



# *Guía del Paciente para Mayo Clinic*

## *Patient's Guide to Mayo Clinic (Spanish)*



**Rochester, Minnesota**

# *Información de contacto para Mayo Clinic Mayo Clinic contact information*

**Mostrador de Información para citas**  
507-284-2111

**Información general, Mayo Clinic**  
507-284-2511

**Rochester Methodist Hospital**  
507-266-7890

**Saint Marys Hospital**  
507-255-5123

## **Mayo Clinic en Internet**

[www.mayoclinic.org](http://www.mayoclinic.org)

Describe los servicios para pacientes en todas las instalaciones de Mayo Clinic.

[www.mayo.edu](http://www.mayo.edu)

Proporciona la información más actualizada sobre los programas de educación e investigación médica de Mayo.

[www.mayoclinic.com](http://www.mayoclinic.com)

Ofrece información y recursos que permiten a las personas controlar su salud.

[www.mayohealthsystem.org](http://www.mayohealthsystem.org)

Ofrece vínculos a los servicios de atención médica comunitarios asociados a Mayo.

## **Horario de la clínica**

Lunes a viernes 6:30 de la mañana a 6:30 de la tarde

Sábados Cerrado

Domingos Cerrado

Feridos Cerrado

Los feriados de la clínica son: Año Nuevo, Memorial Day (Día de los Caídos), Día de la Independencia, Día del Trabajador, Día de Acción de Gracias y Navidad. Los hospitales están siempre abiertos.

# *Bienvenido*

## *Welcome*



En el año 1910, el Dr. William J. Mayo les dijo a un grupo de alumnos que se graduaba en medicina que “el único interés que debemos considerar es el del paciente”. Durante casi un siglo, esas palabras han sido la guía de la práctica médica en Mayo Clinic. Nuestros pacientes siempre son el centro de todas nuestras actividades.

Independientemente de que llegue a Mayo para recibir diagnóstico, tratamiento o ambos, un equipo excepcional de proveedores de atención médica será quien se encargue de usted. Nuestros médicos, enfermeros, auxiliares y profesionales de la salud trabajarán con usted para determinar la causa de sus síntomas y desarrollar un plan de tratamiento que satisfaga sus necesidades. Si es necesaria una internación, ésta se realizará en los hospitales Rochester Methodist Hospital o Saint Marys Hospital, ya que ambos forman parte de Mayo Clinic.

Una vez que esté en nuestro recinto médico, no dude en consultar sus inquietudes a cualquier integrante de nuestro personal o a los voluntarios. Nos complacerá brindarle toda la asistencia posible.

En nombre de Mayo Clinic, le agradezco por habernos elegido para ofrecerle atención médica. Esperamos tener la oportunidad de servirle nuevamente.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Glenn Forbes". The signature is fluid and cursive.

Dr. Glenn Forbes  
Director Principal de  
Mayo Clinic Rochester

# Índice

## Table of contents

<b>Información para establecer contacto</b> .... portada interior	
<b>Bienvenido</b> .....	1
<b>Planificación de su visita</b> .....	3
<b>Viaje a Rochester y a Mayo Clinic</b> .....	7
Transporte.....	7
Alojamiento .....	10
Estacionamiento .....	11
<b>Durante su visita a Mayo Clinic</b> .....	13
Desplazamiento por el recinto médico .....	13
Servicios de Mayo .....	17
Recursos de Mayo .....	22
Mapa del recinto médico en el centro de la ciudad, nivel subterráneo .....	24
<b>Facturación y seguro</b> .....	28
<b>Servicios para pacientes extranjeros y que no hablan inglés</b> .....	36
<b>Información adicional sobre Mayo Clinic</b> .....	38
<b>Índice</b> .....	contratapa interior



# Planificación de su visita

## Planning your visit

### Lista de comprobación

#### A checklist

Cuando venga a Mayo Clinic, traiga consigo lo que se detalla a continuación:

- Una **lista de los medicamentos y suplementos alimenticios** (productos a base de hierbas) que toma en la actualidad en la que se indiquen las dosis. Puede traer consigo los envases o frascos (cerrados en caso de suplementos alimenticios) a su primera cita.
- Información médica y radiografías** suministradas por su médico de cabecera, si así se le solicita. Traiga los informes radiológicos impresos, junto con las imágenes en formato electrónico o en placas.
- Información de contacto** del médico que lo derivó a Mayo Clinic.
- Si fuera posible, una **carta de su médico de cabecera** en la que se resuma su enfermedad.
- Todos los **formularios** que se le hayan pedido.
- Una **autorización por escrito si su seguro médico es de una Organización de Administración de Salud (HMO) o una Organización de Prestadores Preferenciales (PPO)**.
- Información sobre la precertificación y/o segunda opinión quirúrgica.**
- Información y tarjetas de seguro**, lo que incluye Medicare, Asistencia médica y tarjetas para el plan de prescripciones.
- Información sobre el seguro de **discapacidad o indemnización de trabajadores**, si corresponde.
- Información sobre el seguro del automotor**, si los servicios están relacionados con un hecho automovilístico.
- Otra información de seguro de responsabilidad contra terceros**, si el accidente ocurrió fuera de su residencia.
- Su **testamento vital u otras directrices para la atención médica**, si tuviera alguna.

- Su **número de registro de Mayo Clinic**, si lo tuviera.
- Este folleto:** *Guía del Paciente para Mayo Clinic Patient's Guide to Mayo Clinic (Spanish)*
- Artículos para distraerse** mientras espera entre consultas.

## Colaborar con el médico

### Working with your physician

Su visita puede ser más provechosa si sabe con anticipación lo que quiere consultar con el médico.

- Prepare una lista de sus principales inquietudes
- Llegue a su cita puntualmente
- Traiga consigo los envases cerrados de medicamentos y suplementos alimenticios (productos a base de hierbas) que tome
- Explique brevemente las razones para la consulta
- Concéntrese en sus problemas y síntomas
- Responda a las preguntas con exactitud y en forma completa
- Escuche con atención y pregunte si necesita que le expliquen algo
- Siga las instrucciones
- No deje de preguntar si tiene alguna duda sobre su diagnóstico o tratamiento



Antes de marcharse de Mayo Clinic, debe entender claramente lo que su médico le dijo. De no ser así, debe programar otra consulta de seguimiento o coordinar una conversación telefónica con su médico.

## **Vestimenta**

### **Clothing**

Durante el invierno, traiga ropa para clima frío. Traiga ropa liviana para el verano y un suéter ligero para usar dentro de la clínica. Hay guardarropas disponibles en los Mostradores de Información (Information Desks) en los niveles subterráneos de los edificios Mayo y Gonda y también en el nivel del vestíbulo del Gonda.

## **Duración de la visita**

### **Length of your visit**

La duración de la visita dependerá del número de exámenes y de consultas que tenga. En general, las evaluaciones médicas pueden completarse en un plazo de tres a seis días hábiles; sin embargo, los exámenes o las consultas adicionales podrían requerir más tiempo u otra visita.

## **Cuando es necesaria una internación**

### **If you require a hospital stay**

Si es necesaria una internación, puede elegir una habitación semiprivada, una habitación privada o una suite privada. Todas las solicitudes de habitaciones se realizan en el momento del ingreso.

## **Llegada sin cita**

### **Coming without an appointment**

Si decide venir a Mayo Clinic sin una cita, se le referirá al área de citas no programadas, donde un enfermero lo atenderá para evaluar su situación médica. El tiempo de espera para una cita puede variar de unos días a varios meses. El tiempo de espera dependerá de su urgencia médica, la cantidad de cancelaciones de citas y la época del año. Por lo general, el tiempo de espera es más corto de noviembre a marzo. Si desea obtener más información sobre la llegada a Mayo Clinic sin cita, llame al representante encargado de programar citas según la clasificación prioritaria de los pacientes al **507-284-2111**.

## **Cancelación de la cita** **Canceling your appointment**

Si debe cancelar o reprogramar su cita, llame al número que consta en la carta de confirmación o dentro de la portada de esta guía.

# *Viaje a Rochester y a Mayo Clinic*

## *Traveling to Rochester and Mayo Clinic*



Mayo Clinic está ubicada en el centro de Rochester, Minnesota. Puede llegar a pie desde la clínica a los hoteles, restaurantes y tiendas. Muchos de estos establecimientos están conectados con los edificios de la clínica mediante pasillos peatonales subterráneos (subways) o elevados (skyways).

