

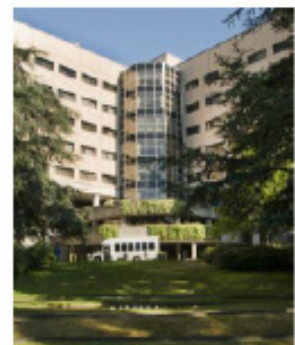
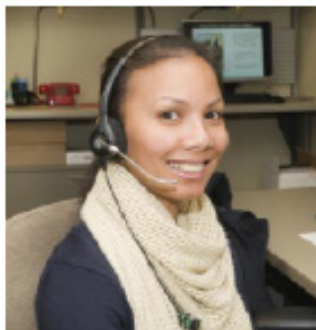
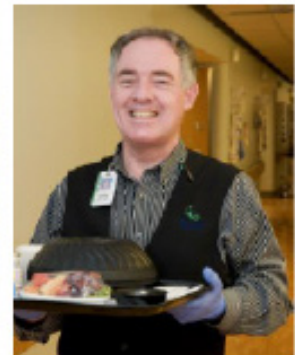
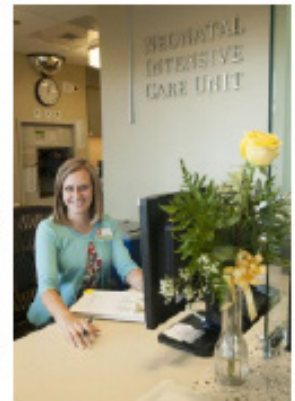


## **Dịch Vụ dành cho Bệnh Nhân và Gia Đình**

*Tại Trung Tâm Y Khoa Trường University of Washington*

*Bản tin này cho biết rất nhiều dịch vụ mà bệnh nhân và gia đình họ có thể sử dụng tại Trung Tâm Y Khoa Trường Đại Học Washington (UWMC). Trong đó còn giải thích một số từ ngữ mà quý vị có thể nghe nói đến trong thời gian quý vị ở đây.*

*Hãy hỏi bất cứ nhân viên nào có đeo băng tên để được giúp. Chúng tôi sẵn sàng trả lời những thắc mắc của quý vị và giúp quý vị tìm đường hướng của quý vị.*



Dẫn Viên .....	14
Chương Trình Nghệ Thuật Nội Trú .....	14
Chương Trình Thẩm Mỹ và Ung Thư .....	15
Các Dịch Vụ Về Kinh Doanh .....	7
Caên-tin (Plaza Café).....	5
Các Thành Viên Nhóm Chăm Sóc .....	11-13
Máy Rút Tiền Tự Động (ATM).....	6
Điện Thoại Di Động.....	10
Ý Kiến và Sự Quan Tâm.....	15
Liên Lạc với Bệnh Nhân.....	4
Máy Điện Toán, Internet, và Wi-Fi.....	7, 9
Tiện Nghi Cho Người Khuyết Tật .....	4
Email dành cho Bệnh Nhân .....	4
Quầy Bán Espresso .....	5
Maùy Fax .....	7
Ban Cố Vấn Tài Chánh .....	10
Thức Ăn, Thức Ăn Vặt, và Đồ Uống.....	5-6
Tiệm Bán Quà Tặng.....	6
Tiệm Cắt Tóc và Làm Tóc .....	14
Thông Tin Về Y Tế và Thư Viện.....	8-9
Kiểm Soát Nhiễm Trùng.....	3
Xem Thông Tin.....	11
Bàn Hỏi Thăm Thông Tin.....	3
Dịch Vụ Thông Dịch.....	3
Gởi thư .....	4
Bữa Ăn cho Bệnh Nhân .....	5
Hoà Sô Y Khoa .....	10
Dịch Vụ Công Chứng .....	7
Đậu Xe .....	7-8
Nhà Thuốc ở UWMC.....	9
Thăm Bệnh.....	14
An Toàn ở UWMC.....	3
Xe Đưa Đón .....	8
Hút thuốc.....	10-11
Ban Công Tác Xã Hội và Phối Hợp Chăm Sóc .....	10
Trợ Giúp Về Tâm Linh .....	14
Phòng Tea Room.....	5
Giờ Được Vào Thăm và Những Quy Định.....	11
Tình nguyện Viên.....	14
Các trang web: CarePages và CaringBridge.....	6



*Bàn Hỏi Thăm Thông Tin nằm ở tầng 3 (tầng chính), ngay bên trong cửa ra vào chính của bệnh viện.*

## **Bàn Hỏi Thăm Thông Tin**

Bàn Hỏi Thăm Thông Tin được nằm ở lobby tầng chính (tầng 3) của bệnh viện, ngay bên trong cửa vào chính. Tại đây giúp giải đáp những thắc mắc thông thường, lấy bản đồ của trung tâm y khoa, giúp tìm phòng khám, và nhiều thứ khác nữa. Nếu quý vị mới đến trung tâm y khoa lần đầu, quý vị nên đến hỏi tại Bàn Hỏi Thăm Thông Tin.

## **An Toàn ở UWMC**

Sự an toàn của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi.

- Để biết những chi tiết tổng quát về sự an toàn của bệnh nhân, hãy hỏi xin bản thông tin “Hợp Tác Chăm Sóc” của chúng tôi. Những bản này có để tại Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế ở tầng 3 (tầng chính) gần cửa vào chính.
- Nếu quý vị có những thắc mắc và lo ngại cụ thể cho sự an toàn của một bệnh nhân nào đó, xin liên lạc với:

Kat Comstock  
Nhân Viên Bảo Vệ Bệnh Nhân  
206-598-6843  
Email: marycoms@uw.edu

- Nếu quý vị cần báo cáo về đồ đạc bị thất lạc, trộm cắp, hay bị hành hung, hãy gọi số 8-5555 từ điện thoại bên giường của quý vị hay số 206-598-5555 từ điện thoại khác.

## **Ngăn Ngừa Sự Lan Truyền của Bệnh Nhiễm Trùng**

Để giúp ngăn ngừa sự lan truyền của bệnh nhiễm trùng:

- Xin dùng gel rửa tay, khăn giấy, và khẩu trang có để sẵn ở các quầy gần cửa ra vào và tại nhiều chỗ khác trong bệnh viện.
- Chúng tôi yêu cầu những khách đến thăm nếu đang bị bệnh hoặc có những triệu chứng như bị ho, hắt hơi, hay sổ mũi **KHÔNG ĐƯỢC** đến thăm bệnh nhân cho đến khi hết bệnh.
- Để bảo vệ bệnh nhân, một số khu chăm sóc bệnh nhân có thể từ chối cho khách vào thăm nếu họ đang bị bệnh.

