

*Mayo Clinic*  
*Guía del Paciente*



**Jacksonville, Florida**

## Mayo Clinic información de contacto

### Número principal (clínica y hospital)

(904) 953-2000

### Servicios Internacionales

(904) 953-7000

(904) 953-7329 (Fax)

intl.mcj@mayo.edu

### Mayo Clinic en Internet

www.mayoclinic.org

Detalla los servicios para los pacientes en todas las instalaciones de la Clínica Mayo; incluye formularios online para solicitud de consultas.

www.mayo.edu

Entrega la última información sobre la investigación médica de la Clínica Mayo y sus programas de educación.

www.mayoclinic.com

Ofrece información y herramientas para capacitar a las personas en el manejo de su salud.

### Horarios

Lunes a viernes, de 6:30 a.m. a 6 p.m.

(Atención telefónica de 8 a.m. a 5 p.m.)

Cerrado los sábados, domingos y feriados.

Los feriados de la Clínica Mayo incluyen Año Nuevo, Memorial Day, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

El hospital está siempre abierto. El horario general de visitas es de 5 a.m. a 9 p.m.

# Bienvenidos



Salvador Álvarez, M.D.

En 1910, el doctor William J. Mayo le dijo a un grupo de graduados en medicina que “el mejor interés del paciente es el único interés a considerar”. Durante casi un siglo, sus palabras han guiado la práctica médica en la Clínica Mayo, primero en Rochester, Minnesota, y desde 1986 en Jacksonville, Florida. Nuestros pacientes siguen al centro de todo lo que hacemos.

Si Usted ha venido a la Clínica Mayo para una segunda opinión, diagnosis o tratamiento, será atendido por un grupo altamente capacitado y dedicado a ofrecer servicio humanitario. Nuestros médicos y profesionales trabajarán con Usted para determinar la causa de sus síntomas y recomendar un tratamiento apropiado. De requerir hospitalización, será admitido a nuestro nuevo hospital en el Edificio Mayo.

La Clínica Mayo le da una bienvenida especial a nuestros pacientes de otros países y les invitamos a visitar nuestra Oficina de Servicios Internacionales para ayudarles en su propio idioma.

Atentamente,

Salvador Álvarez, M.D.

Director

Actividades Internacionales

## Tabla de contenido

<b>Información de contacto</b> . . . . .	Adentro en la portada
<b>Bienvenidos</b> . . . . .	1
<b>Planificación de su visita</b> . . . . .	3 - 8
Lista de control . . . . .	3
<b>Vianjando a Jacksonville y a Mayo Clinic</b> . . . . .	9 - 13
Transporte . . . . .	9
Alojamiento . . . . .	10 - 11
Mapa . . . . .	12 - 13
<b>Durante su visita a Mayo Clinic</b> . . . . .	14 - 18
Estacionamiento . . . . .	14
Citas y registro . . . . .	15
Mapa del campus . . . . .	16 - 17
Precauciones para control de infecciones . . . . .	18
<b>Su atención médica</b> . . . . .	19 - 21
<b>Recursos y servicios</b> . . . . .	22 - 27
Servicios dentro del campus . . . . .	26 - 27
<b>Facturación y seguro</b> . . . . .	28 - 31
<b>Información adicional de Mayo Clinic</b> . . . . .	32 - 34
<b>Índice</b> . . . . .	35
<b>Notas</b> . . . . .	36

**Lista de control**

Por favor, traer la siguiente información cuando usted venga a la Clínica Mayo:

- Formulario de “Información para Registro”** y otras autorizaciones solicitadas (a menos que ya estén enviadas por correo)
- Formulario de “Información para su Médico” y tarjetas de seguro, fotografía e información sobre reclamo**
- Información médica, rayos-X, CT scanners y MRIs** (resonancias) proporcionada por su médico personal, si se requiere
- Información de contacto** para los médicos que le derivaron a la Clínica Mayo
- Si es posible, una **carta de su médico personal** detallando su condición
- Una **lista de sus medicamentos habituales (con y sin receta) y suplementos alimenticios** (hierbas), incluyendo dosis
- Este folleto** (*Guía del Paciente*)
- Material de ayuda para pasar el tiempo** (material de lectura y escritura, trabajos manuales, etc.)
- Su testamento u otras directrices sobre cuidado de su salud**, si las tiene

Por favor, asegúrese de seguir toda instrucción especial que haya recibido, como, por ejemplo, ayunar.