### **Transporte**

#### **Transportation**

Rochester está ubicada a 16 km (10 millas) al norte de la autopista interestatal 90 y a 80 km (50 millas) al este de la autopista interestatal 35. La carretera 52 conecta Rochester con Minneapolis y St. Paul, que están aproximadamente a 129 km (80 millas) al noroeste. Las carreteras 14 y 63 también llegan a la ciudad. Consulte el mapa detallado del recinto médico de Mayo en las páginas 24 y 25.

#### *Informes meteorológicos*

##### *Weather reports*

Para obtener información sobre informes meteorológicos y condiciones actuales de tránsito y carreteras, visite [www.511mn.org](http://www.511mn.org) o comuníquese a los siguientes teléfonos:

Iowa	800-288-1047
Minnesota	800-542-0220
South Dakota	866-697-3511
Wisconsin	800-762-3947

## Viajes en avión

### Traveling by Air

Puntos que debe recordar antes de realizar la reserva:

- Varias ciudades de los Estados Unidos se llaman Rochester. Mayo Clinic se encuentra en Rochester, Minnesota, código de aeropuerto (RST).
- Algunos de los vuelos que llegan al Aeropuerto Internacional de Rochester necesitan recurrir a escaleras para abordar y descender del avión. Consulte a su aerolínea para determinar el tipo de servicio ofrecido.
- Si necesita una silla de ruedas o un carro eléctrico, solicítelo cuando reserve el pasaje o en la puerta de embarque.
- Para los vuelos con conexiones, la distancia entre las puertas de embarque en el Aeropuerto Internacional de Minneapolis/St. Paul puede ser considerable. No olvide calcular tiempo adicional entre vuelos.

### *Descuentos en los pasajes aéreos*

#### *Airfare Discounts*

Según el criterio de cada aerolínea, a veces se ofrecen descuentos especiales para los pacientes y familiares de éstos que viajan a Mayo Clinic. Si desea obtener más información, comuníquese con su agente de viajes o la aerolínea.

### *Aeropuerto Internacional de Rochester*

#### *Rochester International Airport*

American Airlines proporciona un servicio diario y directo desde y hacia Rochester a través de su centro de operaciones en el Aeropuerto Internacional O'Hare (ORD) de Chicago.

Northwest Airlines llega a Rochester a través de su centro de operaciones en el Aeropuerto Internacional de Minneapolis/St. Paul (MSP). Ofrece un servicio diario y directo desde y hacia Rochester. Northwest también ofrece un vuelo diario desde y hacia Detroit desde el aeropuerto de Rochester.

### *Aeropuerto Internacional de Minneapolis/St. Paul*

#### *Minneapolis – St. Paul International Airport*

El Aeropuerto Internacional de Minneapolis/St. Paul se encuentra a 129 km (80 millas) al norte de Rochester y constituye un centro de operaciones importante con servicio regular de la mayoría de

aerolíneas. Hay vuelos con conexiones al Aeropuerto Internacional de Rochester o transporte terrestre hasta Rochester.

### *Vuelos privados*

#### *Private aircraft*

El Aeropuerto Internacional de Rochester da cabida a muchos tipos de aviones privados o de servicios de ambulancia aérea. Un agente de aduanas está en servicio para procesar los vuelos internacionales. Para obtener más información, comuníquese con Regent Aviation al 507-282-1717.

## **Transporte médico**

### **Medical transportation**

**800-237-6822 (línea gratuita)**

Mayo Medical Transport ofrece servicios de transporte por tierra y por aire a pacientes con necesidades especiales a través de Mayo MedAir y Gold Cross.

#### *Mayo MedAir*

Proporciona servicios de ambulancia aérea hacia Mayo Clinic, cualquier otro centro médico o al domicilio del paciente y está disponible las 24 horas del día.

#### *Gold Cross*

Ofrece transporte terrestre en ambulancia.

## **Transporte desde el Aeropuerto**

### **Internacional de Rochester**

#### **Transportation from Rochester International Airport**

Hay taxis y servicios de microbuses disponibles todos los días en el aeropuerto a la llegada y salida de los vuelos. Muchos hoteles de Rochester disponen de microbuses de cortesía para sus



huéspedes. Utilice los teléfonos ubicados en el área donde retira el equipaje para solicitar este servicio. Hay servicios de microbuses disponibles entre el aeropuerto y varios lugares en el centro de la ciudad. Si desea información sobre precios y todos los horarios, llame al 507-282-2222.

## **Llegada en avión al Aeropuerto Internacional de Minneapolis/ St. Paul (MSP)**

### **Arriving by air at Minneapolis-St. Paul International Airport**

Muchos pacientes toman un avión hasta el Aeropuerto Internacional de Minneapolis/St. Paul y viajan hasta Rochester en autobús o microbús. El "Go Rochester Direct" ofrece transporte desde el aeropuerto hasta Rochester. Puede realizar la reserva por Internet o por teléfono.

#### **Go Rochester Direct**

507-280-9270 (en Rochester)

800-280-9270 (línea gratuita)

612-725-0303 (en Minneapolis)

[www.gorochesterdirect.com](http://www.gorochesterdirect.com)

## **Llegada en tren**

### **Rail transportation**

#### **Servicio ferroviario de Amtrak**

800-872-7245 (línea gratuita) ó 507-452-8612

*Estación en Winona, de 8 a 11 de la mañana y de 6:30 a 9 de la noche, hora de la región central, los siete días de la semana*

El servicio diario de pasajeros entre Chicago y Minneapolis incluye una parada programada en Winona, Minnesota, ubicada a 69 km (43 millas) al este de Rochester. Desde Winona hay servicios de taxi, limusina y líneas de autobuses comerciales.

## **Alojamiento**

### **Lodging**

Entre los materiales de la cita se incluye un folleto de la Rochester Lodging and Hospitality Association. Mayo Clinic no es propietaria, no opera, ni promociona ningún alojamiento en particular. Si desea obtener más información sobre opciones de alojamiento, incluso información sobre lugares para acampar, llame al 800-634-8277 (línea gratuita) o visite [www.rochesterclub.org](http://www.rochesterclub.org)

o bien [www.rochesterlodging.com](http://www.rochesterlodging.com).

Nota: En las áreas de estacionamiento para pacientes, no hay lugar para vehículos recreativos (RV) ni casas rodantes.

## Transporte en Rochester

### Transportation in Rochester

La mayoría de los hoteles y moteles ofrecen a sus huéspedes un servicio gratuito de microbuses hacia y desde Mayo Clinic y sus hospitales. Rochester City Lines ofrece servicios de autobuses en Rochester y sus alrededores. Encontrará información sobre los horarios y tarifas en los Mostradores de Información (Information Desks). Para obtener información acerca de las opciones de transporte para personas con discapacidades físicas, comuníquese con:

Gold Cross	800-237-6822 (línea gratuita)
HandiVan of Rochester	507-281-3600
Med City Taxi	507-282-8294
R&S Transport	507-289-5080
Yellow Cab (servicio de taxi)	507-282-2222

## Estacionamiento

### Parking

Hay estacionamiento para pacientes disponible en los siguientes puntos:

- Rampa de estacionamiento Damon, Third Avenue S.W. y First Street S.W.
- Rampa de estacionamiento Baldwin, Fourth Avenue S.W., una cuadra al sur de Second Street S.W.
- Rampa de estacionamiento Graham, Third Avenue N.W., entre First y Second Street N.W.
- Varias rampas de estacionamiento público ubicadas a pocas cuadras de Mayo Clinic.

Estacionamiento en Saint Marys Hospital:

- Rampa subterránea Mary Brigh en 14th Avenue S.W.
- Rampa de estacionamiento Generose, Peace Garden Drive

### Los costos por hora de las rampas de estacionamiento de Mayo Clinic son:

Hasta 20 minutos: gratis

20 minutos a 1 hora: \$2,00

\$1,00 por cada hora adicional, hasta un máximo de \$12 por día

## **Pases de estacionamiento**

### **Parking passes**

Puede solicitar pases de estacionamiento con descuento por varios días a cualquiera de los asistentes que se encuentran en el estacionamiento para pacientes de Mayo. Se les pone un sello cada día y no tienen fecha de vencimiento.

Los costos de los pases de estacionamiento son:

1 día: \$12,00

5 días: \$25,00

10 días: \$40,00

25 días: \$75,00

## **Más información**

### **Additional information**

Posiblemente desee visitar [www.clinicinsidersguide.com](http://www.clinicinsidersguide.com) para obtener más información sobre una guía completa de Mayo Clinic, redactada desde la perspectiva del paciente.