## **Dịch Vụ Thông Dịch**

UWMC ủng hộ dịch vụ y tế bình đẳng cho tất cả mọi bệnh nhân đều được sử dụng, cho dù họ nói ngôn ngữ gì hay khả năng nghe của họ như thế nào. Nhân viên của Dịch Vụ Thông Dịch có thể giúp thông dịch cho bệnh nhân qua điện thoại, đích thân đến trung tâm y khoa, và qua video.

Hãy gọi cho Dịch Vụ Thông Dịch số 206-598-4425, hoặc email đến địa chỉ intrpsvc@uw.edu. Nhớ cho chúng tôi biết ngôn ngữ của quý vị là gì khi nói về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.



Tình nguyện viên trong Nhóm Đưa Đón có thể đi theo để giúp những bệnh nhân nào bị khó khăn trong việc đi lại.

## Bệnh Nhân bị Khuyết Tật

UWMC ủng hộ dịch vụ y tế bình đẳng bất kể sự khuyết tật.

- Tình nguyện viên trong Nhóm Đưa Đón có thể đi theo để giúp những bệnh nhân nào bị khó khăn trong việc đi lại. Hãy gọi cho ban Quan Hệ Bệnh Nhân số 206-598-8382 để tìm hiểu thêm.
- Để được cung cấp thiết bị trợ giúp cho bệnh nhân bị lãng tai và bị điếc có thể nói chuyện (máy nói bỏ túi, Thông Dịch Từ Xa Bằng Video, điện thoại TTY công cộng, điện thoại TTY dành cho bệnh nhân nội trú, và máy Interpretetype), hãy hỏi tại bàn tiếp tân của khoa Giải Phẫu Tai Mũi Họng/Đầu và Cổ ở tầng 3 của bệnh viện. Hoặc, hãy hỏi bất cứ nhân viên nào để được giúp tìm những dịch vụ này.
- Nếu có điều gì lo ngại về đậu xe, xin xem trang 7 và 8.

## Liên Lạc với Bệnh Nhân

### Bằng Email

Để gửi email cho bệnh nhân tại UWMC, xin hãy:

- Vào [www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/amenities/gift-email](http://www.uwmedicine.org/uw-medical-center/patient-resources/amenities/gift-email).
- Ghi lời nhắn vào trong đó và bấm “Submit.” Lời nhắn của quý vị sẽ được in ra và có tình nguyện viên hay nhân viên trong bệnh viện đưa cho bệnh nhân.

Xin đừng gửi những tin khẩn cấp hay cần giữ kín. Tất cả các lời nhắn đều được đọc qua trước khi chuyển đến cho bệnh nhân. Những lời nhắn bị coi là không thích hợp, thí dụ như giới thiệu thương nghiệp, sẽ bị hủy bỏ.

Để bảo vệ quyền riêng tư của bệnh nhân, chúng tôi không thể xác nhận việc chuyển lời nhắn. Cũng xin lưu ý rằng chúng tôi không thể chuyển lời nhắn vào những ngày cuối tuần hay ngày lễ.

### Bằng Điện Thoại

Để liên lạc với bệnh nhân bằng điện thoại, hãy gọi đến đường dây chính của bệnh viện: 206-598-3300.

### Bằng Bưu Điện Hoa Kỳ

Thư được đưa đến các phòng của bệnh nhân hằng ngày. Thư gửi cho bệnh nhân nội trú cần ghi:

Tên Bệnh Nhân  
Số Phòng  
Box 356144  
University of Washington Medical Center  
1959 N.E. Pacific St.  
Seattle, WA 98195

Thư gửi ra ngoài có thể bỏ vào hộp thư tại phòng y tá hay thùng thư của bưu điện Hoa Kỳ ở phía trước của trung tâm y khoa, gần trạm xe bus.



*Sự phục vụ tại phòng cho quý vị được chọn món ăn quý vị muốn và quý vị muốn ăn vào lúc nào.*

## **Thức Ăn, Thức Ăn Vặt, và Đồ Uống**

### **Bữa Ăn cho Bệnh Nhân**

Chúng tôi có phục vụ bữa ăn tại phòng cho bệnh nhân. Nhân viên Phục Vụ Thức Ăn và Dinh Dưỡng sẽ mang thực đơn đến cho quý vị chọn và giải thích về chương trình này. Quý vị có thể chọn món ăn từ thực đơn và cho chúng tôi biết quý vị muốn ăn món đó vào lúc nào. Hãy gọi số 8-3663 (8-FOOD) từ điện thoại bên giường của quý vị để yêu cầu.

- Quý vị có thể gọi thức ăn trong thực đơn ăn sáng từ 6 giờ 30 sáng đến 10 giờ sáng.
- Quý vị có thể gọi thức ăn trong thực đơn ăn trưa và ăn tối từ 11 giờ 30 sáng đến 9 giờ 30 tối.
- Nhà bếp mở cửa từ 6 giờ 30 sáng đến 9 giờ 30 tối.

Các thực đơn có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Amharic, tiếng Hoa, tiếng Ba tư, tiếng Nhật, tiếng Đại Hàn, tiếng Nga, tiếng Somali, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tigrigna, và tiếng Việt.

### **Plaza Café (Căn-tin)**

Căn-tin của bệnh viện gọi là Plaza Café. Căn-tin nằm ở tầng 1 gần Thang Máy Pacific. Quý vị có thể lấy thực đơn hằng tuần tại Bàn Hỏi Thăm Thông Tin ở tầng 3.

Phục vụ ăn sáng ..... Từ 6 giờ 30 sáng đến 10 giờ sáng

Phục vụ ăn trưa và tối ..... Từ 11 giờ trưa đến 7 giờ tối

### **Quầy Bán Espresso**

Có quầy bán Espresso ở:

- Gần Tiệm Bán Quà Tặng, tầng 3, mở cửa trong những ngày thường: Từ 6 giờ 30 sáng đến 9 giờ tối, những ngày cuối tuần: từ 8 giờ 30 sáng đến 4:30 giờ tối.
- Ở phía sau của khu ghé Plaza Café, tầng 1, mở cửa trong ngày làm việc từ 6 giờ 30 sáng đến 4 giờ chiều.
- Trong Surgery Pavilion, tầng 1, mở cửa trong ngày làm việc từ 7 giờ sáng đến 2 giờ chiều.
- Tại UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E., lobby tầng 1, mở cửa trong ngày làm việc từ 7 giờ sáng đến 5 giờ 30 chiều.

### **Phòng Tea Room**

Phòng Tea Room nằm ở tầng 3, ở giữa Surgery Pavilion và bệnh viện chính. Chỗ này mở cửa trong những ngày thường từ 7 giờ 30 sáng đến 4 giờ chiều.

