



Transporte

- Para nuestros pacientes que no cuentan con medio de transporte para las citas en el centro médico, el Centro para Pacientes Internacionales les ofrece este servicio. Por favor tome en cuenta que es solo una cortesía, y no nos hacemos responsables de citas perdidas por falta de transporte.
- Por favor este listo para que lo busquen de 30 a 45 minutos antes de su cita.
- Planee llegar de 15 a 20 minutos antes de su cita. El no llegar a tiempo puede causar demoras importantes y cancelaciones. También puede ocasionar que su estadía se extienda debido a la dificultad para conseguir nuevas citas.

Registro en las Clínicas y Admisión al Hospital

- Nuestros intérpretes estarán con usted al registrarse en las clínicas así como también durante la admisión y alta del hospital. Le agradecemos de antemano su paciencia mientras espera para ser atendido por nuestros médicos..

Preguntas y Procedimiento de Emergencia

- Para comunicarse con el Centro Internacional del Paciente durante horas de oficina (8am a 5pm), marque al 681-3007. Fuera del horario normal, usted puede comunicarse para asuntos médicos con el intérprete de Árabe-Francés de turno al 616-4969 o con el Consejero de Vivienda al 971-8483 para asuntos no médicos.
- Para cualquier tipo de ayuda fuera del horario normal, los pacientes de habla hispana pueden comunicarse al teléfono principal de la oficina (681-3007). Oprima "1" al escuchar el mensaje para comunicarse con el intérprete de turno (ver a continuación).



En caso de una emergencia de peligro de muerte a cualquier hora del día para pacientes o acompañantes médicos:

- Marque 911
- Informe al Servicio al Paciente al 681-3007. Después de horas de oficina comuníquese de inmediato al intérprete de turno al 616-4969 (para Árabe o Francés) o al 681-3007 (para Español).
- El Coordinador Clínico hará los arreglos necesarios para su visita a la sala de emergencia, donde lo esperará un intérprete.

Para situaciones que no sean de peligro de muerte después de horario normal (5:00pm-8:00am):

- Marque al 616-4969 para llamar al intérprete de Árabe y Francés de turno o al 681-3007 para comunicarse con el intérprete de Español de turno

SERVICIOS AUXILIARES

Transporte hacia el Aeropuerto

- Ofrecemos transportación a su llegada y partida del aeropuerto internacional Raleigh-Durham.
- Por favor notifique al consejero de vivienda de la fecha y hora de su partida con al menos dos días de anticipación.
- En caso de llevar exceso de equipaje usted deberá pagar el costo, tome en cuenta esta información y consulte con su consejero de vivienda.

Alojamiento

- Existen varias opciones de alojamiento para los pacientes internacionales; departamentos de una, dos y tres habitaciones tanto amueblados como sin muebles que se pueden alquilar a través de oficinas inmobiliarias. Estas opciones varían según la ubicación, calidad del amoblado, las amenidades disponibles y el precio. Nuestro consejero le asistirá con sus necesidades de alojamiento. Para estadías de corto plazo, nuestros pacientes y sus acompañantes pueden beneficiarse de las tarifas por día/semana preferenciales en algunos hoteles ubicados cerca del Centro Médico de Duke.
- A su llegada el consejero le explicará las reglas de alojamiento como también las amenidades disponibles en su residencia para asegurarnos que su transición a este nuevo ambiente sea lo más fácil y placentero. Para su conveniencia, nosotros le ayudaremos a conseguir hospedaje/alojamiento, más sin embargo, usted puede explorar otras opciones por su cuenta si así lo desea.

Asistencia con Trámites Bancarios

Si usted lo requiere, nuestro consejero puede acompañarle a un banco local para abrir una cuenta bancaria. Para los pacientes patrocinados por una embajada, el consejero mandará por fax la información bancaria necesaria para que se efectúen las transferencias.

También podremos asistirle para alquilar un auto a un precio reducido con las compañías participantes. Pregúntele al consejero sobre los requisitos necesarios, como licencia de conducir internacional válida y tarjeta de crédito.

Uso de Fax e Internet:

El hospital no permite que los pacientes usen los servicios de internet y fax en nuestras oficinas; con gusto enviaremos y recibiremos faxes de su parte siempre y cuando estén directamente relacionados a su tratamiento médico.

