

Servicios a Visitantes

En el Hospital de la Universidad

En UW Health nos complace proporcionarle una atención médica óptima y ofrecerle servicios que le ayuden a tener la mejor experiencia posible. Si tiene preguntas o necesita asistencia, acuda al mostrador de información que se encuentra dentro de la Entrada del Hospital o la Entrada de las Clínicas, o llámenos al (608) 263-0315 o (800) 323-8942

¿Necesita un poco de ayuda extra?

El personal y los embajadores de Servicios a Visitantes están disponibles para ayudarle con lo que necesite para que su experiencia sea un poco más placentera, como, por ejemplo, a empujar una silla de ruedas o ayudarle a encontrar su destino. Busque a los embajadores y los voluntarios de Servicios a Visitantes que llevan puestas camisas o chaquetas de color rojo.

Información de Estacionamiento

Los pacientes que vengan a una cita deben estacionar en la Rampa de Estacionamiento para Pacientes y Visitantes del hospital, en Highland Ave., y entrar por la Entrada de las Clínicas. Los pacientes no pagan ninguna tarifa por estacionar. Por favor, presente su boleto de estacionamiento en el Mostrador de Información para validarlo.

Servicio Gratuito de Estacionamiento (Valet)

Ofrecemos servicio de estacionamiento gratuito para pacientes como una alternativa conveniente al estacionamiento individual. Este servicio está disponible de lunes a viernes, de 5:30 am a 7 pm. También tenemos áreas de embarque y desembarque con acceso para discapacitados. Para reducir el tiempo de espera de los pacientes y visitantes que dependen del servicio de estacionamiento, por favor estacione usted mismo su automóvil si es físicamente capaz de hacerlo. Después de las horas regulares de servicio, podrá obtener las llaves de su automóvil en la Oficina de Seguridad.

Información y Reservas de Hotel

Nuestro objetivo es el de proporcionarles a usted y a su familia una atención cómoda y conveniente. Los pacientes de UW Health, sus familiares y visitantes pueden alojarse en el Hotel Best Western Plus® InnTowner Madison a un precio reducido. Este hotel está ubicado a solo tres cuadras del Hospital de la Universidad y ofrece servicio de traslado (shuttle) gratuito entre el hospital y el hotel las 24 horas del día, y servicio de traslado entre el hospital y el Aeropuerto del Condado de Dane de 6:30 am a 10 pm. Para hacer una reserva de hotel, llame al Departamento de Alojamiento (Patient Housing) al (608) 263-0315.

Alimentos y Bebidas

A lo largo del Hospital de la Universidad, podrá encontrar alimentos locales frescos, sabrosos y no procesados que fomentan la buena salud.

- Coffee Corner, ubicado en el 2o piso en Towne Square, ofrece cafés de buena calidad, bebidas frías y meriendas ligeras.
- La Cafetería de Four Lakes, ubicada en el 1er piso junto a los elevadores H, cuenta con una variedad de menús designados para distintos gustos y apetitos.
- Mendota Market, ubicado en el 1er piso junto a la cafetería es la tienda del hospital.
- Hay máquinas expendedoras distribuidas a lo largo del hospital. Hay máquinas expendedoras refrigeradas en el vestíbulo de los elevadores B y D en el 3er piso, y en el vestíbulo del elevador E en el 5o piso.

Acceso Gratuito al WiFi

Conecte su smartphone, tableta o computadora portátil a la red WiFi de UW Health como un servicio gratuito para los pacientes, familiares y visitantes. Si necesita asistencia para acceder al WiFi gratuito, acuda al Mostrador de Información.

Vea películas y programas de televisión de forma gratuita en su dispositivo móvil

Cuando usted o un ser querido reciba atención en UW Health, pueden entretenerse viendo las películas y programas de televisión más recientes o uno de nuestros canales de relajación.

1. En su smartphone, computadora portátil o tableta personal, abra la configuración (settings) de WiFi y conéctese al **WiFi Gratuito de UW Health (Free WiFi UW Health)**
2. Abra iTunes app store o Google play store, busque **“Swank Media Player”** y haga clic  para descargarlo



3. Abra su navegador de la web (Chrome, Safari, Firefox, etc.), escriba **swank.uwhealth.org** en la caja de texto URL y oprima “enter”

4. Hojee películas, programas de televisión u otros contenidos y haga clic  para comenzar

Estaciones de Carga de Baterías

Si su aparato electrónico se está quedando sin batería, puede cargarlo en las estaciones de carga de baterías ubicadas en el Área de Espera de Cirugía en el 2o piso.