### **Chỗ Bán Thức Ăn Sau Giờ Làm Việc**

- Có Chỗ Bán Thức Ăn Sau Giờ Làm Việc tại rất nhiều chỗ trong trung tâm y khoa hằng ngày từ 7 giờ tối đến 3 giờ 30 sáng. Giờ giấc những chỗ phục vụ có niêm yết tại tầng lầu của quý vị. Hoặc, hỏi nhân viên.



Tìm trong website “Restaurants on the Run” để biết những nhà hàng nào có giao thức ăn trong vùng có số bưu chính 98195.

## Gọi Mua Thức Ăn Từ Bên Ngoài Đem Đến Trong Lúc ở tại UWMC

- Quý vị có thể gọi thức ăn từ những nơi bên ngoài để giao đến bệnh viện. **Hãy hỏi y tá của quý vị trước khi gọi mua thức ăn.**
- Xin gặp người giao thức ăn ở bên ngoài cửa ra vào chính ở tầng 3 để bảo đảm sự riêng tư cho bệnh nhân.
- Muốn biết danh sách những nhà hàng địa phương nào có giao món ăn, hãy vào website “Restaurants on the Run” tại [www.rotr.com](http://www.rotr.com). Hãy tìm những nhà hàng trong vùng có số bưu chính 98195. Quý vị cũng có thể đặt món ăn và cho biết rõ ngày và giờ cần giao thức ăn trong website này. Hoặc, gọi dịch vụ này ở số 800-510-3663. *Nhớ bấm số 9 trước khi dùng điện thoại của bệnh viện trong phòng bệnh nhân.*

## Tiệm Bán Quà Tặng

Tiệm Bán Quà Tặng có bán báo, tạp chí, thiệp, tem, thẻ điện thoại, đồ dùng cá nhân, thức ăn vặt, cà phê, và các loại đồ uống khác. Máy nằm ở tầng 3 gần lối vào chính. Máy có hoạt động:

- Những ngày thường: từ 6 giờ 30 sáng đến 9 giờ tối.
- Những ngày cuối tuần: từ 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

## Máy Rút Tiền Tự Động (ATM)

### Ở UWMC

- Gần phòng thu ngân ở tầng 3 (Bank of America).
- Gần máy bán hàng tự động kế bên Plaza Café ở tầng 1 (Chase Bank).
- Gần Thang Máy Pacific ở tầng 1 (WSECU).
- Ở bên kia đường phía sau bệnh viện, trong tòa nhà South Campus Center (U.S. Bank).

### Ở UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E.

Máy lấy tiền mặt tại UWMC Roosevelt nằm ở lobby tầng 1 gần thang máy chính (của U.S. Bank).

## Dùng Trang Web để Giữ Liên Lạc

Quý vị có thể làm một trang web miễn phí, riêng tư để chia sẻ những chi tiết về bệnh nhân với gia đình và bạn bè. Trang web của quý vị giúp quý vị giữ liên lạc mà không cần phải gọi điện thoại hay gửi email. Để bắt đầu làm trang web của mình bằng tiếng Anh hay tiếng Tây Ban Nha, hãy vào một trong những website sau đây:

- [www.carepages.com](http://www.carepages.com)
- [www.caringbridge.org](http://www.caringbridge.org)

Nếu cần giúp để thiết lập trang web, hãy đến Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế (xem trang 8 và 9).



*Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế nằm ở tầng 3 (tầng chính) của bệnh viện.*

## Các Dịch Vụ Về Kinh Doanh

### Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế

Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế (HIRC) nằm ở lobby tầng 3 gần lối vào chính của bệnh viện. Trung tâm nguồn trợ giúp cho bệnh nhân và gia đình có máy điện toán, internet, máy in, máy fax, điện thoại, và máy copy được sử dụng miễn phí.

- Mở cửa trong ngày làm việc, từ 10 giờ sáng đến 4 giờ chiều.

### Maui Fax

- Hãy đến Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế ở tầng 3.
- Hoặc, liên lạc với Ban Công Tác Xã Hội và Phối Hợp Chăm Sóc hay hỏi y tá của quý vị.

### Máy Điện Toán và Internet

- Hãy đến Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế ở tầng 3.

### Dịch Vụ Công Chứng

Trong bệnh viện có dịch vụ công chứng miễn phí để giúp quý vị và gia đình thi thực những giấy tờ liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

- **Bệnh nhân nội trú:** Yêu cầu nhân viên ở bàn trợ giúp tại tầng lầu quý vị liên lạc với Ban Công Tác Xã Hội và Phối Hợp Chăm Sóc giúp quý vị.
- **Bệnh nhân ngoại trú và bệnh nhân của phòng khám:** Đến gặp Ban Quản Lý Hồ Sơ Y Khoa/Chi Tiết Sức Khỏe ở Phòng BB306. Hoặc, quý vị có thể gọi cho Ban Công Tác Xã Hội và Phối Hợp Chăm Sóc ở số 206-598-4370 hay gọi đến chỗ làm thủ tục Nhập Viện ở số 206-598-4310.

### Đậu Xe

Đóng dấu giấy đậu xe của quý vị tại phòng khám hoặc phòng y tá để được bớt tiền đậu xe. Nếu quý vị định đến và đi trong cùng một ngày, hãy hỏi trạm gác cổng để được cấp thẻ ra/vào tạm.

### Ga-ra Triangle ở UWMC

- Mở cửa 24 tiếng mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần.
- Quý vị sẽ phải trả tiền đậu xe:
  - Những ngày thường: từ 6 giờ sáng đến nửa đêm
  - Những ngày thứ Bảy: từ 7 giờ sáng đến 4 giờ chiều.
- Sau giờ làm việc và những ngày Chủ Nhật được đậu xe miễn phí.
- Đậu xe của người khuyết tật và xe van dài tối đa 6 feet, 8 inches.

## Ga-ra Surgery Pavilion ở UWMC

- Chỉ mở cửa những ngày thường: Chỉ mở cửa trong ngày làm việc: từ 6 giờ sáng đến 10 giờ chiều.
- Đóng cửa vào ngày cuối tuần.
- Đậu xe của người khuyết tật và xe van dài tối đa 9 feet, 6 inches.



Nhân viên phục vụ đậu xe làm việc thường trực ở phía trước của đường lái xe vào bệnh viện.

## Dịch Vụ Đậu Xe Có Nhân Viên Phục Vụ (Valet Parking) ở UWMC

Nhân viên phục vụ đậu xe làm việc thường trực ở phía trước của đường lái xe vào bệnh viện.

- Chỉ mở cửa những ngày thường: từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều
- Áp dụng giá tiền đậu xe bình thường trong ga-ra.
- Nếu quý vị lấy xe sau 5 giờ 30 chiều, hãy đến lấy chìa khóa tại quầy thu ngân trong Triangle Garage.