## Servicios para los pacientes internacionales

Desde hace más de un siglo, la Clínica Mayo ha forjado amistad con pacientes de todo el globo. La Oficina de Servicios Internacionales, ubicada en el vestíbulo del Edificio Davis, facilita la estadía de personas de otros países en la clínica.

Acompañamos al paciente a programar presupuestos médicos y quirúrgicos, buscar alojamiento, alquiler de autos y transporte en general. También les ofrecemos información de restaurantes, compras y turismo en el área, incluyendo San Agustín, la ciudad más antigua de Estados Unidos.

Para más información, por favor llame a nuestra Oficina de Servicios Internacionales, al teléfono (904) 953-7000, fax (904) 953-7329, correo electrónico intl.mcj@mayo.edu.

### Solicitud de citas

Usted puede comunicarse directamente a la Clínica Mayo para solicitar una cita. No necesita ser referido por un médico.

### Por teléfono

Llame al (904) 953-7000 entre las 8 a.m. y 5 p.m. de lunes a viernes.

### Internet

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

### Por fax

(904) 953-7329 (Si usted incluye su nombre y número de teléfono, trataremos de comunicarnos con usted lo más pronto posible).

### Por correo

International Services  
Mayo Clinic  
4500 San Pablo Road  
Jacksonville, FL 32224

## Paquete de información

Antes de su cita, usted recibirá un paquete de información, el cual incluye:

- Hora y ubicación de la cita confirmada. Esto le ayudará a encontrar el edificio correspondiente y el estacionamiento más cercano.
- Instrucciones necesarias para los exámenes.
- Hoja de registro y otros formularios, que deberán ser contestados antes de su cita.

La hoja de información médica para su doctor deberá ser contestada y entregada antes de su cita. Por favor asegúrese de traer una lista actual de las medicinas que está tomando, así como aquellas que haya interrumpido recientemente, con nombres, dosis y frecuencia, incluyendo medicinas sin recetas, vitaminas y productos naturales.

## Facturación

Los pacientes internacionales deben hacer un depósito antes de su primera cita. Los cargos iniciales se irán descontando de esta cantidad. Si sus médicos de Mayo solicitan servicios adicionales, se podrá obtener un presupuesto en la ventanilla de Registro en el vestíbulo del Edificio Davis. Si usted tiene seguro médico, imprimiremos los formularios de reclamo y enviaremos el reclamo a la compañía o a usted, si así lo prefiere.

Al final de su visita, por favor, regrese a la ventanilla de Registro para revisar los cobros que están contabilizados y para conseguir un estimado de los servicios que todavía no se han incorporado en el expediente de facturación. Se espera que usted liquide la cuenta antes de dejar la clínica. El personal de la Oficina de

Servicios Internacionales puede contestar cualquier pregunta que usted tenga sobre cargos, pagos, reembolsos y otros asuntos relacionados con la factura.

### **Intérpretes**

Una cortesía de la Clínica Mayo para sus pacientes internacionales, es el servicio de intérpretes de español y en otros idiomas, como también en lenguaje de señas. Si necesitara de este servicio, le agradeceríamos nos lo haga saber al hacer su cita.

### **Trabajando con su médico**

Saber de antemano lo que desea conversar con su médico le puede ayudar a obtener el mayor provecho de su visita.