Centro de Negocios

Usted puede usar las computadoras del Centro de Negocios (Business Center), ubicado en el Área de Espera de Cirugía en el 2o piso.

Ambiente Libre de Humo y Tabaco

Por el bienestar de todos nuestros pacientes y sus familiares, no está permitido fumar, usar tabaco sin humo o cigarrillos mecánicos o electrónicos en ninguna de las instalaciones de UW Health. Si desea recibir más información, visite uwhealth.org/tobaccofree.

Tiendas de Regalos

Nuestras tiendas de regalos ofrecen tarjetas, globos, flores frescas y plantas, artículos de regalo, joyería, juegos y mucho más para usted y sus seres queridos. Las tiendas están ubicadas en el Hospital de la Universidad y el Hospital de Niños de American Family. Visite uwhealth.org/eflowers para ojear y ordenar regalos online.

Cuartos de Lactancia

El Hospital de la Universidad ha designado espacios privados para las madres lactantes y sus hijos. Para acceder a ellos, por favor hable con su enfermera.

- Tome el elevador B al 5° piso, cuarto B5/503
- Tome el elevador E al 7° piso, cuartos E5/750 y E5/751.

Espacios de Mindfulness y Salud Emocional Capilla

Hay una capilla abierta a todos para la meditación, la oración en privado y el culto. Está ubicada en el 1er piso del Hospital de Niños de American Family.

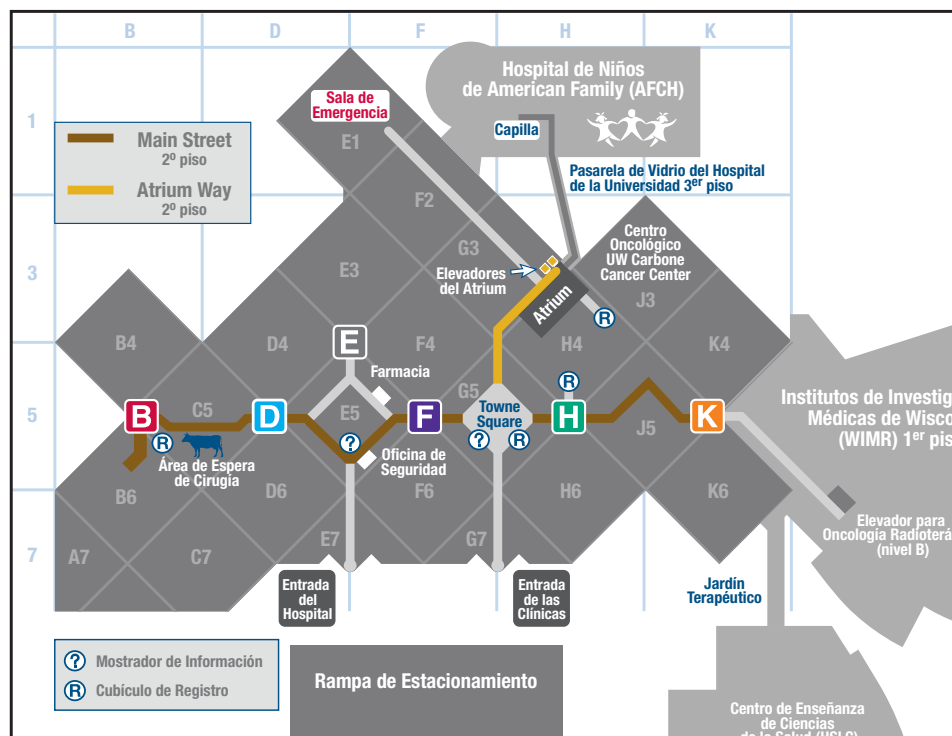
Áreas/Jardines de Reunión al Aire Libre

Con frecuencia, el aire fresco mejora el bienestar mental, físico y emocional. Durante los meses cálidos, le invitamos a que visite nuestras áreas de reunión al aire libre, siempre que el tiempo lo permita, de 7 am hasta el anochecer.

- Terraza Haberman, 4o piso, entre los elevadores E y D
- Centro de Aprendizaje de Ciencias de la Salud (Health Sciences Learning Center), 1er piso, junto a los elevadores K
- Jardín Curativo Hilary Grace, 4o piso, en E4/4

Rutas para Caminar

Visite uwhealth.org/walkingroutes para ver las rutas interiores y exteriores para caminar.



Si desea recibir más información sobre los servicios disponibles, visite la Guía para Pacientes (Patient Guide) en uwhealth.org/patientguides

Los Derechos y las Responsabilidades del Paciente

Nuestro objetivo es proveerle los cuidados más seguros y de más alta calidad posibles.