# *Durante su visita a Mayo Clinic During your visit to Mayo Clinic*

## **Desplazamiento por el recinto médico Getting around campus**

### *Pasillos subterráneos (subways) o elevados (skyways)*

Los pasillos peatonales climatizados permiten acceder fácilmente al Rochester Methodist Hospital y al recinto médico de la clínica que se encuentra en el centro, así como también a hoteles y áreas de compras.

### *Servicio de microbús para pacientes*

*Lunes a viernes: de 6:45 de la mañana a 5:30 de la tarde,  
los días en que la clínica está abierta*

Existe un servicio de transporte en microbús que es gratuito para los pacientes y recorre el trayecto entre el Edificio Gonda y el Saint Marys Hospital de forma continua.

La primera parada del microbús es en el Edificio Gonda, a las 6:45 de la mañana. La última parada es en Saint Marys Hospital, a las 5:15 de la tarde. La última parada del microbús en el Edificio Gonda es a las 5:30 de la tarde.

Se recomienda a los pacientes con cirugías programadas y que deban llegar antes de las 6:45 de la mañana que utilicen otro tipo de transporte.

El vehículo llega y sale de la entrada principal del Edificio Gonda y de la entrada oeste del Saint Marys Hospital en el Edificio Mary Brigh. El vehículo está equipado con un elevador para sillas de ruedas.

### *Servicio de microbuses de hoteles*

Muchos hoteles del área de Rochester ofrecen un servicio de microbuses hacia y desde Mayo Clinic. La parada de los microbuses se encuentra en la entrada del Edificio Gonda y en la puerta sur del Edificio Charlton.

## Acceso

### Accessibility

Le sugerimos que traiga a un miembro de la familia o un amigo para ayudarlo durante su estadía en Mayo Clinic. En caso de requerir algún servicio adicional, se ofrece también asistencia con la movilización y otros servicios para pacientes discapacitados.

### *Sillas de ruedas, andadores y cochecitos para niños dentro del recinto médico*

Las sillas de ruedas, los andadores y los cochecitos para niños están disponibles sin costo para uso diario dentro del recinto médico y en los hospitales. Las sillas de ruedas están ubicadas por todo el recinto médico, pero los andadores y cochecitos para niños deben solicitarse en las puertas del lado oeste, ya sea del Edificio Gonda o de Saint Marys Hospital. Los asistentes en las puertas o los empleados de las áreas de cuidado de pacientes pueden ayudarlo con estos servicios. Si necesita una silla de ruedas más grande para más comodidad, solicítela a uno de los porteros o llame al 507-266-7100, y un acompañante lo ayudará a trasladarse hacia y desde el lugar de sus citas.



### *Alquiler de motocicletas tipo escúter y sillas de ruedas para usar fuera del recinto médico*

En la Tienda de Mayo Clinic (Mayo Clinic Store) pueden alquilarse motocicletas tipo escúter y sillas de ruedas para usar fuera del recinto médico (consulte la pág. 19 de esta guía).

### *Acompañantes*

El personal de Servicios Generales (General Service) está disponible para asistir a los pacientes con discapacidades visuales, a quienes usan sillas de ruedas y a otros que tengan dificultades para caminar. El servicio es gratuito y los empleados que están en las áreas de cuidado de pacientes o en los Mostradores de Información (Information Desks) pueden coordinar este servicio. El personal de Servicios Generales también puede suministrarle instrucciones y responder a preguntas. No dude en pedirles ayuda.

### *Estacionamiento para discapacitados*

Hay lugares de estacionamiento para discapacitados y/o para furgonetas con acceso en las rampas de estacionamiento de los edificios Damon, Graham y Baldwin en el centro de la ciudad, así como en las rampas de estacionamiento subterráneo de los Edificios Mary Brigh y Generose en Saint Marys Hospital. La tarifa del estacionamiento rige igual que para lo demás pacientes. También hay lugares de estacionamiento disponibles para discapacitados en las rampas de estacionamiento de la ciudad o en la calle.

### *Servicios para personas con problemas auditivos*

Los pacientes pueden solicitar intérpretes de lenguaje de señas sin costo alguno. Informe al personal de registro o a la secretaria de citas que necesitará un intérprete. Además, hay disponibles teléfonos con control de volumen y servicio de Aparatos de Telecomunicaciones para Sordos (TDD); el personal del Mostrador de Información (Information Desk), en el Edificio Mayo y en los niveles subterráneos y del vestíbulo del Edificio Gonda, puede indicarle dónde están ubicados estos aparatos en el Edificio Mayo.

### *Baños*

Todos los edificios cuentan con baños accesibles para sillas de ruedas. Estos baños están marcados con señales que indican que existe acceso. Si tiene dificultad para encontrar un baño con acceso para sillas de ruedas, solicite ayuda a un miembro del personal. Igualmente, disponemos de baños individuales con espacio para un acompañante en el nivel subterráneo del Edificio Mayo, en el nivel subterráneo del Edificio Gonda y en el piso principal del Edificio Joseph en Saint Marys Hospital. Los mismos están señalados como “baños para necesidades especiales” (“special needs restrooms”).

## Servicios de Mayo

### Mayo services

#### Servicios gratuitos

#### Complimentary services

Para obtener más información, comuníquese con Servicios para el Paciente de Mayo Clinic o visite [www.mayoclinic.org](http://www.mayoclinic.org).



#### *Centro de Educación sobre Cáncer*

*Edificio Gonda, nivel del vestíbulo*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

**507-266-9288**

El Centro para Educación sobre Cáncer de la familia de Stephen y Barbara Slaggie (Stephen and Barbara Slaggie Family Cancer Education Center), parte del Centro Oncológico de Mayo (Mayo Clinic Cancer Center), ofrece una de las mayores recopilaciones de recursos para cáncer de la nación. Enfermeros educadores en oncología y asesores de pacientes de la Sociedad Americana contra el Cáncer (American Cancer Society) ofrecen asistencia personal gratuita y apoyo a los pacientes con cáncer, a las personas encargadas de su cuidado y al público en general. El Centro también ofrece clases y grupos de apoyo.

#### *CarePages*

Mayo Clinic ofrece CarePages, un servicio por Internet privado y gratuito que puede ayudar a familiares y amigos a comunicarse durante una enfermedad. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en [www.carepages.com/mayoclinic](http://www.carepages.com/mayoclinic).

***Servicio de conserjería***

*Centro Internacional (International Center),  
Edificio Mayo, nivel del vestíbulo*

*Lunes a viernes: de 9 de la mañana a 5 de la tarde*

**507-538-8438**

[concierge@mayo.edu](mailto:concierge@mayo.edu)

Servicios de conserjería para pacientes nacionales e internacionales, que incluyen asistencia para alojamiento y transporte, servicios de notario público, e información sobre alojamiento, compras y entretenimiento.

***Centro de Comunicaciones para el Paciente***

*Edificio Gonda, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 6:30 de la mañana a 6:30 de la tarde*

El centro posee acceso a Internet y correo electrónico, así como servicios de conexión a Internet para computadoras portátiles.

***Centro de Educación para el Paciente***

*Edificio Siebens, nivel subterráneo*

*De 8 de la mañana a 5 de la tarde los días lunes, martes, miércoles y viernes; los jueves de 9 de la mañana a 5 de la tarde.*

**507-284-8140**

Información y clases de educación sobre salud para pacientes. Las clases se ofrecen durante el horario de atención, de lunes a viernes.

***Servicio de viajes para pacientes***

*Kahler Grand Hotel, nivel Mezzanine*

*Lunes a viernes: de 8:30 de la mañana a 5 de la tarde*

**866-551-3392 ó 507-266-3392**

Fax: 866-551-4609 ó 507-284-4609

[mayopatienttravelservices@mayo.edu](mailto:mayopatienttravelservices@mayo.edu)

Disponibilidad de asistencia personal e in situ para viajes ofrecida a pacientes y familiares que necesitan viajar. Se ofrecen tarifas con descuentos para los pacientes de Mayo Clinic, pero podría aplicarse algún cargo por el servicio. No es necesario hacer cita.

- Nuevas reservas
- Cambios en itinerarios existentes
- Reservas de hotel y automóvil
- Transporte terrestre que incluye servicio de microbuses y limusinas

### ***Programa de investigación sobre la nicotina***

*Edificio Colonial, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 7 de la mañana a 5 de la tarde*

**507-266-1944 ó 800-848-7853 (línea gratuita)**

Pruebas clínicas para personas que desean dejar de consumir productos con tabaco.

### ***Sala de lactancia***

*Edificio Gonda, nivel subterráneo, sala 144*

Sala privada de lactancia para pacientes de Mayo Clinic y visitantes.