## Đậu Xe Dưới Tầng Hầm ở UWMC tại Roosevelt Clinics

- Chỉ mở cửa những ngày thường: từ 6 giờ sáng đến 7 giờ 30 tối.
- Đậu xe của người khuyết tật và xe van dài tối đa 6 feet, 8 inches.
- Chỗ đậu xe cho những xe lớn hơn bình thường được đậu ở chỗ lên xuống hàng ở phía sau tại cửa vào trên đường 9th Avenue.

## Xe Đưa Đón

Tìm lịch trình của xe đưa đón tại Bàn Hỏi Thăm Thông Tin ở tầng 3.

- Xe bus **Health Sciences Express** đi đến Phòng Khám Bệnh Roosevelt và Trung Tâm Y Khoa Harborview: 206-685-3146, [www.washington.edu/admin/hsexpress/routes.html](http://www.washington.edu/admin/hsexpress/routes.html)
- Xe van của **Seattle Cancer Care Alliance** (SCCA) đi đến SCCA và Bệnh Viện Nhi Đồng Seattle: 206-667-5099, [www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html](http://www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html)
- Xe van của **Fred Hutchinson Cancer Research Center** (FHCRC) đi đến Trụ Sở Khoa Học Y Tế Công Cộng FHCRC và Pete Gross House: 206-667-5099, [www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html](http://www.fhcrc.org/intranet/facilities/transportation/shuttles/schedules/index.html)

## Thông Tin Về Y Tế và Thư Viện ở UWMC

### Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế

Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế (HIRC) nằm ở lobby tầng 3 (tầng chính) gần cửa ra vào chính của bệnh viện. Trung tâm nguồn trợ giúp có nhân viên giúp những người sử dụng tìm thông tin về y tế.

Bệnh nhân của UWMC và gia đình cũng có thể dùng máy điện toán và internet, máy in, máy copy, điện thoại, và máy fax tại HIRC.



- Chỉ mở cửa trong những ngày thường: từ 10 giờ sáng đến 4 giờ chiều.
- Điện Thoại: 206-598-7960
- Email: [healthed@uw.edu](mailto:healthed@uw.edu)
- Website: <http://depts.washington.edu/healthed>

### Thư Viện Khoa Học Y Tế

Thư Viện Khoa Học Y Tế nằm trong Phòng T-334 trong Trụ Sở Khoa Học Y Tế.

- Giờ mở cửa:
  - Thứ Hai đến Thứ Sáu: từ 7 giờ 30 sáng đến 9 giờ tối.
  - Thứ Sáu: từ 7 giờ 30 sáng đến 7 giờ tối.
  - Thứ Bảy: từ 12 giờ trưa đến 5 giờ chiều
  - Chủ Nhật: từ 12 giờ trưa đến 5 giờ chiều (vào mùa hè) hay từ 1 giờ trưa đến 7 giờ tối (trong năm học)
- Điện Thoại: 206-543-3390
- Fax: 206-543-3389
- Email: [hsl@uw.edu](mailto:hsl@uw.edu)
- Website: <http://hsl.uw.edu>

### Nhà Thuốc ở UWMC

Nhà Thuốc Ngoại Trú nằm ở tầng 3 (tầng chính) của bệnh viện, gần Thang Máy Cascade. Quý vị cần phải trả tiền cho toa mua thuốc khi quý vị đến lấy thuốc. Những thuốc này không cộng chung trong hóa đơn bệnh viện của quý vị. Quý vị có thể trả bằng tiền mặt, chi phiếu, thẻ Visa hay MasterCard.

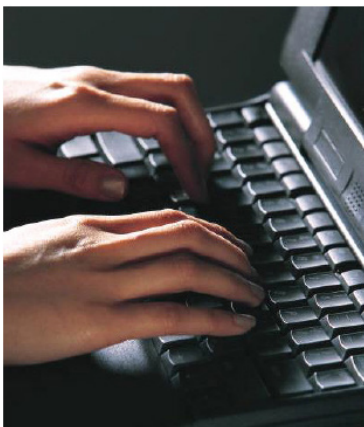
Dược sĩ có thể cần xem thẻ bảo hiểm thuốc của quý vị. Thẻ này có thể khác với thẻ bảo hiểm y tế.

- Những ngày thường: từ 8 giờ sáng đến 9 giờ tối
- Những ngày cuối tuần: từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối
- Điện Thoại: 206-598-5441

### Sử Dụng Wi-Fi

Có Wi-Fi miễn phí cho bệnh nhân và khách sử dụng tại UWMC ở hầu hết các khu trong bệnh viện:

- Mở máy vô tuyến của quý vị lên (máy laptop, điện thoại smartphone, v.v.).
- Chọn mạng lưới có tên “Patients and Visitors.”
- Mở Internet browser của quý vị.
- Đọc Những Điều Khoản và Điều Kiện của chúng tôi.



Có Wi-Fi miễn phí ở hầu hết các khu trong bệnh viện.

## Điện Thoại Di Động

Hãy để tiếng kêu của điện thoại di động của quý vị qua “silent” hoặc “vibrate only” để giữ cho môi trường điều trị được yên tĩnh ở các khu chăm sóc bệnh nhân.

Ngoài ra, ở một số khu trong bệnh viện có thể phải hạn chế sử dụng điện thoại di động. Trước khi sử dụng điện thoại di động, xin hãy:

- Hỏi nhân viên trực ở bàn phục vụ chính trong phòng bệnh hoặc phòng khám của quý vị.
- Để ý và tuân theo những dấu hiệu yêu cầu hạn chế sử dụng điện thoại di động.

## Ban Công Tác Xã Hội và Phối Hợp Chăm Sóc ở UWMC

Nhân viên xã hội giúp cho những nhu cầu về vật chất và tinh thần của quý vị. Họ có thể giúp quý vị và gia đình quý vị điều chỉnh cho một chẩn đoán mới, lập kế hoạch an toàn để quý vị trở về nhà, học cách chăm sóc, và vượt qua sự mất mát và nỗi đau khổ.

Nhân viên xã hội còn có thể giúp giới thiệu quý vị đến với những cơ sở y tế, nguồn trợ giúp cộng đồng, hay một cố vấn tài chánh khác. Muốn nói chuyện với nhân viên xã hội ở UWMC, hãy gọi số 206-598-4370.

## Cố Vấn Tài Chánh tại UWMC

Cố vấn tài chánh có thể giúp quý vị và gia đình quý vị:

- Hiểu rõ các hóa đơn bệnh viện và làm thế nào để thanh toán cho thời gian quý vị nằm bệnh viện
- Làm việc với các hãng bảo hiểm, DSHS, và Medicare
- Xin Medicaid và sự trợ giúp tài chánh khác

Muốn nói chuyện với cố vấn tài chánh, hãy gọi số 206-598-4320 trong ngày làm việc từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều:

- Chọn số 4 cho những thắc mắc về tiền bảo hiểm
- Chọn số 5 cho những thắc mắc về trợ giúp tài chánh

## Hoà Sơ Y Khoa ôu UWMC

Hãy liên lạc với Ban Quản Lý Thông Tin Y Tế nếu quý vị muốn có bản hồ sơ y tế của mình. Đến Phòng BB306 ở tầng 3, vào những ngày thường từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, hoặc gọi số 206-744-9000. Phải trả lệ phí tính theo trang khi lấy hồ sơ.