Por favor hable sobre cualquier preocupación sobre los cuidados y tratamiento médicos- o sobre cualquier aspecto de su estancia en el hospital- con sus médicos y enfermeras. Si tiene alguna pregunta, por favor contacte el Departamento de Relaciones con Pacientes, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009.

Como paciente, Usted tiene el derecho a:

Tratamiento sin discriminación

1. Recibir cuidados y tratamiento independientemente de su raza, color, nacionalidad de origen, antepasados, edad, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, credo, religión, estado civil, edad, estado de recién nacido, estado militar o fuente de pago
2. Recibir tratamiento de emergencia aunque no pueda pagar
3. Recibir cuidados en UW Health y no ser trasladado a otro centro, exceptuando en ciertas situaciones de emergencia, a menos que le hayan informado de la razón de su transferencia, y que otro hospital esté de acuerdo en aceptarle como paciente y continuar la provisión de cuidados médicos

Respeto, confidencialidad y dignidad personal

1. Ser tratado con respeto y cortesía y no ser sometido a ninguna forma de abuso o acoso
2. Privacidad durante su tratamiento
3. Mantenemos la información sobre sus cuidados médicos de manera privada y confidencial. Los detalles de su condición y tratamiento no serán compartidos con ninguna persona, excepto aquellas autorizadas a recibir la información. Para asistir en sus cuidados médicos cuando usted está siendo visto por profesionales médicos en más de una organización, la información médica que el Hospital y las Clínicas de UW almacena electrónicamente también está disponible para otros proveedores médicos asociados con UW Health. Otras ubicaciones incluyen pero no están limitadas a University Community Clinics, clínicas de UW Medical Foundation Physician y el UnityPoint Health-Meriter

4. Solicitar restricciones en ciertos usos y divulgaciones de su información médica de acuerdo a la ley federal (HIPAA por sus siglas en inglés)
5. Solicitar la manera y el lugar donde nos comunicaremos con usted fuera del hospital y las clínicas

Información que puede entender

1. Saber sobre las reglas y procedimientos del hospital
2. Recibir asistencia de intérpretes calificados si su primer idioma no es el inglés o si es sordo/tiene dificultad para oír o usar equipos adaptivos
3. Recibir información completa sobre su condición, plan de tratamiento y perspectivas de recuperación
4. Su estado de salud y le animaremos a que se involucre en la planificación de sus cuidados y tratamiento, incluyendo el control adecuado de su dolor

Participación en decisiones sobre sus cuidados médicos

1. Solicitar un límite en el número de estudiantes de medicina y residentes involucrados en sus cuidados médicos. Los pacientes que deseen limitar la participación de doctores residentes o estudiantes de medicina en sus cuidados médicos deben hablar con su doctor. En la medida de lo posible, la solicitud será respetada si no afecta de forma negativa a los cuidados médicos, el tratamiento, o los servicios que recibe el paciente
2. Completar un Poder Notarial para los Cuidados Médicos o un Testamento en Vida (conocidos como Instrucciones Médicas Anticipadas) si tiene al menos 18 años de edad. Estos documentos legales nos indican sus deseos referentes a los cuidados

médicos futuros; el Poder Notarial para los Cuidados Médicos también le permite designar a una persona para que tome decisiones sobre sus cuidados médicos en caso de que usted no pueda

3. Identificar una persona de apoyo que esté envuelto en sus cuidados, sus decisiones de tratamiento y servicio (en la medida que lo autorice por el paciente)
4. Estar involucrado en las decisiones sobre sus cuidados médicos y a dar su permiso antes de que se realice un tratamiento, exceptuando los casos de emergencia. Cuando se pide su permiso para un tratamiento, se le informará sobre su condición, los procedimientos o tratamientos planeados, tratamientos alternativos, los riesgos y efectos secundarios, qué podría pasar si no recibe tratamiento para su condición, y cuál es el promedio de éxito
5. Elegir no recibir tratamiento. Su doctor le informará sobre lo que puede ocurrir si no recibe tratamiento. Usted se responsabiliza de los resultados si se opone al tratamiento o si no sigue las instrucciones de su médico
6. Estar informado sobre los resultados de sus cuidados médicos, incluyendo los resultados inesperados
7. Rehusar el tratamiento experimental o la participación en investigaciones
8. Participar en la discusión de temas éticos relacionados con su cuidado. Dichos temas quizá incluyan el comenzar o desconectar tratamientos para mantener la vida, y preguntas sobre pruebas de investigación o pruebas clínicas en las que pueda estar participando. Para hablar con un miembro del comité de ética del hospital, llame al Departamento de Relaciones con Pacientes al (608) 263-8009