### ***Sala de descanso***

*Edificio Gonda, nivel subterráneo*

Sala de descanso disponible para los pacientes de Mayo Clinic y sus familiares, con teléfonos para uso del paciente. En la sala 146 hay una cabina telefónica privada con un teléfono TTD.

## **Servicios pagados**

### **Paid services**

#### ***Óptica de Mayo Clinic***

*Edificio Mayo, séptimo piso*

*Lunes a viernes: de 7:30 de la mañana a 5:30 de la tarde*

**507-284-3535**

*Óptica de Mayo Clinic (Northeast)*

*(Mayo Clinic Optical Northeast)*

*Lunes y miércoles: de 8 de la mañana a 7 de la tarde*

*Martes, jueves y viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

*Sábado: desde las 8 de la mañana hasta el mediodía*

**507-538-8600**

Lentes especiales, de seguridad, deportivos y gafas de sol. Se venden artículos con o sin prescripción y productos para el cuidado de la vista.

**Farmacias de Mayo Clinic**

*Edificio Mayo, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 7:30 de la mañana a 6 de la tarde*

*Edificio Baldwin, primer piso*

*Lunes a jueves: de 8 de la mañana a 7 de la tarde*

*Viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

*Sábado: desde las 8 de la mañana hasta el mediodía*

*Northeast Clinic, piso principal*

*Lunes y miércoles: de 8 de la mañana a 7 de la tarde*

*Martes, jueves y viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

*Northwest Clinic, piso principal*

*Lunes, miércoles y viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

*Martes y jueves: de 8 de la mañana a 7 de la tarde*

*Saint Marys Hospital,*

*Edificio Mary Brigh, piso principal*

*Lunes a domingos: de 7 de la mañana a 11 de la noche*

*Rochester Methodist Hospital,*

*Edificio Eisenberg, nivel del vestíbulo*

*Lunes a viernes: de 7 de la mañana a 9 de la noche*

*Sábados, domingos y feriados: de 7 de la mañana a 3:30 de la tarde*

**Servicio de farmacia por teléfono de Mayo Clinic**

**800-445-6326 (línea gratuita)**

*De 7:30 de la mañana a 6 de la tarde, hora de la región central*

La Farmacia de Mayo Clinic acepta efectivo, cheques o tarjetas de crédito. No olvide traer todas sus tarjetas actuales de seguro de salud y de beneficios para medicamentos.

Las recetas expedidas por médicos de Mayo Clinic pueden surtirse y enviarse a cualquier parte del mundo.

**Servicio de audición Mayo**

*Edificio Siebens, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

*Kahler Grand Hotel, nivel del subterráneo*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 4:30 de la tarde solamente con cita*

**507-284-2903 ó 800-247-1807 (línea gratuita)**

Pérdida auditiva y/o necesidad de audífonos y moldes auditivos hechos a medida.

***Tienda de Mayo Clinic****Edificio Siebens, nivel subterráneo**Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde***507-284-9669 ó 888-303-9354 (línea gratuita)**

Información sobre salud, libros, insumos médicos y dispositivos de ayuda para movilidad. Catálogos y envíos disponibles para todo el mundo.

***Tienda de regalos de Mayo Clinic****Edificio Gonda, nivel subterráneo**Lunes a viernes: de 7 de la mañana a 5 de la tarde***507-266-3320**

Es la principal tienda minorista para todos los artículos que llevan el logotipo de Mayo Clinic: ropa para adultos, niños y bebés; artículos para regalos, libros de Mayo Clinic y demás información relacionada con la salud.

***Tienda de Mayo Clinic con insumos para apnea******Mayo Clinic Sleep Apnea Supply Store****Edificio Gonda, 17.º piso**Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde***507-538-6812 ó 800-817-1880 (línea gratuita)**

Se ofrecen generadores de flujo de presión positiva continua de las vías respiratorias (CPAP), generadores automáticos de flujo CPAP, generadores de flujo de presión positiva de las vías respiratorias de dos niveles (BiPap) y sistemas humidificadores de calor. Igualmente, hay disponibilidad de accesorios e insumos desechables.

***Centro de Dependencia a la Nicotina*****507-266-1930**[www.mayoclinic.org/ndc-rst/](http://www.mayoclinic.org/ndc-rst/)

Ayuda para personas que consumen tabaco, estén o no listas para dejar de fumar.

# Recursos de Mayo

## Mayo resources

### Información sobre la clínica

#### Clinic information

##### *Mostradores de Información*

*Edificio Gonda, nivel del vestíbulo y subterráneo*

*Edificio Mayo, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 6:30 de la mañana a 6:30 de la tarde*

*Rochester Methodist Hospital, Edificio Eisenberg, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 7:30 de la mañana a*

*9 de la noche*

*Sábados y domingos: de 7 de la mañana a*

*9 de la noche*

*Saint Marys Hospital, Edificio Mary Brigh cerca de la Farmacia*

*Lunes a viernes: de 7:30 de la mañana a*

*9 de la noche*

*Sábados y domingos: de 7 de la mañana a*

*9 de la noche*

*Saint Marys Hospital, Mostrador de Edificio Francis, entrada principal*

*Lunes a viernes: de 6:30 de la mañana a*

*9 de la noche*

El personal está disponible para responder preguntas, brindar instrucciones y proporcionar las últimas actualizaciones de informes meteorológicos y condiciones actuales de tránsito y carreteras.

Existe un servicio limitado de fotocopias y fax en el mostrador de información del vestíbulo del Edificio Gonda.

#### *Centro de Información*

*Edificio Siebens, nivel subterráneo*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 4 de la tarde*

#### *Oficina para Asuntos del Paciente*

*Edificio Mayo, nivel del vestíbulo*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

**507-284-4988**

El personal está disponible para recibir los comentarios o inquietudes que pudiera tener sobre la atención médica o la privacidad en Mayo Clinic.

**De igual manera, puede escribir a:**

Oficina para Asuntos del Paciente  
 Mayo Clinic, 200 First Street S.W.  
 Rochester, MN 55905

**Tarjetas para comentarios del paciente****Patient comment cards**

Complete una de las tarjetas para comentarios, que se encuentran disponibles en los estantes de información. Enviaremos sus comentarios a los miembros del personal que pueden tomar medidas respecto a sus sugerencias. Puede entregarle la tarjeta a cualquier empleado de Mayo o enviarla por correo. Mayo Clinic cubrirá el costo del franqueo.

**Correo****Mail**

Su correspondencia deberá dirigirse al lugar de su alojamiento. Llame a la oficina de correo de Rochester, al **507-287-1240**, si tiene alguna pregunta sobre la entrega. Los arreglos para reenviar correspondencia deben realizarse con la oficina de correos de Rochester o con su oficina local de correos. Si usted está internado y su correspondencia llega a la clínica, se la reenviaremos a su habitación en el hospital.

**Cafeterías****Cafeterias**

- Cafetería para pacientes/visitantes  
*Rochester Methodist Hospital, Edificio Eisenberg, nivel del vestíbulo*  
*de 7 de la mañana a 6:30 de la tarde, inclusive feriados*
- Cafetería para pacientes/visitantes  
*Edificio Mayo, nivel subterráneo*  
*Lunes a viernes: de 7 de la mañana a 3 de la tarde,*  
*cerrado los feriados*
- Cafetería para pacientes/visitantes de Saint Marys  
*Saint Marys Hospital, Edificio Francis, piso principal*  
*de 7 de la mañana a 7 de la tarde, inclusive feriados*