Privacidad

Para proteger la privacidad y confidencialidad de la información del paciente, no se permite a los pacientes ingresar a las oficinas y estaciones de trabajo. Apreciamos su cooperación al respecto.

Recursos de la Comunidad y Eventos Sociales

El Consejero le dará información pertinente para ayudarle a satisfacer sus requerimientos culturales y religiosas, como localizar mercados que vendan tipos específicos de comida (por ej: comida Halal), como también buscar una mezquita, sinagoga u otro lugar de oración disponible en Durham.

Reservaciones de Aerolíneas

Si usted lo requiere, el centro puede hacerle sus reservaciones en cualquier aerolínea. Para obtener más detalles, hable con el consejero.



Centro para Pacientes Internacionales de Duke



120 Baker House | Duke University Hospital
DUMC Box 3201 | Trent Drive
Durham, NC 27710 USA
919-684-5191 | 919-681-3007

http://www.dukehealth.org/locations/duke_hospital/in_this_section/international_patient_center



Estimado Paciente Internacional,

El Centro para Pacientes Internacionales de Duke le da la bienvenida a Ud. y a sus acompañantes médicos a Durham, “La Ciudad de la Medicina”. Nuestro centro le ofrece servicios específicos para satisfacer las necesidades culturales del paciente, así como también asegurar que su estadía con nosotros sea placentera y que el resultado de su visita sea exitoso. Para obtener un mejor conocimiento de nuestra misión, por favor lea cuidadosamente la siguiente información:

- Los servicios de Duke a su disposición
- Las políticas y los procedimientos del Centro para Pacientes Internacionales
- Las normas del garante para nuevas remisiones y la continuación de tratamiento

Gracias por elegir a Duke, le deseamos una compleción exitosa en su tratamiento y una rápida recuperación. No dude en llamar a nuestras oficinas a los siguientes números:

Centro para Pacientes Internacionales:

(919) 681-3007

Línea telefónica para Árabe:

(919) 668-2430 / 668-2431

Línea telefónica para Español:

(919) 681-3007

Coordinador clínico internacional:

(919) 684-5191

SERVICIOS BÁSICOS

Interpretación Médica

El Programa para Pacientes Internacionales de Duke basa su alto nivel en la calificación y competencia lingüística de su personal. Nuestros intérpretes son culturalmente competentes; están altamente cualificados y capacitados para interpretar en un ambiente médico de acuerdo a estándares nacionales de ética y profesionalismo.

Rol del Intérprete

- Eliminar la barrera del idioma facilitando la comunicación y comprensión entre el paciente y el personal de salud. Nuestros intérpretes se encuentran capacitados para transmitir el mensaje de manera íntegra y completa sin agregar, omitir o cambiar información.
- Llamar al paciente para confirmar la hora y el lugar de la cita médica.
- Reunirse con el paciente en la clínica u hospital y ayudar con el proceso de admisión.
- Organizar la programación de las citas de seguimiento con el coordinador clínico del Centro Internacional del Paciente.
- Acompañar al paciente a la farmacia de Duke para recibir los medicamentos e interpretar /traducir las instrucciones de uso.
- Visitar a los pacientes internados en la medida en que lo necesiten para ofrecerles la asistencia necesaria, ya sea alimenticia (interpretación del menú o peticiones religiosas) utilizando los recursos disponibles en el hospital.

Información Importante

- Para satisfacer las necesidades de nuestra creciente población de pacientes internacionales, nos es imposible garantizar el mismo intérprete cada vez. Sin embargo, haremos lo posible por cumplir cualquier solicitud en cuanto al género del intérprete así como también cualquier otra cuestión de sensibilidad cultural.
- En caso de períodos largos de espera antes de la cita médica en el hospital o en las clínicas, es posible que el intérprete tenga que salir para ver a otros pacientes. Cuando el personal de salud este listo para ver al paciente, la enfermera o personal administrativo se comunicará con nuestra oficina para enviar nuevamente a un intérprete.
- Un intérprete médico deberá estar con el paciente en todas sus citas médicas. Si el paciente puede comunicarse en Inglés y elige no tener a un intérprete presente durante la cita, el intérprete únicamente acompañará al paciente a las clínicas y le asistirá en hacer citas posteriores y/o en cualquier otro servicio del hospital.