- Prepare una lista de los asuntos principales por discutir
- Llegue a tiempo a su cita
- Traiga sus medicamentos y los suplementos dietéticos sellados (productos naturales) que usted pueda estar tomando
- Explique brevemente la razón de su visita
- Enfóquese en sus problemas y síntomas
- Responda a las preguntas con acuciosidad e información completa
- Escuche cuidadosamente y pida explicaciones si lo necesita
- Siga las instrucciones
- Consulte antes de terminar su cita si tiene preguntas o dudas sobre su diagnóstico o tratamiento

Antes de dejar la Clínica Mayo, usted debería tener una comprensión clara de lo que su médico le planteó. De no ser así, programe una siguiente visita u organice o fije una llamada telefónica con su médico.

### **Duración de su visita**

La duración de su estadía depende del número de exámenes solicitados y de la complejidad de su condición médica. Nuestro objetivo es programar sus citas tan eficientemente como sea posible. En algunos casos, otra visita puede ser necesaria.

### **Cobertura del seguro**

Es importante entender los términos y condiciones de su seguro. Le aconsejamos contactar a su proveedor de seguro antes de su visita, para confirmar su cobertura y obligaciones financieras.

### **Cancelación de citas**

Si usted debe cancelar o reprogramar su cita, llame al número de teléfono indicado en su carta de confirmación o a Servicios Internacionales al (904) 953-7000. Por favor, notifíquenos con 48 horas de anticipación si es posible.

### **Historial médico no perteneciente a Mayo**

La Clínica Mayo aceptará y puede revisar historiales médicos escritos, radiografías u otros materiales procedentes de otras instituciones de salud si se relacionan con su problema de salud en Mayo. Sin embargo, no es posible conservar permanentemente los historiales ajenos a Mayo que usted traiga en su visita. Si usted desea conservar estos documentos para su archivo personal, por favor, traiga un set en duplicado. Las fotocopias que usted presente no serán devueltas.

Las radiografías y CDs que no pertenecen a Mayo le serán devueltas, a menos que un médico de nuestra clínica las solicite para ser incorporadas en su ficha médica de Mayo. Con frecuencia, las copias de radiología traídas desde otros centros no son de la calidad apropiada para hacer un diagnóstico. En ese caso, podría

ser necesario repetir los estudios radiológicos o agregar otros para poder tratarle apropiadamente. Debe estar advertido de que su seguro de salud puede no pagar las imágenes adicionales. Si tiene preguntas en relación a lo que su seguro pagará o no pagará, por favor, contacte a su asegurador.

### **Vestuario**

Vestuario y calzado informal y cómodo es lo apropiado. Use ropa liviana en verano, cuando los días pueden ser calurosos y húmedos. Traiga un abrigo delgado para usar en los edificios con aire acondicionado. Un paraguas es conveniente para las impredecibles lluvias de la Florida.



*La Clínica Mayo, ubicada en 390 acres en Jacksonville, Florida, es un tranquilo oasis para pacientes y sus familias.*

## *Viajando a Jacksonville y a Mayo Clinic*

La Clínica Mayo se encuentra a 17 millas al sudeste de Jacksonville, en el noreste de la Florida. Se ubica exactamente a tres millas del Océano Atlántico y de las playas que se extienden desde Amelia Island hasta la histórica ciudad de San Agustín.

### **Transporte**

#### **Por aire**

El Aeropuerto Internacional de Jacksonville se encuentra a unas 28 millas al noroeste de la clínica — 45 a 60 minutos manejando. Es atendido por la mayoría de las líneas aéreas principales. Algunos hoteles del sector ofrecen transporte de cortesía. El transporte por tierra al aeropuerto incluye arriendo de auto, servicio de taxi y autobús. Más información disponible en [www.jia.aero](http://www.jia.aero).

#### **Aviones privados**

El Aeropuerto Craig y el Aeropuerto de San Agustín reciben muchos tipos de aeronaves privadas o servicios de ambulancias aéreas. Craig está a unas 10 millas de la clínica. El aeropuerto de San Agustín se encuentra a alrededor de 30 millas de distancia. [www.jaa.aero/AirSys/Craig.aspx](http://www.jaa.aero/AirSys/Craig.aspx)  
[www.staugustineairport.com](http://www.staugustineairport.com)

#### **Por carretera**

(Ver mapa en página 12. )

#### **Desde el aeropuerto**

Siga los letreros a I-95 South y tome State Road 9A South (Exit 362A) hacia Blount Island/Beaches. Siga 9A South por alrededor 13 millas hasta J. Turner Butler Boulevard. Vaya hacia el este en Butler Boulevard hasta la salida de San Pablo Road. En el semáforo,

doble a la izquierda a San Pablo Road, y luego a la izquierda en el segundo semáforo.