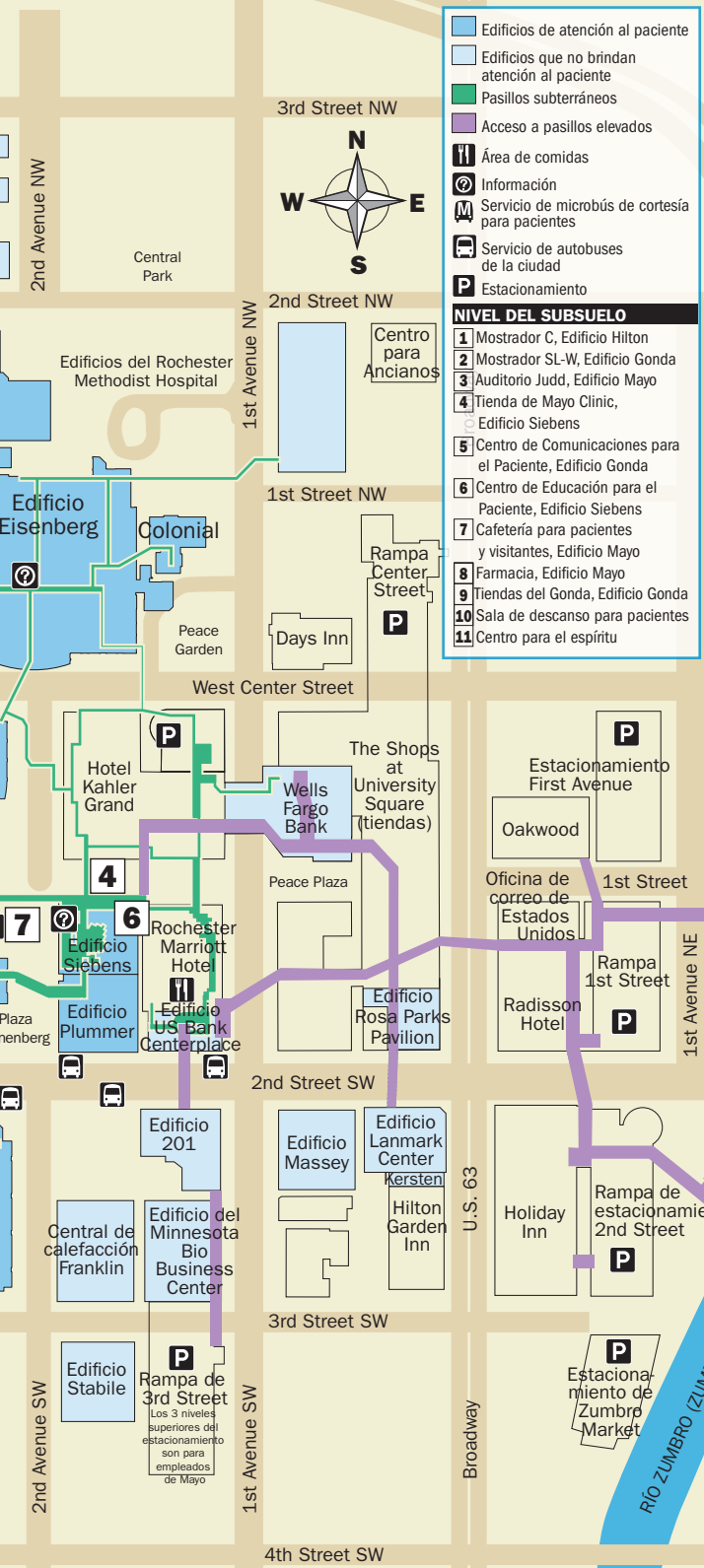
**Objetos perdidos****Lost and found**

Áreas de la clínica: *Mostrador de información, nivel subterráneo, Edificio Gonda.*

Rochester Methodist Hospital: *En áreas de atención de pacientes, comuníquese con la secretaria de la unidad. Para objetos perdidos en otras áreas, llame al 507-266-2060.*

Saint Marys Hospital: *Mostrador de información cerca de la Farmacia, Edificio Mary Brigh.*







## **Despacho histórico de los hermanos Mayo Mayo Historical Suite**

*Edificio Plummer, tercer piso*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

Se encuentran las oficinas restauradas de los doctores William y Charles Mayo, documentos históricos, fotografías y reliquias.

## **Museo del patrimonio de Mayo Clinic Mayo Clinic Heritage Hall**

*Vestíbulo principal Mathews, Edificio Mayo*

*Lunes a viernes: de 8 de la mañana a 5 de la tarde*

Una amplia variedad de artículos de difusión vinculan la historia de Mayo con las actividades actuales y la perspectiva para el futuro.

## **Tours**

### **Tours**

*Edificio Mayo, Auditorio Judd, nivel subterráneo*

Tours para pacientes e invitados, película sobre Mayo Clinic, seguida de un tour a pie

*Lunes a viernes, 10 de la mañana*

Tour a pie para apreciación del arte y la arquitectura

*Lunes a viernes, 1:30 de la tarde*

Los tours son gratuitos y están abiertos a pacientes y visitantes.

## **Tours sin guía**

### **Self-guided tours**

Usted puede hacer un tour sin guía por Saint Marys Hospital. Obtenga un folleto para tours sin guía en el mostrador de información.

## **Tours sin guía con material de audio**

### **Self-guided art audio tours**

Usted puede hacer un tour sin guía por Saint Marys Hospital. Obtenga un folleto para tours sin guía en el mostrador de información.

## *Facturación y seguro Billing and insurance*

Mayo Clinic está afiliada al Rochester Methodist Hospital y al Saint Marys Hospital. Dentro del Saint Marys Hospital se encuentran el Centro para Tratamiento Psicológico y Psiquiátrico de Mayo y el Mayo Eugenio Litta Children's Hospital. Usted recibirá una sola cuenta por todos los servicios, pero cada instalación le suministrará un estado de cuenta detallado por separado.

Si usted está internado, recibirá dos estados de cuenta detallados:

- Uno del hospital por la habitación, alimentos, enfermeras, servicios de laboratorio y otros servicios relacionados
- Otro de la clínica por la atención médica y exámenes

### **Presupuestos**

#### **Cost estimates**

Si necesita un presupuesto del valor de los servicios que sabe que recibirá, comuníquese con el Servicio de Presupuestos para Pacientes (Patient Estimating Service) al **507-284-4024**.

Durante su visita, usted podrá hablar con la persona encargada de realizar presupuestos en el área de Servicios Comerciales y de Ingresos (Admissions and Business Services), Edificio Gonda, nivel del vestíbulo.

### **Pago**

#### **Payment**

Usted debe encargarse del pago de sus cuentas de hospital y clínica. Acuda al sector de Servicios Comerciales y de Ingresos (Admissions and Business Services) para hacer cualquier arreglo económico. Encuentre la ubicación de estos servicios en la página 22.

Para su conveniencia, Mayo acepta efectivo, giros bancarios, cheques personales, de viajero o bancarios, tarjetas bancarias de débito y tarjetas de crédito Discover™, Master Card™, American Express™, Diner's Club™ y Visa™.

## Responsabilidades del paciente

### Patient Responsibilities

Mayo Clinic presta sus servicios a los pacientes y sus familiares con respeto, preocupación, cortesía y receptividad. Tenemos el compromiso de mantener la confidencialidad de la información de nuestros pacientes y respetamos los valores, las creencias y las preferencias personales, espirituales, psicosociales y culturales de cada paciente.

Para brindar la mejor atención posible, pedimos a nuestros pacientes que asuman la responsabilidad de compartir información precisa sobre su salud, de formular preguntas sobre su diagnóstico y tratamiento si no lo comprenden plenamente, y de respetar los derechos de los demás mediante el cumplimiento de las reglas y normas de Mayo Clinic. También solicitamos a nuestros pacientes que cumplan con sus obligaciones de índole económica.



## Representantes para cuentas de pacientes Patient account representatives

Los representantes para cuentas de pacientes están disponibles para ayudarlo con los aspectos económicos de su atención médica. Si en esta sección no encuentra la respuesta a una pregunta en particular, comuníquese con un representante como se indica a continuación:

### *Personalmente*

#### **Servicios Comerciales y de Ingresos**

#### **Admissions and Business Services**

Edificio Gonda, nivel del vestíbulo

Rochester Methodist Hospital,

Edificio Eisenberg, nivel del vestíbulo

Saint Marys Hospital,

Edificio Mary Brigh, piso principal

### *Por Internet*

[www.mayoclinic.org/billing/rst](http://www.mayoclinic.org/billing/rst)

### *Por teléfono*

507-266-5670

800-660-4582 (línea gratuita)

### *Por fax*

507-284-0688

### *Por correo*

Patient Account Services

Mayo Clinic

200 First Street S.W.

Rochester, MN 55905

## Formulario de autorización para divulgar información

### **Authorization to Release Information form**

Entre los documentos para registrarse en Mayo Clinic, se encuentra un formulario para autorizar a esta institución a facilitar su información a la compañía de seguros. Los reclamos se pagarán más rápido si la información que consta en los formularios es exacta y está completa. Llene un nuevo formulario de autorización para divulgar información cada vez que su cobertura cambie.

## Revisión de registros médicos

### **Medical record review**

Se cobra una cantidad por la revisión e interpretación de los expedientes de otras instituciones médicas.

Todo paciente es responsable del pago de cualquier saldo no cubierto por el seguro.

## Medicare

Medicare tiene dos componentes de facturación. Medicare Parte A (Seguro del hospital) ayuda a pagar los servicios de pacientes internados. Medicare Parte B (Seguro médico) ayuda a pagar los servicios clínicos, los honorarios de los médicos y los servicios del hospital para pacientes ambulatorios.