## Nếu Quý Vị Hút Thuốc

UWMC là nơi không có khói thuốc và không có thuốc lá. Chúng tôi quyết tâm bảo vệ môi trường an toàn và lành mạnh cho những bệnh nhân và nhân viên của chúng tôi.

Nếu quý vị là bệnh nhân và quý vị hút thuốc hay dùng thuốc lá, hãy hỏi y tá của quý vị về:

- Bản thông tin của UWMC: “Những Nơi Trợ Giúp để Bỏ Hút Thuốc hoặc Dùng Thuốc Lá”
- Thuốc dán hoặc kẹo nhai có chất nicotine để cai thuốc trong thời gian quý vị ở đây
- Bàn thảo về bỏ hút thuốc với dược sĩ



UWMC là bệnh viện không được hút thuốc.

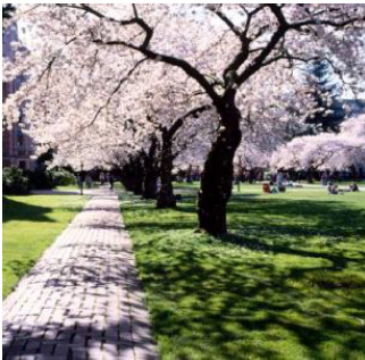
## Giờ Được Vào Thăm ở UWMC và Những Quy Định

Chúng tôi khuyến khích gia đình và bạn hữu nên đến thăm bệnh nhân. Khách đến thăm nên:

- Hỏi người thân của mình và nhóm chăm sóc sức khỏe xem đến thăm giờ nào là tiện nhất.
- Lấy thẻ ID dành cho khách đến thăm nếu quý vị sẽ vào bệnh viện trước 5 giờ 30 sáng và sau 9 giờ 30 tối. Lấy thẻ ID dành cho khách đến thăm tại Bàn Hỏi Thăm Thông Tin ở lobby tầng 3 (tầng chính) của bệnh viện.
- Hỏi y tá của người thân quý vị trước khi đưa trẻ em đến thăm bệnh. Trẻ em đến bệnh viện phải luôn luôn có người lớn đi kèm.
- **Không được** vào phòng chăm sóc bệnh nhân nếu quý vị đang bị bệnh nhiễm trùng. Hỏi y tá của người thân quý vị về những bệnh khác.

## Xem Thông Tin

Đài số 2 trong TV của tất cả các phòng bệnh là Đài Thông Tin của UWMC. Đài này chiếu chương trình slideshow trong 20 phút để giải thích về nhiều vấn đề được trình bày trong tài liệu này. Quý vị có thể xem chương trình slideshow này bất cứ lúc nào ban ngày hay ban đêm.



Khuôn viên Trường University of Washington nằm ở bên kia đường đối diện với bệnh viện.

## Trong Vùng

- Khuôn viên Trường Đại Học Washington ở bên kia đường phía N.E. Đường Pacific từ bệnh viện, là nơi quý vị sẽ thấy đường đi bộ, khu đất trống, và các khu vườn.
- Montlake Cut là đường thủy ở phía nam của bệnh viện. Tại đây quý vị có thể ngắm tàu thuyền và chim chóc và thưởng thức khu đất trống.
- Muốn biết về các nhà hàng và khách sạn ở gần:
  - Hãy vào Trung Tâm Thông Tin Nguồn Trợ Giúp Y Tế trong lobby bệnh viện.
  - Hoặc, gọi cho Nhân Viên Xã Hội số 8-4370 từ điện thoại bên giường của quý vị.

## Các Thành Viên Nhóm Chăm Sóc

Vì đây là “bệnh viện đào tạo,” nên có thể có nhiều người chăm sóc cho quý vị. Một số hay tất cả những người chăm sóc sau đây sẽ là thành viên trong nhóm chăm sóc của quý vị:

### Ban Nhân Viên Y Khoa

#### *Bàc Sĩ Nieàu Trò*

Bác sĩ điều trị của quý vị chỉ đạo về việc chăm sóc tổng quát cho quý vị. Bác sĩ này còn đào tạo cho những *bác sĩ tốt nghiệp* và *bác sĩ thực tập*.

#### *Bác Sĩ Tốt Nghiệp và Sinh Viên Thực Tập*

Bác sĩ tốt nghiệp và sinh viên thực tập là những bác sĩ đã tốt nghiệp trường y khoa và đang được tập huấn về một lãnh vực đặc biệt, thí dụ như giải phẫu hay điều trị cho người bị bệnh ung thư.



UWMC là “bệnh viện đào tạo.” Sinh viên y khoa làm việc bên cạnh bác sĩ tốt nghiệp ở bệnh viện, vì đây là một phần trong chương trình huấn luyện y khoa của họ.



Nếu cần, chuyên viên vật lý trị liệu có thể đề nghị những bài tập, các liệu pháp, hay dụng cụ y khoa để giúp quý vị cử động dễ dàng hơn và trở nên khỏe hơn.

### ***Sinh Viên Y Khoa***

Sinh viên y khoa vẫn còn đang học trong trường y. Những sinh viên này làm việc bên cạnh bác sĩ tốt nghiệp để học cách điều trị cho bệnh nhân trong bệnh viện, vì đây là một phần trong chương trình huấn luyện y khoa của họ.

### ***Y Tá***

#### ***Y Tá Chính Thức***

Y tá chính thức (RN) là người chăm sóc bên giường bệnh và phối trí tất cả mọi việc trong công việc chăm sóc cho quý vị hằng ngày cùng với các nhóm và dịch vụ khác. Tất cả các y tá ở UWMC đều là RN, và nhiều người đã có bằng cử nhân hoặc cao học về điều dưỡng.

#### ***Quản Lý Y Tá***

Người quản lý y tá giám sát tất cả các y tá trong nhóm chăm sóc cho quý vị.

#### ***Y Tá Trưởng***

Y tá trưởng sắp xếp các ca điều dưỡng, có thể giúp chăm sóc cho quý vị, và chỉ đạo để giữ cho nhiều dịch vụ trong phòng bệnh được phối hợp với nhau nhịp nhàng.

#### ***Chuyên Viên Điều Dưỡng Chính Thức***

Chuyên viên điều dưỡng chính thức (CNS) là y tá đã được huấn luyện cao cấp về điều trị và có bằng cao học. CNS là chuyên gia về một lãnh vực đặc biệt trong công việc điều dưỡng, chẳng hạn như giảm đau hay chăm sóc vết thương. CNS tham khảo ý kiến với các y tá và nhân viên y khoa khác.