Cuidados que le ofrecen apoyo a usted y a su familia

1. Que el personal del hospital avise a un miembro de la familia y a su médico personal de su ingreso
2. Que se le dé el nombre del médico u otro profesional médico encargado de sus cuidados médicos
3. Decidir quién puede o no puede visitarle durante su estancia en el hospital
4. Recibir cuidados médicos que satisfagan sus necesidades emocionales, espirituales y culturales. Mientras esté en el hospital podrá llevar a cabo sus prácticas culturales o espirituales siempre que no perjudiquen a otras personas o interfieran con el tratamiento médico
5. Acceso a servicios de protección, como un tutor legal, cuando sea necesario
6. Recibir cuidados en un ambiente seguro
7. Recibir su tratamiento médico sin reclusión o restricción a menos que su condición médica lo requiera, o si es necesario debido a un comportamiento agresivo o violento
8. Ser socios con el personal del hospital para evaluar y controlar su dolor

Acceso a sus cuentas y expediente médico

1. Tener acceso a la información de su expediente médico y cuentas
2. Solicitar una copia de su expediente médico en un período de tiempo razonable y a un costo razonable
3. Recibir una copia de su cuenta que le muestre los cobros por cada uno de los servicios recibidos
4. Pedir una corrección de su expediente médico (HIPAA) y cuestionar la exactitud de sus cuentas
5. Pedir un informe de las divulgaciones de su información médica
6. Evitar que su expediente médico sea utilizado con propósitos de investigación
7. Recibir información sobre el Programa de Asistencia a la Comunidad (Community Care Program) del hospital que proporciona asistencia financiera a pacientes que califican. Llame al (608) 262-2221 o al número gratuito (866) 841-8535. Derechos adicionales para niños y sus padres o tutores legales

Con el cumplimiento de estas responsabilidades, nos puede ayudar a proporcionarle los mejores cuidados médicos posibles. Usted tiene la responsabilidad de

1. Seguir las reglas y regulaciones del hospital
2. Respetar los derechos de otros pacientes, familias, visitantes y del personal
3. Proporcionar información completa y exacta sobre su salud y cuidados médicos a su equipo de cuidados médicos
4. Pedir más información si no entiende su enfermedad o tratamiento
5. Trabajar con las personas encargadas de sus cuidados de forma activa para que se lleve a cabo su plan de tratamiento
6. Reportar cualquier cambio en su condición después de la dada de alta
7. Proporcionar información exacta sobre su seguro médico, o contactar a nuestro Departamento de Cuentas y hacer arreglos para el pago de los servicios que se le han proporcionado
8. Mantener sus citas médicas, o notifique a su clínica con suficiente anticipación si no puede asistir
9. Tratar a sus proveedores de cuidados médicos, empleados y otros pacientes con respeto

Si tiene preocupaciones sobre sus cuidados médicos, puede presentar una queja:

- Departamento de Relaciones con Pacientes, Patient Relations Department, 600 Highland Avenue, G7/210, Madison, WI 53792-2460, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009. Las quejas serán revisadas rápidamente y se resolverán dentro de un período de 7 a 15 días laborales cuando sea posible.
- Puede presentar una queja con:
 - The State of Wisconsin Department of Health & Family Services Division of Quality Assurance; Bureau of Health Services P.O. Box 2969 Madison, WI 53701-2969 (800) 642-6552
 - The Joint Commission Office of Quality Monitoring One Renaissance Blvd Oakbrook Terrace, IL 60181 (800) 994-6610 fax (630) 792-5636 correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org

- Si es un paciente de Medicare y tiene una queja sobre la calidad de los cuidados o piensa que se le está dando de alta del hospital demasiado pronto, puede presentar una apelación con KEPRO, ante la Wisconsin Quality Improvement Organization, llamando al (855) 408-8557
- Puede presentar una queja formal sobre discriminación en:
 - Department of Health Services Civil Rights Compliance ATTN: Attorney Pamela McGillivray 1 West Wilson St. Room 651 P.O. Box 7850 Madison, WI 53707-7850 Phone: (608) 266-1258 Fax: (608) 267-1434 TTY: 1-800-947-3529 Email: DHSCRC@dhs.wisconsin.gov Web: dhs.wisconsin.gov/civil-rights/
 - U.S. Department of Health and Human Services, Director, Office for Civil Rights, Room 509F HHH Bldg., 200 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 2020 (202) 619-0403 TTY/TDD (202) 619-3257
 - Office for Civil Rights U.S. Department of Health and Human Services 233 N. Michigan Ave., Ste. 240 Chicago, IL 60601 Customer Response Center (800) 368-1019 Fax (202) 619-3818 TDD (800) 537-7697
- Puede presentar una queja relacionada con pruebas de laboratorio contactando a:
 - Centros para Medicare y Medicaid (Center for Medicare & Medicaid o CMS por sus siglas en inglés), Servicios de la División de Laboratorio (Division of Laboratory Services o CLIA por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (877) 267-2323, extensión 63531.
 - College of American Pathologists (CAP por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (866) 236-7212.