### Desde las playas

Desde A1A, tome J. Turner Butler Boulevard con rumbo al oeste hacia la salida de San Pablo Road. Doble a la derecha. En el primer semáforo doble a la izquierda.

### Desde la I-95

Tome J. Turner Butler Boulevard (Exit 344) y diríjase hacia el este, alrededor de 10 millas a la salida de San Pablo Road. En el semáforo doble a la izquierda hacia San Pablo Road, y luego a la izquierda en el segundo semáforo.

## Alojamiento

Junto con los materiales que recibirá cuando usted concerte la cita podrá encontrar una lista de alojamiento cercano compilado por Visit Jacksonville. También se encuentra disponible en los mesones de información y registro. Algunos hoteles ofrecen descuentos a los pacientes de Mayo y sus familiares. Asegúrese de preguntar por descuentos disponibles cuando realice su reserva.

Hay dos hoteles en el campus de la Clínica Mayo. Las reservaciones para ambos pueden realizarse a través de [www.marriott.com](http://www.marriott.com).

### The Inn at Mayo Clinic

Hotel administrado por Marriott  
4420 Mary Brigh Drive  
Jacksonville, FL 32224  
(904) 992-9992/(888) 255-4458

- Conectado a la Clínica Mayo por un pasillo interno
- Descuentos a pacientes y estadías extendidas
- Cocinas completamente equipadas
- Incluye desayuno
- Instalaciones de lavandería y gimnasio
- Business Center con conexión a Internet inalámbrica de alta velocidad

### Courtyard by Marriott

14390 Mayo Blvd., Jacksonville, FL 32224  
(904) 223-1700/(800) 321-2211

- Se ubica a una distancia posible de caminar desde la entrada principal de la Clínica Mayo
- Descuentos a pacientes y estadías extendidas
- Cuenta con gimnasio y piscina temperada al aire libre

La Clínica Mayo no está afiliada ni endorsa hoteles que no se encuentran en el campus de la clínica. Para una lista completa de los hoteles locales puede contactarse con Visit Jacksonville al teléfono (904) 798-9100/(800) 733-2668 o en línea en [www.visitjacksonville.com](http://www.visitjacksonville.com).

# Mapa de Jacksonville





## *Durante su visita a Mayo Clinic*

### **Estacionamiento**

Existe estacionamiento gratuito disponible en los lotes de estacionamiento A, B, C y D. El garage de estacionamiento de cuatro pisos posee 600 espacios y provee estacionamiento pagando un cargo. También se ofrece mediante el pago de un cargo, un servicio de valet parking, administrado por una compañía independiente en la entrada frontal de los edificios Davis y Mayo.

### **Accesibilidad para personas con discapacidad**

Le recomendamos que venga acompañado por un familiar o amigo para que lo asista durante su estadía. La clínica pone a su disposición sillas de rueda sin cargo. Estas se ubican en la entrada de cada edificio.

### **Estacionamiento para discapacitados**

Los espacios de estacionamiento para discapacitados se encuentran ubicados cerca del Edificio Cannaday, en los lotes de estacionamientos para pacientes y en el garage de estacionamiento.

### **Servicios para personas con impedimentos auditivos**

Se encuentran disponibles intérpretes de lenguaje de señas. Se ruega solicitar un intérprete cuando usted concerte su cita.