#### ***Phụ Tá Điều Dưỡng***

Phụ tá điều dưỡng (HA) chăm sóc bệnh nhân theo sự chỉ dẫn của RN. HA còn có thể gọi là phụ tá y khoa, trợ tá, hay hộ lý.

### ***Chuyên Viên Chăm Sóc Sức Khỏe***

#### ***Chuyên Viên Dinh Dưỡng***

Chuyên viên dinh dưỡng chính thức (RD) là chuyên gia về thực phẩm và dinh dưỡng. Chuyên viên dinh dưỡng sẽ thẩm định nhu cầu của quý vị và góp ý cho nhóm chăm sóc quý vị về cách ăn uống tốt nhất cho quý vị. Chuyên viên dinh dưỡng còn hướng dẫn cho bệnh nhân làm thế nào để tuân theo những cách ăn uống đặc biệt khi họ trở về nhà.

#### ***Chuyên Viên Vật Lý Trị Liệu***

Bác sĩ của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chuyên viên vật lý trị liệu (PT). PT kiểm tra xem quý vị cử động như thế nào và có thể đề nghị những bài tập, liệu pháp, hay dụng cụ y khoa để giúp quý vị cử động dễ dàng hơn và trở nên khỏe hơn.

#### ***Chuyên Viên Trị Liệu Bệnh Nghề Nghiệp***

Bác sĩ của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chuyên viên trị liệu bệnh nghề nghiệp (OT). OT kiểm tra xem quý vị có thể làm được những công việc hằng ngày như thay quần áo, tắm, và nấu ăn hay không. Những công việc này còn được gọi là “các công việc trong đời sống hàng ngày” hay ADL. OT có thể trợ giúp và cung cấp dụng cụ giúp cho ADL trở nên dễ dàng hơn.

### ***Dược Sĩ***

Dược sĩ chính thức (RPh) làm việc cùng với nhóm chăm sóc cho quý vị để giúp chọn những loại thuốc và liều lượng thích hợp nhất cho quý vị. Dược sĩ này giúp ngăn ngừa những sai sót về thuốc bằng cách giúp quý vị hiểu rõ thuốc có công dụng như thế nào, có thể có phản ứng phụ hay không, và làm thế nào để sử dụng thuốc an toàn. Là bệnh nhân của UWMC, quý vị luôn luôn có thể yêu cầu dược sĩ nói chuyện với dược sĩ nếu quý vị có thắc mắc gì về thuốc. UWMC cũng có những dược sĩ chuyên môn là người có bằng tiến sĩ ngành dược (DPharm).

### ***Bác Sĩ Điều Trị Về Hô Hấp***

Bác sĩ của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ điều trị về hô hấp (RT). RT sẽ làm việc chặt chẽ với bác sĩ và y tá của quý vị để đưa ra liệu pháp ôxy tốt nhất và giám sát chức năng phổi trong thời gian quý vị nằm bệnh viện. Nếu cần, RT cũng có thể sắp xếp cho quý vị mượn bình ôxy và dụng cụ khác khi quý vị về nhà.

### ***Nhân Viên Xã Hội***

Nhân viên xã hội (MSW) của quý vị sẽ làm việc chặt chẽ với các thành viên khác trong nhóm chăm sóc sức khỏe để thẩm định xem quý vị có thể cần những nguồn trợ giúp gì về cảm xúc và thực tế để hỗ trợ cho việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

### ***Nhân Viên Hỗ Trợ***

#### ***Nhân Viên Dịch Vụ Môi Trường/Dọn Dẹp***

Nhân viên dịch vụ môi trường và dọn dẹp phòng của quý vị hằng ngày. Họ cũng lau dọn và bảo trì tất cả những khu công cộng trong bệnh viện.

#### ***Phối Trí Viên Chăm Sóc Bệnh Nhân***

Phối trí viên chăm sóc bệnh nhân (PCC) có thể giúp quý vị xin sự chấp thuận của bảo hiểm và lập hồ sơ về công việc chăm sóc trước đây. PCC còn sắp xếp làm hẹn khám bệnh và giải phẫu theo chỉ thị của (các) bác sĩ quý vị.

#### ***Chuyên Viên Dịch Vụ Bệnh Nhân***

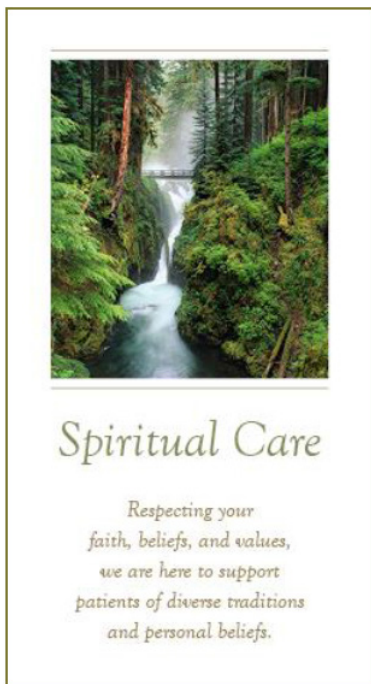
Chuyên viên dịch vụ bệnh nhân (PSS) ở bàn tiếp tân giúp trả lời những thắc mắc căn bản, tìm nguồn trợ giúp, và cấp giấy đậu xe. PSS còn giúp bệnh nhân làm thủ tục để đến phòng khám, nhận tiền copayment, kiểm lại xem có sự thay đổi gì về bảo hiểm hay không, và sắp xếp ngày hẹn tái khám.

#### ***Trợ Giúp Về Tâm Linh***

Là một phần trong nhóm chăm sóc của quý vị, những người chăm sóc về mặt tinh thần đem sự chăm sóc về mặt tinh thần và cảm xúc đáng quý đến tất cả mọi người thuộc mọi niềm tin và tâm linh. Muốn liên lạc với ban Trợ Giúp Về Tâm Linh, hãy gọi số 8-4630 từ điện thoại bên giường của quý vị và để lại lời nhắn. Hoặc, hỏi y tá của quý vị hay nhân viên xã hội.



*Nhân viên dịch vụ về môi trường dọn phòng của quý vị hằng ngày.*



Muốn liên lạc với ban Trợ Giúp Về Tâm Linh, hãy gọi số 8-4630 từ điện thoại bên giường của quý vị và để lại lời nhắn.



Chương Trình Thẩm Mỹ và Ung Thư ở UWMC có tặng tóc giả, mũ nón, và khăn quàng cổ miễn phí cho những bệnh nhân ung thư đang được điều trị tại UWMC và SCCA.