- Los intérpretes médicos no están capacitados para dar consejos médicos. Si tiene preguntas diríjelas por favor a su médico, a través del intérprete, para que pueda recibir las respuestas, recomendaciones y explicaciones correctas.
- Es la política del Hospital de la Universidad de Duke el no permitir que los empleados acepten regalos de ningún tipo de los pacientes, sus familiares o amigos.
- Los servicios provistos para pacientes patrocinados por una embajada están detallados en una carta de garantía específica (LOG por sus siglas en inglés); en caso de que su médico lo remita a un servicio no asociado con el hospital, el Coordinador Clínico deberá obtener la aprobación del garante antes de hacer la cita.
- Si el garante rechaza la solicitud, el paciente podrá pedir igualmente la cita siempre y cuando cumpla con los requisitos financieros de un paciente particular. Solicite al intérprete que le explique estas reglas y que le programe una cita con el Coordinador Clínico para obtener una descripción completa de las obligaciones financieras.
- Si la cita no ha sido autorizada previamente por el patrocinador, es nuestra política solicitar un depósito antes de programar un acompañante médico. El hospital registra a estos pacientes nuevos como particulares y espera el pago completo de las facturas médicas al culminar los servicios.

Nuevos Pacientes Internacionales

Los pacientes internacionales que deseen transferir su cuidado médico a Duke University Medical Center deberán:

- Enviar sus registros médicos más recientes, incluyendo: anotaciones de los médicos, análisis, exámenes, estudios e imágenes (ej: tomografías computadas, resonancias magnéticas), en inglés al Coordinador Clínico. En este folleto encontrará la información pertinente.
- El Coordinador Clínico enviará su información al médico especialista correspondiente para su evaluación.
- Si una opción de tratamiento se encuentra disponible, y Ud. elige transferir su cuidado médico a Duke Medical Center, le haremos un presupuesto aproximado de los gastos correspondientes a su tratamiento médico. Nuestra división de Administración de Cuidados escribirá un acuerdo donde se detallaran las instrucciones para transferir el depósito necesario para cubrir el costo de sus cuidados médicos. Tome en cuenta que si deposita el monto estimado completo, recibirá un descuento del 30%.
- Necesitamos que envíe la siguiente información para poder solicitar sus consultas médicas: 1/ Nombre y

apellido del paciente; 2/ Fecha de nacimiento del paciente; 3/ Dirección e información de contacto del paciente y del garante; 4/ Copia del pasaporte del paciente y del garante.

Actualización del Tratamiento Médico y Registro Médico Final

- El intérprete médico mantiene informado al Coordinador Clínico de todas las citas nuevas y del progreso del tratamiento. El Coordinador Clínico envía un reporte semanal con esta información al garante. Basándose en este reporte, el garante continúa su aprobación y financiación del tratamiento.
- Al completarse el tratamiento médico, el Coordinador Clínico remitirá una copia de los registros médicos al patrocinador, y para mantener la privacidad del paciente, es la política de Duke liberar estos registros directamente al paciente.
- Si Ud. lo requiere le entregaremos, sin cargo, una copia impresa de las anotaciones del médico y de los resultados de exámenes y estudios, como también una copia electrónica de sus radiografías. Esta información se entrega para que pueda tener un record del tratamiento recibido en Duke para presentar a su médico al volver a casa. Podemos producir solamente una copia por paciente y por visita, y lo hacemos únicamente a solicitud del paciente. Si desea una copia de sus reportes y radiografías, le solicitamos nos avise al menos 3 días antes de su partida.

Suministros Médicos, Medicamentos y Alquiler de Equipos

- Durante el tratamiento, posiblemente sea necesario comprar suministros médicos o alquilar equipo médico de proveedores locales. El paciente deberá pagar en efectivo estos suministros y el primer mes de alquiler del equipo médico al recibirlo. Entregue todos los recibos al coordinador clínico para que sean presentados al garante para su reintegro.
- Al terminar su tratamiento, llame por favor al personal del Centro para Pacientes Internacionales para programar la devolución del equipo médico.
- Los pacientes que no estén patrocinados por ninguna embajada deberán pagar el monto completo de todos los medicamentos al momento de recibirlos.

Carta de Constancia

El Coordinador Clínico preparará, a petición del interesado, una carta para su empleador especificando las fechas de arribo y salida.