### *Servicios hospitalarios*

Si usted está hospitalizado, se presentarán a Medicare en su nombre los reclamos por los gastos de la Parte A (pacientes internados) y Parte B (pacientes ambulatorios). Estos pagos de Medicare se enviarán directamente al hospital. Usted recibirá un “Resumen de Medicare” (“Medicare Summary Notice”) que es una notificación de Medicare para indicarle que el reclamo está en proceso. Si usted tiene un seguro suplementario o seguro Medigap para hospital, se presentará un reclamo a este seguro en su nombre. En algunos casos, Medicare envía directamente el reclamo a la otra compañía de seguros; aunque en la mayoría de los casos, el hospital es quien presenta el reclamo. Los reclamos del hospital al seguro suplementario o seguro Medigap se envían DESPUÉS de que Medicare haya efectuado el pago.

### *Servicios clínicos y de asignación para Medicare*

Si bien Mayo Clinic no opera con Medicare Parte B, Medicare ayudará en el pago de los servicios prestados por Mayo Clinic, de manera que se presentarán en su nombre los reclamos a Medicare Parte B.

Medicare no cubre servicios odontológicos. No se facturarán estos servicios a Medicare sino directamente a los pacientes de Medicare.

Mayo Clinic está obligada a aceptar asignaciones de Medicare Parte B para algunos servicios designados por Medicare como asignaciones obligatorias (ej.: laboratorio clínico) y para quienes cumplan con los requisitos para Medicare y Medicaid y/o Asistencia Médica. De igual manera, se aceptan también asignaciones por servicios brindados a los residentes de Minnesota. El procesamiento de reclamos a

Medicare por lo general tarda entre cuatro y ocho semanas después de la presentación del reclamo. Recibirá información concreta sobre la presentación de reclamos a Medicare y al seguro suplementario a través de un estado de cuenta detallado que se le enviará por correo. Mayo presentará los reclamos de seguro médico tanto a Medicare como al seguro suplementario.

### *Servicios de prevención*

La cobertura de Medicare para servicios de prevención es restringida. **Antes de su visita a Mayo Clinic, llame al 800-MEDICARE (800-633-4227, línea gratuita) para verificar la cobertura médica.**

### *Medicare como pagador secundario*

Si tiene otra cobertura médica que sería la principal antes de Medicare, facilite dicha información en Mayo cuando se le solicite informar sobre su seguro de salud.

### *Asistencia médica (Medicaid): Iowa, Minnesota, Montana, Nebraska, North Dakota, South Dakota y Wisconsin, así como MinnesotaCare*

Mayo Clinic, Saint Marys Hospital y Rochester Methodist Hospital operan con los programas Medicaid estatales de Iowa, Minnesota, Montana, Nebraska, North Dakota, South Dakota y Wisconsin, así como con el programa MinnesotaCare, patrocinado por el estado. Esta participación le permite a Mayo Clinic prestar servicios y facturar a los pacientes de estos estados, con algunas restricciones. MinnesotaCare y la mayoría de los programas de Asistencia Médica exigen que algunos servicios cuenten con autorización previa antes de que se autorice el pago. Además, MinnesotaCare y los programas de Asistencia Médica normalmente ofrecen cobertura por medio de un plan de salud controlado. Si su cobertura es mediante un plan de salud controlado, probablemente necesitará que su plan de salud lo derive para recibir cobertura en Mayo Clinic. La sugerencia de Mayo es que consulte a la oficina de Medicaid de su estado o a su plan de salud controlado para verificar los requisitos de su plan de salud y asegurarse de que las autorizaciones y/o derivaciones necesarias estén completas antes de su cita.

*Asistencia médica (Medicaid) de otros estados*

Mayo Clinic no puede prestar servicios (salvo en situaciones de emergencia) a pacientes de Medicaid de otros estados que no sean los mencionados anteriormente. Si está cubierto por Asistencia Médica o un Plan de Salud de Asistencia Médica patrocinado por un estado que no haya sido mencionado, posiblemente se le solicitará que haga un depósito para cubrir el valor calculado de su atención. Si tiene alguna pregunta sobre dicho depósito, comuníquese con el equipo para revisión del seguro previo a la cita de Mayo al **507-284-4366**.

*Seguro médico y de hospitalización*

Mayo presentará en su nombre los reclamos del seguro primario y secundario. Si tiene cobertura con más de una compañía de seguros, es su responsabilidad coordinar la información de pago y facturación con ellos.

La cobertura del seguro varía según cada aseguradora y cada póliza en particular. Muchas compañías de seguros limitan sus pagos usando su propia tabla de tarifas (UCR) identificadas como “normales, habituales y razonables”. Los honorarios y/o costos de Mayo pueden ser diferentes de los del programa de las compañías de seguros. Usted es responsable del pago de la cuenta, cualquiera sea el monto de beneficios proporcionado por el seguro, incluso saldos debidos a restricciones de UCR. En caso de que no tenga seguro, se le puede solicitar un depósito antes de recibir algún servicio.

**Comuníquese con su compañía de seguros para verificar la cobertura médica y obtener la autorización antes de la cita.** Si necesita ayuda para obtener autorización, llame al equipo para revisión del seguro previo a la cita de Mayo al **507-284-4366**.

**Precertificación, preautorización y segunda opinión quirúrgica****Pre-certification, pre-authorization and second surgical opinion**

Antes de su visita debe conocer los requisitos en cuanto a certificaciones y autorizaciones previas del empleador o compañía de seguros y los límites de su cobertura.

Para asistencia con los requisitos de preautorización y precertificación, diríjase a los Servicios Comerciales y de Ingresos (Admissions and Business Services), Edificio Gonda, nivel del vestíbulo. También puede llamar a Servicios Comerciales y Previos a la Cita (Preappointment and Business Services), 507-284-0390. La precertificación no es una garantía de pago. Usted es responsable del pago de los servicios no autorizados ni cubiertos por su compañía de seguros.

### **Plan de salud controlado: Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud y con Proveedores Preferentes**

#### **Managed Care: Health Maintenance and Preferred Provider Organizations**

Planes de salud controlados, como las organizaciones para mantenimiento de la salud (HMO) u organizaciones con proveedores preferentes (PPO) pueden rechazar el pago o reducir los beneficios si se obtiene atención médica fuera de la red establecida o sin la autorización del plan. En caso de consultas no autorizadas, es posible que se le solicite un depósito antes de recibir algún servicio. A fin de evitar que se rechacen o disminuyan los beneficios, comuníquese con el representante de su compañía de seguros o con su médico de atención primaria para determinar los requisitos y limitaciones del plan cuando se recibe atención fuera de la red. Para verificar que Mayo Clinic haya recibido su autorización, comuníquese con el equipo para revisión del seguro previo a la cita de Mayo al 507-284-4366.

### **Seguro de discapacidad**

#### **Disability insurance**

Mayo Clinic presentará en su nombre sus reclamos por discapacidad, exención de prima y pago del préstamo.

Nota: Entregue los formularios de reclamo al representante de Registros y Servicios Comerciales (Registration and Business Services) en el área de Servicios Comerciales y de Ingresos (Admissions and Business Services), Edificio Gonda, nivel del vestíbulo, o envíelo a la Unidad de Seguros para Discapacitados (Disability Insurance Unit),

Información y Recuperación de Información (Information & Retrieval). El número de teléfono de la Unidad para Discapacitados es **507-538-7412**. Su médico determinará la duración de su discapacidad basándose en su condición médica. Consultar los detalles específicos con su médico podría servir para acelerar el tiempo necesario para procesar su reclamo.

**No deje su formulario de reclamo con su médico.**

## **Indemnización laboral**

### **Workers' Compensation**

Mayo opera con la mayoría de programas estatales para indemnización laboral. Estos programas requieren de autorización previa para todos los servicios. Es posible que usted deba pagar la parte que la indemnización laboral no cubra. Si tiene alguna pregunta, puede dirigirla al equipo para revisión del seguro previo a la cita de Mayo al **507-284-4366**.

## *Servicios para pacientes extranjeros y que no hablan inglés*

## *Services for international and non-English-speaking patients*



Línea telefónica internacional para citas  
507-284-8884

Línea internacional de fax para citas  
507-538-7802

Sitio en Internet para visitantes extranjeros  
[www.mayoclinic.org/international](http://www.mayoclinic.org/international)

### **Servicio de idiomas**

#### **Language services**

Mayo Clinic ofrece a los pacientes su servicio de intérpretes en forma gratuita. Informe al personal de registro o a la secretaria de citas que necesitará un intérprete. Los intérpretes estarán disponibles para sus citas en la clínica, pero no podrán ayudarlo fuera de Mayo Clinic.