## Tình nguyện Viên

Tình nguyện viên là những thành viên đáng quý trong nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bằng cách đóng góp rộng rãi thời giờ của mình, các tình nguyện viên giúp tăng thêm phẩm chất chăm sóc và dịch vụ cung cấp cho những bệnh nhân của chúng tôi, gia đình của họ, và khách đến thăm. Có gần 60 công việc dành cho tình nguyện tại UWMC, từ phụ tá chương trình nghệ thuật và liên lạc viên giải phẫu, cho đến đi kèm với bệnh nhân và tình nguyện viên làm việc tại Bàn Hỏi Thăm Thông Tin.

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc trở thành tình nguyện viên ở UWMC, xin gọi số 206-598-4218.

## Thăm Bệnh

Các thành viên trong nhóm chăm sóc sức khỏe sẽ đến thăm bệnh cho quý vị vào mỗi buổi sáng. Công việc này gọi là “thăm bệnh” hay “khám bệnh,” và là một phần trong công việc điều trị tại bệnh viện.

Mục đích của việc thăm bệnh là để xem xét sự tiến triển của quý vị và lập kế hoạch điều trị cho quý vị.

Quý vị và gia đình quý vị được khuyến khích nên hỏi các thành viên trong nhóm về vai trò của họ trong công việc chăm sóc cho quý vị và nói cho họ biết là quý vị cảm thấy thế nào về tình trạng của mình và việc điều trị.

Hỏi ý tá của quý vị xem khi nào thì sẽ đến phiên của khu quý vị.

## Chương Trình Nghệ Thuật và Buổi Đi Quan Sát Nghệ Thuật Không Có Hướng Dẫn Viên

Chương Trình Nghệ Thuật thực hiện một bộ sưu tập nghệ thuật lâu năm để quý vị chiêm ngưỡng. Trong bệnh viện có rất nhiều tác phẩm nghệ thuật được trưng bày khắp nơi. Chương Trình Nghệ Thuật được đài thọ bởi những người đóng góp.

## Chương Trình Nghệ Thuật Nội Trú

Quý vị cũng có thể học vẽ bằng sơn dầu, đan len, hay làm đồ thủ công trong lúc quý vị được điều trị tại UWMC. Có các nhóm sinh hoạt nghệ thuật hoặc buổi học riêng cho từng người dành cho tất cả mọi bệnh nhân và khách. Nghệ thuật không cần phải có kinh nghiệm!

Hãy gọi số 206-598-6313 để biết lịch trình của các nhóm sinh hoạt nghệ thuật hoặc buổi học bên cạnh giường bệnh.

## Tiệm Cắt Tóc và Làm Tóc

Có chuyên viên làm tóc đến tận phòng bệnh nhân trong ngày làm việc từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Hãy gọi số 206-221-4284 để làm hẹn. Quý vị có thể trả bằng tiền mặt hoặc chi phiếu.

## Chương Trình Thẩm Mỹ và Ung Thư

Chương Trình Thẩm Mỹ và Ung Thư ở UWMC có tặng tóc giả, mũ nón, và khăn quàng cổ miễn phí cho những bệnh nhân ung thư đang được điều trị tại UWMC và Hội Chăm Sóc Bệnh Ung Thư Seattle (SCCA). Các cô vấn về Thẩm Mỹ và Ung Thư gặp bệnh nhân khi có hẹn. Hãy gọi số 206-598-3604 để biết thêm chi tiết.

## Muốn Báo Cáo Sự Lo Ngại

- Nếu quý vị có sự lo ngại về việc chăm sóc y khoa của quý vị hay về vấn đề an toàn, hãy liên lạc với quản lý khu mà quý vị được chăm sóc.
- Nếu quý vị không hài lòng với sự hồi đáp hay những kết quả mà quý vị nhận được từ người quản lý đó, hãy gọi đến ban Liên Lạc Bệnh Nhân số 8-8382 từ điện thoại bên giường của quý vị.
- Quý vị cũng có thể gọi đến Bộ Y Tế Tiểu Bang Washington số 1-800-633-6828, hay Ủy Ban Liên Hiệp số 1-800-994-6610. *(Nhớ bấm số 9 trước khi gọi bằng điện thoại của bệnh viện trong phòng bệnh nhân.)*

## Phiếu Góp Ý và Nhận Xét Của Bệnh Nhân

Quý vị có đề nghị gì để giúp chúng tôi cải thiện sự phục vụ của mình hay không?  
Quý vị có lời khen tặng gì cho nhân viên của chúng tôi hay không?

Chúng tôi muốn được nghe ý kiến của quý vị! Quý vị hãy:

- Xin thẻ góp ý tại bàn tiếp tân của khu quý vị.
- Gọi đến ban Liên Lạc Bệnh Nhân số 206-598-8382.
- Email [UWMCares@uw.edu](mailto:UWMCares@uw.edu).

## Bản Tin này

Xin hãy chia sẻ những ý kiến của quý vị để giúp chúng tôi thực hiện bản tin “Những Dịch Vụ dành Cho Bệnh Nhân và Gia Đình (Services for Patients and Families)” này trở nên hữu ích hơn cho bệnh nhân của UWMC và gia đình của họ. Hãy gọi số 206-598-7498 hoặc e-mail đến [pfes@uw.edu](mailto:pfes@uw.edu).

## Có thắc mắc?

Những thắc mắc của quý vị rất quan trọng. Xin gọi bác sĩ hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại.