Resumen del Aviso Sobre las Normas de Privacidad de los Proveedores de Cuidados Médicos de la UW Health

Por favor, remítase al formulario de aviso para una descripción completa de las normas de privacidad abajo resumidas.

¿Qué es la información médica?

Cada vez que un proveedor de cuidados médicos de la UW Health le atiende se genera información médica. La información médica puede ser escrita, hablada o electrónica.

Los proveedores de cuidados médicos de Las UW Health: las organizaciones que manejan la información médica

Cualquier proveedor de cuidados médicos de la UW Health que usted visite sigue las mismas normas de privacidad cuando maneja la información médica.

La ley permite a los proveedores de cuidados médicos de la UW Health Utilizar y Revelar la Información Médica para las Siguietes Actividades de Rutina

- El tratamiento
- Los pagos
- El manejo operacional de los cuidados médicos
- Los recordatorios de citas y comunicaciones sobre citas

Otros ejemplos de usos y revelación de información médica permitidos

- Las actividades de salud pública
- Algunas actividades de investigación
- Usos y revelación permitidos o exigidos por la ley
- Algunas actividades para recaudar fondos y de marketing

Actividades a las que Usted se puede oponer

En muchos casos, a usted se le da la oportunidad de oponerse antes de que se haga cualquiera de las cosas mencionadas a continuación:

Revelar información médica a los familiares, amigos u otras personas que participan en sus cuidados.

Revelar su nombre, número de cuarto, estado o religión en un directorio que está a disposición de los visitantes (esta situación sólo se presentará si se convierte en paciente ingresado).

Actividades que requieren su permiso por escrito (Autorización)

Si los proveedores de cuidados médicos de la UW Health necesitan usar o revelar su información médica por otro motivo, primero debemos conseguir su autorización por escrito.



Sus derechos de privacidad como paciente

Usted tiene derecho a:

- Solicitar la forma en la que quiere que nos pongamos en contacto con usted.
- Inspeccionar y recibir una copia de su expediente médico y sus cuentas.
- Solicitar correcciones de su expediente médico y sus cuentas.
- Recibir una lista detallada de cierta información que se haya revelado.
- Recibir una copia por escrito del AVISO sobre las NORMAS DE PRIVACIDAD de los proveedores cuidados médicos de la UW Health. Usted puede conseguir un impreso actualizado del aviso en el cualquier mostrador de registro de la UW Health.
- Solicitar restricciones en el uso y la revelación de su información médica. (Quizás no podamos conceder peticiones que vayan más allá de lo que permite la ley.)

Información de contacto y quejas

Si usted tiene alguna pregunta o preocupación con relación a la información en este aviso, por favor contacte al:

Patient Relations
600 Highland Ave.
Madison, WI 53792-2460
(608) 263-8009
patientrelations@uwhealth.org

Si usted cree que algún proveedor de cuidados médicos de UW Health ha violado sus derechos de privacidad, puede llamar al Departamento de Relaciones con Pacientes (Department of Patient Relations) para hablar sobre sus preocupaciones. Si no está satisfecho con el resultado, puede presentar una queja por escrito con el Departamento de Relaciones con Pacientes. Además, también puede presentar una queja con el Secretario del Departamento Federal de Salud y Servicios Humanos (Federal Department of Health and Human Services o DHHS por sus siglas en inglés). Si usted presenta una queja, no será de ninguna forma castigado, amenazado, acosado, ni se tomarán represalias contra usted ni habrá ninguna otra consecuencia negativa.

Servicio de Farmacia de UW Health

Nuestros farmacéuticos y el personal de farmacia están dedicados a ofrecer una atención personalizada para que sus medicamentos produzcan resultados positivos y para que en definitiva usted se sienta lo mejor posible.

Su Salud y Seguridad son Nuestra Prioridad

El Servicio de Farmacia de UW Health está dedicado a usted y su salud. Nuestros farmacéuticos trabajan estrechamente con los doctores y otros profesionales médicos para que usted reciba una atención personalizada óptima. Ofrecemos servicio de intérpretes para más de 100 idiomas de forma gratuita.