## **Centro Internacional** **International Center**

*Edificio Mayo, nivel del vestíbulo*

*Lunes a viernes: de 6:30 de la mañana a 5:30 de la tarde*

**507-284-5063 o al fax 507-284-3181**

[intl.mcr@mayo.edu](mailto:intl.mcr@mayo.edu)

Los representantes para cuentas de pacientes extranjeros están disponibles para personalmente brindar asistencia con cualquier aspecto de la atención médica. Puede también enviar un mensaje por correo electrónico, teléfono, fax o correo postal a

Centro Internacional

Mayo Clinic

200 First Street S.W.

Rochester, MN 55905

Si está pensando en cómo entretenerse durante su visita a Mayo Clinic de Rochester, el Centro de Servicios Internacionales le puede facilitar una lista de actividades, entretenimientos, tiendas de comestibles, restaurantes, lugares históricos y otro tipo de información para que su estadía sea más placentera. Además, el centro cuenta con acceso a Internet, máquinas de fax e impresoras.

## **Pacientes bajo patrocinio internacional o de embajadas**

### **International-sponsored or embassy-sponsored patients**

Si una organización internacional o una entidad gubernamental cubren sus costos médicos, Mayo Clinic deberá recibir una autorización por escrito de su patrocinador antes de su llegada. Si hubiese restricciones en su cobertura, Mayo Clinic podrá solicitarle el pago previo de cualquier servicio, o se le podría enviar una factura por los servicios no cubiertos por su patrocinador. Si tiene dudas, consulte a su patrocinador.

# *Información adicional sobre Mayo Clinic Additional Mayo Clinic information*

## **La Fundación Mayo**

### **About Mayo Foundation**

La Fundación Mayo es una organización benéfica, sin fines de lucro, cuya sede se encuentra en la ciudad de Rochester, Minnesota. Su misión es brindar diariamente a todos los pacientes la mejor atención médica mediante la integración de la práctica clínica, educación e investigación.

La Fundación Mayo está conformada por algunas de las principales entidades:

- Mayo Clinic de Rochester, Minnesota, grupo con 1.717 médicos
- Mayo Clinic de Jacksonville, Florida, grupo con 325 médicos
- Mayo Clinic de Scottsdale, Arizona, grupo con 344 médicos
- Saint Marys Hospital en Rochester, Minnesota, con 1.157 camas
- Rochester Methodist Hospital en Rochester, Minnesota, con 794 camas
- Mayo Clinic Hospital en Jacksonville, Florida, con 214 camas
- Mayo Clinic Hospital en Phoenix, Arizona, con 208 camas
- Charter House en Rochester, Minnesota, una comunidad para jubilados con 232 unidades
- Sistema de Salud Mayo, una red de clínicas y hospitales en 64 comunidades en Minnesota, Wisconsin y Iowa.

## Pregúntenos

### Ask us

En Mayo Clinic, nos comprometemos a brindarle atención médica segura y de gran calidad.

Ayúdenos a brindarle la mejor atención posible siendo un miembro activo, comprometido e informado de su equipo de atención médica.

Pregúntenos sobre:

- **Su atención médica o tratamiento.** Entienda bien cuál es su diagnóstico o enfermedad y converse con su médico sobre las alternativas de tratamiento para hallar la más adecuada para usted.
- **Medicamentos.** Lleve a su cita médica una lista de los medicamentos que toma actualmente: vitaminas, suplementos alimenticios y a base de hierbas. Si no se siente bien después de tomar un medicamento, infórmeselo a su proveedor de atención médica.
- **Prevención de infecciones.** El proveedor de atención médica debe lavarse las manos o usar guantes antes de atenderlo y, a su vez, usted también debe lavarse las manos con frecuencia. Si está enfermo, solicite una mascarilla para evitar propagar enfermedades.
- **Cirugías y procedimientos seguros.** Usted debe entender bien el objetivo y los riesgos de toda cirugía o procedimiento y debe seguir las instrucciones respecto a evitar ciertos alimentos o medicamentos antes del procedimiento. Para su propia seguridad, el personal de Mayo Clinic le pedirá en varias ocasiones que proporcione la misma información: su nombre, fecha de nacimiento, tipo de procedimiento e historia clínica.

Si tiene preguntas en cualquier momento durante su atención en Mayo Clinic, consulte con algún miembro de su equipo de atención médica.

## Protección de su privacidad

### Protecting your privacy

Mayo Clinic se esmera en proteger la privacidad de los pacientes. Si tiene dudas o inquietudes con respecto a la forma en la cual se trata la privacidad en Mayo, llame a la Oficina para Asuntos del Paciente (Office of Patient Affairs) al **507-284-4988**.

## **Información sobre investigaciones**

### **Research Information**

Los estudios de investigación clínica ayudan a mejorar la atención brindada a los pacientes. Durante su consulta, es posible que se le pida que considere la posibilidad de participar en un estudio de investigación. Para obtener más información:

Programa de Mayo Clinic para Voluntarios en Investigaciones (Mayo Clinic Research Volunteer Program)

**1-800-664-4542**

Ensayos clínicos del Centro Oncológico de Mayo Clinic

**507-538-7623**

Ensayos clínicos en Mayo

<http://clinicaltrials.mayo.edu>

Institutos Nacionales de Salud

<http://clinicaltrials.gov>

## **Conflicto de intereses**

### **Conflict of Interest**

Mayo Clinic y su personal a menudo colaboran con la industria para mejorar la atención de los pacientes mediante acuerdos de investigación, licencias de invención, actividades de consultoría, etc. La Junta de Revisión para Conflictos de Intereses de Mayo Clinic supervisa todas estas actividades. Ni Mayo Clinic, ni los miembros de su personal reciben regalías por las invenciones o tecnologías desarrolladas en esta institución y aplicadas posteriormente a los pacientes de Mayo Clinic.

Si tiene dudas sobre la relación existente entre Mayo y una industria, consulte con su médico o comuníquese con la oficina de la Junta de Revisión para Conflictos de Intereses al 507-284-0075.

## **Informar sobre sucesos adversos**

### **Reporting adverse events**

Mucho tiempo antes de que se aprobara la Ley de Minnesota para Informar sobre Sucesos Adversos en la Atención Médica (Minnesota Adverse Health Care Event Reporting Law) en 2003, Mayo Clinic ya solía revisar resultados imprevistos y desarrollar medidas preventivas para reducir la posibilidad de que estas situaciones se repitiesen. Contamos con un proceso establecido para revisar sucesos

adversos y adoptar de inmediato las medidas correctivas necesarias para superar resultados imprevistos.

## **Reclamos y/o quejas** **Grievances/complaints**

Si cree que no se respetaron sus derechos como paciente, infórmele a su médico o enfermera. Igualmente, puede comunicarse con la Oficina para Asuntos del Paciente (Office of Patient Affairs) al **507-284-4988**. Tiene derecho a solicitar y recibir una respuesta por escrito a cualquier reclamo. Si no se siente satisfecho con el procedimiento de reclamos de Mayo Clinic, comuníquese con uno de los siguientes organismos:

Office of Health Facilities Complaints (Oficina de Quejas sobre Instituciones Médicas)

Minnesota Department of Health

85 East 7th Place

P.O. Box 64970

St. Paul, MN 55164-0970

651-215-8702

800-369-7994 (línea gratuita)

651-215-8712 (fax)

*o bien*

The Joint Commission (Comisión Conjunta)

800-994-6610 (línea gratuita)

## **Directrices médicas anticipadas y/o para la atención de la salud**

### **Health care/advance directives**

Hay folletos informativos sobre directrices médicas anticipadas y/o para la atención de la salud en todos los Mostradores de Información (Information Desks), en el Centro de Educación para el Paciente de Mayo (Mayo Patient Education Center) y en Servicios Sociales Médicos de Mayo Clinic (Mayo Clinic's Medical Social Services). Mayo Clinic respetará las directrices médicas anticipadas que no se contrapongan a las ordenanzas de la ley, la misión de la institución ni a prácticas médicas razonables. Si tiene preguntas, comuníquese con Servicios Sociales Médicos (Medical Social Services) al **507-284-2131**.

## **Uso de teléfonos celulares**

### **Cell phone use**

Mayo Clinic fomenta el respeto por los demás y el uso prudente de los teléfonos celulares. Si necesita hacer una llamada telefónica en un lugar público, hágalo en voz baja. Las conversaciones en voz alta pueden molestar a otras personas o entorpecer la comunicación de información médica importante.