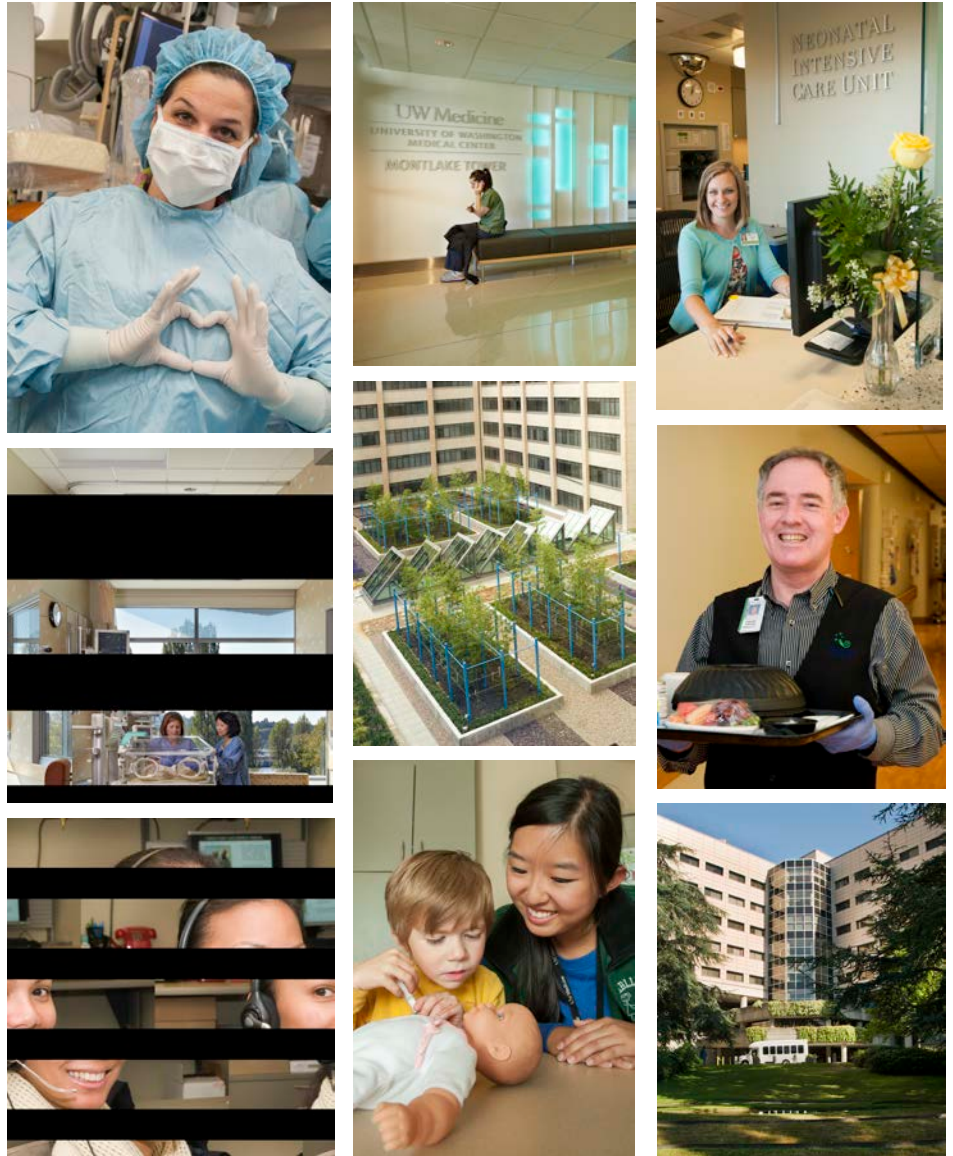


## Services for Patients and Families

*At University of Washington Medical Center*

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

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





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



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

## **Information Desk**

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

## **Safety at UWMC**

Your safety is important to us.

- For general patient safety information, ask for a copy of our handout "Partners in Care." Copies can be found at the Health Information Resource Center on the 3rd floor (main level) near the main entrance.
- If you have specific patient safety questions and concerns, please contact:  
  
Kat Comstock  
Patient Safety Officer  
206-598-6843  
Email: marycoms@uw.edu
- If you need to report lost property, theft, or an assault, call 8-5555 from your bedside phone, or 206-598-5555 from other phones.

## **Prevent the Spread of Infection**

To help prevent the spread of infection:

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

## **Interpreter Services**

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

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



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

## **For Patients with Disability**

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

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

## **Contacting a Patient**

### **By Email**

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

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

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

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

### **By Phone**

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

### **By U.S. Mail**

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

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

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



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

## **Food, Snacks, and Beverages**

### **Meals for Patients**

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

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

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

### **Plaza Café (Cafeteria)**

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

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

### **Espresso Stands**

Espresso stands are:

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

### **Tea Room**

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

### **After-Hours Food Cart**

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



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

## Ordering Food for Delivery While at UWMC

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

## Gift Shop

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

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

## Cash Machines (ATMs)

### At UWMC

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

### At UWMC Roosevelt, 4245 Roosevelt Way N.E.

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

## Using a Webpage to Stay in Touch

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

- [www.carepages.com](http://www.carepages.com)
- [www.caringbridge.org](http://www.caringbridge.org)

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



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

## **Business Services**

### **Health Information Resource Center**

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

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

### **Fax**

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

### **Computers and Internet**

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

### **Notary Services**

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

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

### **Parking**

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

### **Triangle Garage at UWMC**

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

## **Surgery Pavilion Garage at UWMC**

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



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

## **Valet Parking Service at UWMC**

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

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

## **Underground Parking at UWMC at Roosevelt Clinics**

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

## **Shuttles**

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

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

## **Health Information and Libraries at UWMC**

### **Health Information Resource Center**

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

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

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

### **Health Sciences Library**

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

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

### **Pharmacy at UWMC**

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

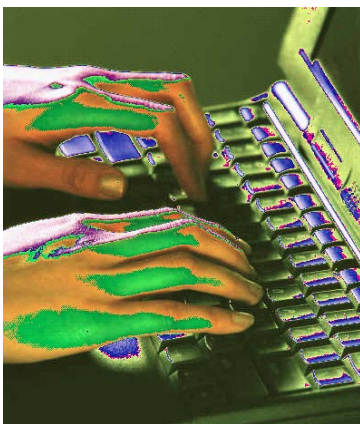
The pharmacy may need to see your drug benefit card. This card may be different from your medical insurance card.

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

### **Wi-Fi Access**

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

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



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



## Cell Phones

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

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

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

## Social Work and Care Coordination at UWMC

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

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

## Financial Counseling at UWMC

Financial counselors can help you and your family:

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

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

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

## Medical Records at UWMC

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

## If You Smoke

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

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

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



*UWMC is a smoke-free hospital.*

## **UWMC Visiting Hours and Guidelines**

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

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

## **Information Channel**

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



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

## **In the Area**

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

## **Care Team Members**

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

### **Medical Staff**

#### ***Attending Doctor***

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

#### ***Resident and Interns***

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



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

### ***Medical Student***

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

### ***Nursing Staff***

#### ***Registered Nurse***

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

#### ***Nurse Manager***

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

#### ***Charge Nurse***

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

#### ***Clinical Nurse Specialist***

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

#### ***Hospital Assistant***

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

### ***Allied Health Professionals***

#### ***Dietitian***

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

#### ***Physical Therapist***

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

#### ***Occupational Therapist***

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



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

### ***Pharmacist***

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

### ***Respiratory Therapist***

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

### ***Social Worker***

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

### ***Support Staff***

#### ***Environmental Services/Housekeeping Staff***

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

#### ***Patient Care Coordinator***

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

#### ***Patient Services Specialist***

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

#### ***Spiritual Care***

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



*Environmental services staff clean your room every day.*



## Spiritual Care

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

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



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

## **Volunteers**

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

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

## **Rounds**

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

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

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

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

## **Art Program and Self-Guided Art Tour**

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

## **Artist-in-Residence Program**

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

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

## **Haircuts and Styling**

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

## **Beauty and Cancer Program**

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

## To Report a Concern

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

## Patient Feedback and Comment Cards

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

We would like to hear from you! Please:

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

## About This Handout

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

### Questions?

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