Medicamentos Genéricos a un Precio Reducido

Es importante que preste atención a nuestras mejores ofertas—incluso con sus medicamentos. Tenemos más de 200 medicamentos genéricos a un precio reducido. Pregunte si nuestro programa de medicamentos genéricos de bajo costo para 30 días (\$9.99) o 90 días (\$11.99, un promedio de \$4 al mes) es apropiado para usted.

Sabores agradables—Para Mejorar el Sabor Amargo

Hagamos que el tomar medicamentos sea más fácil para todos. Podemos cambiar el sabor de aquellos medicamentos (tanto los recetados como los disponibles a la venta sin receta) que saben mal por un sabor más agradable tal como el sabor a manzana, crema de plátano, fresa, sandía y muchos otros. El añadir sabor no afecta a la estabilidad o efectividad del medicamento, pero sabe mucho mejor. Este es un servicio gratuito para todas las edades.

Vacunas

La prevención es la mejor defensa contra las enfermedades. El Servicio de Farmacia de UW Health puede ayudarle a usted y a su familia a mantenerse saludables. Nuestros farmacéuticos administran vacunas que ayudan a prevenir enfermedades. Pida más información sobre las vacunas al personal de farmacia.

Servicios de Atención Para Personas de la Tercera Edad

Las personas de 65 años y en adelante reciben un descuento del 20 por ciento para los medicamentos a la venta sin receta. A medida que envejecemos, nuestros cuerpos empiezan a procesar los medicamentos de forma distinta; nuestros farmacéuticos están entrenados en medicamentos usados comúnmente por personas de la tercera edad y adultos mayores. También ofrecemos varios programas para el control de la salud para ayudarle a mantenerse saludable, y proporcionamos vacunas contra el herpes zóster y la tos ferina.

Envío Gratuito de Medicamentos a Domicilio

UW Health puede enviar medicamentos por correo. Se trata de un servicio gratuito que incluye embalaje especial para los medicamentos que necesitan refrigeración. Por favor, llame al 1-866-UWH-DRUG (1-866-894-3784) o hable con el personal de farmacia para recibir más detalles y comprobar si es apto para recibir este servicio.

Servicios Especializados

Nuestros farmacéuticos han recibido entrenamiento especial para el manejo de medicamentos para pediatría, trasplante, cáncer, hormona del crecimiento, artritis reumatoide, hepatitis, cardiopatías, diabetes, afecciones respiratorias y mucho más.



Servicio de Farmacia de UW Health

Clínica de 1 S. Park
1 S. Park St.
(608) 287-2400

Clínica de 1102 S. Park
1102 S. Park St.
(608) 287-5885

Hospital de Niños de American Family
(American Family Children's Hospital)
1675 Highland Ave.
(608) 890-7899

Clínica del Este (East Clinic)
5249 E. Terrace Dr.
(608) 265-1650

Ubicación de Acceso Remoto para Surtir Medicamentos Erdman
(Erdman Remote Dispensing Site)
2202 S. Park Street
(608) 230-7450

Ubicación de Acceso Remoto para Surtir Medicamentos Evjue
3434 E Washington Avenue
(608) 204-2680

Clínica de Medicina Familiar del Noreste
(Northeast Family Medical Center)
3209 Dryden Dr.
(608) 241-9638

Clínica de Oncología del UW Carbone Center
(UW Carbone Center Oncology Clinic)
UW Carbone Cancer Center
600 Highland Ave.
(608) 263-7025

Clinica de Union Corners
2402 Winnebago St.
(608) 242-6862

Hospital de la Universidad de Wisconsin
(University of Wisconsin Hospital)
600 Highland Ave.
(608) 263-1280

Clínica de University Station
2880 University Ave.
(608) 263-9393

UW Health en el American Center
4602 Eastpark Blvd.
(608) 240-4265

Servicio de Envío de Medicamentos de UW Health
5249 E. Terrace Dr.
(608) 263-1292

Clínica del Oeste (West Clinic)
451 Junction Rd.
(608) 265-7070

Clínica de West Towne
7102 Mineral Point Rd.
(608) 828-7688

Para ver las horas de servicio de las farmacias,
visite uwhealth.org/pharmacy

Solicitud de Documentación Médica de UW Health e Información sobre la Cobertura del Seguro Médico y las Facturas

Solicitud de documentación médica

Puede solicitar copias de su expediente médico, imágenes de radiología e informes y láminas de patología de UW Health. Si desea recibir más información, visite uwhealth.org

Sus facturas de UW Health

UW Health revisará la cobertura de su seguro médico, incluyendo cualquier requerimiento del seguro para autorizaciones previas o notificaciones, y enviará las reclamaciones a su seguro médico en su nombre. Una vez que su compañía de seguro médico haya procesado la reclamación y haya pagado su parte, usted será responsable del saldo restante. Si tiene preguntas sobre la cobertura bajo su seguro médico, su visita, o para tratar las opciones de pago o la asistencia financiera, por favor llame al (608) 263-8770 para hablar con un asesor financiero.