### **Servicios higiénicos**

Servicios higiénicos con acceso para sillas de rueda se encuentran disponibles en todos los edificios y están marcados con signos

indicando su accesibilidad. Si tiene alguna dificultad para localizar un baño con acceso para sillas de rueda, puede solicitar ayuda a un miembro del personal. Es importante además estar acompañado por si requiere de asistencia personal. Servicios higiénicos de uso individual para personas con necesidades especiales, con espacio para un acompañante también están disponibles en el primer piso de los edificios Davis y Mayo.

### **Citas y registro**

Su programa indicará los horarios y lugares de sus citas. Use el mapa del campus en las páginas 16 – 17 como referencia. A usted se le asigna un mesón de recepción específico y edificio basado en la ubicación de su médico de la Clínica Mayo. Los mesones están identificados por piso y punto cardinal. Por ejemplo, Mayo 2 Oeste es el segundo piso del Edificio Mayo. Davis 4 Norte está en el cuarto piso del Edificio Davis. En todo el campus se pueden encontrar mapas y letreros que indican los caminos hacia cada lugar.



*Hay muchos espacios agradables para pasar el tiempo entre citas en el campus de la Clínica Mayo.*

## Mapa del campus



## Su atención médica

### Su médico en Mayo

Durante su primera visita, sus exámenes y tratamiento serán supervisados por un médico de Mayo, quien coordinará toda su atención. Este médico coordinador es responsable por todos sus exámenes iniciales y determinará qué exámenes y consultas con otros doctores son necesarias.

Usted conocerá al médico en una sala para examinar. El o ella le preguntará sobre su historia médica y realizará un examen médico completo. Traiga una lista de preguntas para discutir con su médico. Si bien venir con un familiar o amigo puede ayudar a disminuir la ansiedad, tener una reunión solo con su doctor, por al menos parte de la primera visita, ayuda a desarrollar una efectiva relación médico-paciente. Considere tener a alguien acompañándole sólo cuando recibe resultados de exámenes o al poner instrucciones en práctica.

### Equipo de trabajo en Mayo

Las pruebas y exámenes solicitadas por su médico coordinador serán programadas para usted. Puede ver a un doctor o a varios, dependiendo de sus problemas de salud. El trabajo en equipo reúne la experiencia de múltiples especialistas para entregar evaluaciones completas, diagnósticos precisos y tratamientos personalizados. Su médico coordinador hablará con usted sobre los resultados y le entregará recomendaciones de tratamiento. Si usted lo desea, se puede enviar una carta a su médico personal detallando su atención en la Clínica Mayo.

El equipo de trabajo también incluye personal entrenado que puede estar directamente involucrado en su atención, tales como audiólogo,

### Precauciones para control de infecciones

A los pacientes con las siguientes condiciones se les solicita llamar al mesón antes de llegar, para recibir instrucciones especiales.

- Rash con ampollas generalizado, tal como la varicela
- Tos crónica (dos semanas o más) inexplicable con exposición anterior a la tuberculosis

Para minimizar el contagio de infecciones, se solicita a los pacientes y visitas que tengan tos o estornudos tomar las siguientes precauciones:

- Cubrirse la boca con papel o con una mascarilla cuando estén tosiendo o estornudando
- Usar alcohol para friccionarse las manos después de toser o estornudar o en cualquier ocasión en que las manos se puedan contaminar
- En áreas públicas conservar, al menos, una distancia de tres pies con otras personas siempre que sea posible

Alcohol para friccionarse las manos, papel y mascarillas se encuentran disponibles en las entradas y mesones.



*Cahill Meditation Atrium en el Edificio Cannaday ofrece un espacio de reflexión para pacientes y visitantes.*

dietistas, asistentes médicos, enfermeras y enfermeras en práctica, farmacéuticos y terapeutas físicos y ocupacionales.

### Programando exámenes

Los exámenes se solicitan usando un sistema computarizado. Su programa puede demorar un tiempo en ser preparado. Cuando esté completo, la recepcionista le llamará al mesón para explicarle la naturaleza de los exámenes y cualquier preparación necesaria. Por favor, pregunte si algo le preocupa y revise su programa para asegurarse de que puede cumplir con todas las citas. Programadores están dispuestos a trabajar con usted para elaborar un itinerario que se acomode a sus necesidades. Si su seguro requiere de una pre-certificación para ciertos exámenes, obtener las aprobaciones necesarias puede tomar 24 a 48 horas.