## **Familiares y amigos**

### **Relatives and Friends**

Sus familiares y amigos pueden acompañarlo a Mayo Clinic. Se les solicitará que permanezcan en la sala de espera durante los exámenes y las pruebas a menos que deban estar presentes por razones especiales. Los padres pueden permanecer con sus hijos durante las citas.

## **Fotografías**

### **Photography**

En el recinto médico se permite tomar fotografías con teléfonos celulares y cámaras de video únicamente después de obtener el permiso de todos los pacientes, empleados y visitantes que aparezcan en la imagen. Si el paciente no puede personalmente dar su permiso, debe obtenerse autorización de un familiar y del jefe o supervisor de enfermería.

En algunos casos, el familiar que ayudará con la atención del paciente después del alta tal vez desee grabar en video los procedimientos específicos para la atención en casa. Esto podrá hacerse luego de obtener el consentimiento verbal del paciente. Sin embargo, se prohíbe filmar o fotografiar las actividades diarias de atención a pacientes.

## **Aparatos de transporte Segway u otros para movilidad voluntaria**

### **Segway and other voluntary mobility devices**

No se permite el uso de aparatos de transporte Segway, patines en línea, monopatines ni patinetes en ninguna instalación, clínica ni predios hospitalarios.

## **Ambiente libre de tabaco**

### **Smoke-free environment**

Mayo Clinic es una institución donde está prohibido fumar. No se permite fumar en ninguna de las instalaciones de la clínica, ni en los hospitales, ni dentro de los predios.

## **Política sobre armas**

### **Weapons policy**

Desde hace muchos años, Mayo Clinic tiene la política de prohibir las armas y todo otro tipo de objeto ilícito en las instalaciones de la clínica.

## **Propinas**

### **Gratuities**

Nuestros empleados tienen el compromiso laboral de hacer que su visita sea lo más cómoda y placentera posible. Para nosotros, es un placer servirle y no está permitido aceptar propinas.

## **Centro de Donación de Sangre de Mayo Clinic**

### **Mayo Clinic Blood Donor Center**

*Edificio Hilton, primer piso*

*Lunes a viernes: de 6 de la mañana a 4:30 de la tarde*

*Saint Marys Hospital*

*Edificio Joseph, Cuartos M-86*

*Lunes a jueves: de 7:45 de la mañana a 3 de la tarde*

*Viernes: de 6 de la mañana a 3 de la tarde*

**507-284-4475**

[donateblood@mayo.edu](mailto:donateblood@mayo.edu)

Mayo Clinic extiende una invitación a las personas visitantes para que consideren la posibilidad de donar sangre, lo que permitirá garantizar que haya disponibilidad de sangre para un amigo, ser querido u otro paciente.

Será bienvenido aun sin una cita; sin embargo, para su comodidad, le recomendamos que llame o envíe un mensaje por correo electrónico al centro de donación de sangre para programar una cita.

## **Contribuciones a Mayo Clinic**

### **Contributions to Mayo Clinic**

El generoso apoyo económico de pacientes agradecidos y benefactores permite que Mayo logre cumplir con su misión y perspectiva. Como una institución sin fines de lucro, el objetivo de Mayo no es acumular riqueza. Miles de pacientes optan por realizar donaciones todos los años para apoyar la labor de Mayo de atención a pacientes, educación médica e investigación científica.

Para obtener más información, comuníquese con:

Department of Development,

Mayo Clinic

200 First Street S.W.

Rochester, MN 55905

**507-284-8540 ó 800-297-1185 (línea gratuita)**

[www.mayoclinic.org/development](http://www.mayoclinic.org/development)

o por correo electrónico: [development@mayo.edu](mailto:development@mayo.edu)

# Índice

## Index

Acceso.....	14	Mapa.....	24
Acceso a Internet.....	18	Mayo MedAir.....	9
Acceso para discapacitados.....	14	Medicaid.....	31
Acompañantes.....	15	Medicare.....	31
Aeropuerto Internacional		Microbuses.....	13
de Rochester.....	8	Microbuses de cortesía.....	13
Aeropuertos.....	8	Mostradores de Información.....	22
Alojamiento.....	10	Moteles.....	11
Alquiler de motocicletas tipo		Museo del patrimonio	
escúter y sillas de ruedas para		de Mayo Clinic	
usar fuera del recinto médico.....	15	(Mayo Clinic Heritage Hall).....	26
Ambiente libre de tabaco.....	43	Números de teléfono.....	portada interna
Ambulancia aérea.....	9	Objetos perdidos.....	23
Andadores.....	14	Oficina para Asuntos del Paciente.....	22
Aparatos de transporte Segway u		Óptica de Mayo Clinic.....	19
otros para movilidad voluntaria.....	42	Organización con Prestadores	
Baños.....	16	Preferenciales (PPO).....	34
Cafetería para pacientes/visitantes.....	23	Organizaciones para	
Cafetería para visitantes de		Mantenimiento de la Salud.....	34
Saint Marys.....	23	Pacientes con patrocinio	
Cafeterías.....	23	de embajadas.....	37
Cancelación de la cita.....	6	Pacientes con patrocinio internacional.....	37
CarePages.....	17	Pacientes internacionales.....	37
Centro de Comunicaciones.....	18	Pacientes que no hablan inglés.....	36
Centro de Comunicaciones para		Pago.....	28
el Paciente.....	18	Pases de estacionamiento.....	12
Centro de Dependencia a la Nicotina.....	21	Pasillos elevados (skyways).....	13
Centro de Donación de Sangre.....	43	Pasillos subterráneos (subways).....	13
Centro de Educación para el Paciente.....	18	Planificación de su visita.....	3
Centro de Educación sobre Cáncer.....	17	Política sobre armas.....	43
Centro de Información.....	22	Preautorización.....	33
Centro Internacional.....	37	Pregúntenos.....	39
Cochechos de niños.....	14	Presupuestos.....	28
Colaborar con el médico.....	4	Privacidad.....	39
Contribuciones a Mayo Clinic.....	44	Programa de Investigación sobre	
Correo.....	23	la Nicotina.....	19
Dejar de fumar.....	21	Propinas.....	43
Despacho histórico de los		Reclamos y/o quejas.....	41
hermanos Mayo.....	26	Recursos.....	22
Directrices médicas anticipadas		Representantes para cuentas	
y/o atención de la salud.....	41	de pacientes.....	30
Duración de la visita.....	5	Seguro.....	28
Estacionamiento.....	11	Seguro de discapacidad.....	34
Estacionamiento para		Servicio de microbús para pacientes.....	13
discapacitados.....	15	Servicios de audición Mayo.....	20
Estacionamiento para pacientes.....	11	Servicios de idiomas.....	36
Facturación.....	28	Servicios de óptica.....	19
Familiares y amigos.....	42	Servicios de prevención.....	32
Farmacias.....	20	Servicios gratuitos.....	17
Formulario de autorización		Servicios para personas	
para divulgar información.....	30	con problemas auditivos.....	15
Fotografías.....	42	Sillas de ruedas.....	14
Gold Cross (ambulancia).....	9	Tarjetas para comentarios	
Guardarropas.....	4	del paciente.....	23
HMO.....	34	Taxis.....	10
Horario de atención.....	portada interna	Tienda de Mayo Clinic con	
Hoteles.....	11	insumos para apnea.....	21
Indemnización laboral.....	35	Tienda de Mayo Clinic.....	15
Información sobre		Tienda de regalos de Mayo Clinic.....	21
la clínica.....	portada interna	Tours.....	26
Informar sobre sucesos adversos.....	40	Tours sin guía con	
Intérpretes.....	36	material de audio.....	27
La Fundación Mayo.....	38	Tours sin guía por el hospital.....	26
Llegada al Aeropuerto		Transporte en Rochester.....	11
Internacional de Rochester.....	9	Transporte médico.....	9
Llegada al Aeropuerto Internacional		Uso de teléfonos celulares.....	42
de Minneapolis/St. Paul.....	10	Vestimenta.....	5
Llegada en tren.....	10	Viaje a Mayo Clinic.....	7
Llegada sin cita.....	5	Vuelos privados.....	9

Si desea obtener  
más información, visite

[www.mayoclinic.org](http://www.mayoclinic.org)



---

200 First Street SW  
Rochester, Minnesota 55905  
[www.mayoclinic.org](http://www.mayoclinic.org)

MC1075SPrev0609

©2009 Mayo Foundation for Medical Education and Research (MFMER). All rights reserved. MAYO, MAYO CLINIC and the triple-shield Mayo logo are trademarks and service marks of FMFER.