El hospital y sus clínicas asociadas y nuestro grupo de médicos y sus clínicas asociadas tienen requerimientos reglamentarios de facturación distintos.

Su factura puede enumerar los servicios profesionales y los servicios del hospital/clínica por separado:

- Las tarifas del profesional son por los servicios proporcionados por médicos, asistentes médicos profesionales y enfermeras practicantes
- Las tarifas del hospital/la clínica son por los suministros, servicios y costos de la institución que puedan ser parte de su atención médica

Dependiendo de su plan de seguro médico, puede estar sujeto a distintos costos en efectivo cuando reciba tratamiento en una clínica asociada con el hospital. Algunas compañías de seguro médico pagan las tarifas del hospital/la clínica de forma diferente a las tarifas del profesional. Por favor, revise su manual de beneficios.

Clínicas Propiedad del Hospital

- Clínica de 1 S. Park: Rehabilitación de Mano y Extremidad Superior (Hand and Upper Extremity Rehabilitation); Linfedema y Edema Venoso (Lymphedema and Venous Edema); 1 S. Park St.
- Hospital de Niños de American Family (American Family Children's Hospital), 600 Highland Ave.
- Centro de Salud Digestiva (Digestive Health Center), 750 University Row
- Clínica del Este (East Clinic), 5249 E. Terrace Dr.
- Clínica del Riñón (Kidney Clinic), 3034 Fish Hatchery Rd.
- Clínica Oakwood Village, 6209 Mineral Point Rd.
- Fisioterapia Ortopédica (Orthopedic Physical Therapy), Clínica Yahara, 1050 E. Broadway
- Clínica de Ortesis (Orthotics Clinic), 6220 University Ave., Middleton
- Clínica de Manejo del Dolor (Pain Management Clinic), 1102 S. Park St.
- Clínica de Rehabilitación (Rehabilitation Clinic), 6630 University Ave., Middleton
- Hospital de Rehabilitación (Rehabilitation Hospital), 5115 N. Biltmore Ln.
- Clínica de Research Park, 621 Science Dr.
- Hospital de la Universidad (University Hospital), 600 Highland Ave.
- Clínica de University Station, 2880 University Ave.
- UW Health en el American Center, 4602 Eastpark Blvd.
- Centro Waisman, 1500 Highland Ave. (solo las Clínicas de UW Health)
- Clínica del Oeste (West Clinic), 451 Junction Rd.
- Clínica Yahara: Rehabilitación para el Mareo y el Equilibrio (Dizziness and Balance Rehabilitation); Linfedema (Lymphedema); y Fisioterapia Ortopédica (Orthopedic Physical Therapy), 1050 East Broadway

Preguntas más frecuentes sobre facturación

¿Qué cubre mi póliza del seguro médico?

Cada póliza de seguro médico es distinta. La mejor forma de averiguar qué cubre es contactando a su compañía de seguro médico. Es importante que averigüe si va a tener que pagar parte de la factura (un deducible y/o copagos o coseguro). Los pacientes tienen la responsabilidad de saber qué cubre su seguro médico.



¿Puedo averiguar cuanto costarán mis servicios?

UW Health proporciona un servicio llamado la Línea de Precios de UW Health (UW Health Priceline). Usted puede llamarles al (608) 263-1507 y pedir una cotización. Tenga en cuenta que se le dará un rango de precios en lugar de una cotización específica, ya que los precios finales están basados en una gran variedad de factores relacionados con los servicios clínicos proporcionados, el diagnóstico asociado con esos servicios, las provisiones usadas, etc.

¿Cómo funcionan los copagos?

Usted es responsable de pagar los copagos cuando se registre para su cita. Le mandaremos una cuenta si no lo paga el día de su cita.

¿Cómo puedo asegurarme de recibir la mejor cobertura posible bajo mi póliza de seguro médico?

