allen Ziegler se encuentra en el Pioneer Park, a lo largo del límite norte de los terrenos de City of Hope. En el jardín, se encuentra la puerta Golter Gate de hierro forjado, con el credo de City of Hope: "No hay ningún beneficio en curar el cuerpo si, en el proceso, destruimos el alma". En las cercanías, están las estatuas de Nuestra Señora de Guadalupe y del Papa Juan Pablo II que ofrecen un tranquilo consuelo a los que pasan por allí.