Algunas pólizas de seguro médico requieren que usted obtenga una referencia (referral) de su doctor antes de recibir ciertos servicios. Algunas pólizas también requieren que usted informe a su compañía de seguro médico después de haber recibido cuidados de emergencia, normalmente dentro de un período muy breve de tiempo tras recibir esos cuidados médicos. Por favor, contacte a su compañía de seguro médico para averiguar cómo recibir la mejor cobertura posible.

¿Cómo presento una reclamación al seguro médico?

Debido a que los formularios pueden ser complejos y confusos, nosotros presentaremos las reclamaciones por usted. Para hacerlo, necesitamos tener la información correcta de su seguro médico. Por favor, infórmenos lo antes posible si su seguro médico cambia o usted se muda.

¿Cómo manejará el pago mi compañía de seguro médico?

En Wisconsin, su compañía de seguro médico debe pagar por los servicios con cobertura dentro de un período de 30 días desde la fecha de la cuenta. Permitiremos que

su seguro médico tenga 45 días para pagarnos. Si su seguro médico no paga dentro de ese período de tiempo, le enviaremos la cuenta a usted. Cuando usted reciba la cuenta, usted es responsable de pagar cualquier cargo que no haya cubierto su seguro médico. Si usted no puede realizar el pago completo, se pueden hacer arreglos de pago. Por favor, llame al número de teléfono que aparece en su cuenta si tiene alguna pregunta sobre el pago o si necesita asistencia. Nosotros presentamos la reclamación a su seguro médico como gesto de cortesía y proporcionamos tiempo suficiente para recibir el pago del seguro médico. Al final, usted es responsable de los costos de sus cuidados médicos si su compañía de seguro médico no paga.

¿Puede pagar mi seguro médico directamente a UW Health?

Sí. Si su compañía de seguro médico no nos paga directamente, usted debe pagarnos inmediatamente cuando reciba el pago de su seguro médico o cuando reciba una cuenta de nosotros.

¿Qué ocurre si no tengo seguro médico?

Si usted no tiene seguro médico, el pago se debe realizar cuando se reciban los servicios, a menos que usted haga otros arreglos con nosotros. Para hacerlo, llame al número de teléfono que aparece en su cuenta. Estaremos encantados de trabajar con usted para encontrar opciones satisfactorias de pago.

¿Puedo pagar mi cuenta online?

Sí. Puede ver las opciones de pago online en uwhealth.org/paperless. Puede pagar a través de MyChart, una página web segura que le permite recibir y pagar sus facturas, ver porciones de su expediente médico de UW Health, revisar los resultados de pruebas médicas, etc., o hacer un pago único.

Hay ayuda disponible

Nuestro equipo de representantes de cuentas de pacientes le ayudará a entender y manejar sus cuentas de UW Health. Si tiene preguntas, estaremos encantados de ayudarle. No dude en llamarnos, escribirnos o visitarnos. Si nos envía correspondencia escrita, por favor incluya el número de cuenta que aparece en su declaración de cuenta.

UW Health Patient Business Services

7974 UW Health Court
Middleton, WI 53562
(608) 829-5217, (877) 565-0505

Equipo de Respuesta Rápida

Nuestro Equipo de Respuesta Rápida (Rapid Response Team)

En UW Health, intentamos garantizar la seguridad de nuestros pacientes. Como parte de este esfuerzo, creamos un Equipo de Respuesta Rápida. Cuando un paciente tiene una emergencia o cuando se produce un cambio en su condición que requiere la atención de un proveedor médico, nuestro Equipo de Respuesta Rápida satisface las necesidades del paciente.

Las razones por las que debe llamar al Equipo de Respuesta Rápida incluyen:

- Presión arterial alta o baja
- Ritmo cardíaco alto o bajo
- Problemas para respirar
- Dolor en el pecho
- Cara caída, debilidad en el brazo o la pierna, problemas para hablar
- No le puede despertar
- Siempre que la familia o la enfermera tenga preocupaciones sobre la condición del paciente
- Confusión nueva o ésta empeora

El papel de la familia en el Equipo de Respuesta Rápida

Como miembro de la familia, usted juega un papel especial en los cuidados que su ser querido recibe. Por favor, informe al personal de enfermería cuando crea que se ha producido un cambio en la condición de su ser querido. Usted conoce a su ser querido mejor que nadie, de forma que es posible que sea el primero en notar un cambio.

Por favor, hable con nosotros de forma regular sobre los cuidados de su ser querido. Esto es incluso más importante cuando los pacientes no pueden hablar por sí mismos.

Participe en el plan de cuidados de su ser querido. Hable de sus preocupaciones y dé su opinión sobre el plan de cuidados.

Haga preguntas y dé su opinión sobre las pruebas, los procedimientos, o los medicamentos de su ser querido.