### Sobre sus exámenes

Un miembro del personal le dará instrucciones antes de que los exámenes se lleven a cabo. Las pruebas de laboratorio son analizadas e interpretadas en la Clínica Mayo. El Departamento de Medicina de Laboratorio es un laboratorio altamente especializado, que realiza más de 3 millones de exámenes anualmente. También actúa como laboratorio de referencia para otros centros de salud a través de todos los Estados Unidos y otros países, ofreciendo un nivel de experiencia no disponible en muchas comunidades. El resultado de sus exámenes será compilado y luego evaluado por su médico coordinador.

### Hospitalización

Si usted y su médico deciden que el tratamiento en el hospital es necesario, usted será ingresado al hospital de la Clínica Mayo, ubicado en el Edificio Mayo. El nuevo hospital, con tecnología a la vanguardia y 214 camas, combina moderno

equipamiento y los mejores estándares de diseño seguro, con comodidades similares a las del hogar, que se enfocan en el paciente y las necesidades de la familia. Si usted está muy enfermo como para ser examinado en calidad de paciente ambulatorio en la clínica, puede ser ingresado directamente al hospital. Tales admisiones son preparadas por los médicos de Mayo, usualmente consultando a su médico personal.

### Cirugía

Si su tratamiento involucra cirugía, su cirujano de la Clínica Mayo discutirá ampliamente las opciones con usted. Ambos tipos, ambulatoria y cirugía en el hospital están disponibles en el campus.



*Un paseo por los jardines en la Clínica Mayo le puede llevar hasta la Isla Louchery, donde puede disfrutar de la naturaleza y el arte.*

## Recursos y servicios

### Sala de Recursos para el Cáncer

Ubicada en el octavo piso del Edificio Davis, esta sala es un lugar tranquilo, con literatura, acceso a computador, a una exhibición de pelucas y de recursos para los pacientes con cáncer y sus familias. Un voluntario está disponible para ayudar en el computador. La sala está abierta desde las 10 a.m. hasta las 2 p.m. de lunes a viernes.

### CarePages

La Clínica Mayo ofrece sus CarePages, un servicio Web privado y gratuito, que puede ayudar a la familia y a los amigos a comunicarse durante una enfermedad. Para más información, ver [www.carepages.com/mayoclinic](http://www.carepages.com/mayoclinic).

### Cajeros automáticos

Máquinas automáticas para retirar dinero se ubican en el vestíbulo del Edificio Davis al otro lado del mesón de información y en el Edificio Mayo cerca de la entrada principal.

### Servicio de capellán

Los capellanes están disponibles las 24 horas del día, siete días a la semana, para asistir a los pacientes y a las visitas. Pregunte a un miembro del personal para contactar al capellán de guardia o llame a la oficina al (904) 956-0043 en horario de oficina.

### Servicios de comida

- **Café y Atrio Bundy**, en la primera planta del Edificio Davis, cuenta con espacio interior y con un patio al aire libre. Se encuentra abierto desde las 6:30 a.m. hasta las 5 p.m., de lunes a jueves y desde las 6:30 a.m. hasta las 4:30 p.m. los viernes. El café ofrece sopas, ensaladas, emparedados y postres, como también entradas calientes para el desayuno y el almuerzo.

- **Cannaday Café**, en el primer piso del Edificio Cannaday, junto a la tienda de regalos, sirve emparedados, ensaladas, sopas y Starbucks café a partir de las 7 a.m. hasta las 8 p.m. diariamente.
- **Máquinas de comidas** se ubican en el vestíbulo del Edificio Mayo, cerca de los elevadores del sector oeste; en la Sala de Espera del Departamento de Emergencia; y cerca de la Sala de Espera de Cirugía del cuarto piso del Edificio Mayo.

### Servicio General

Personal General de Servicio, con uniforme, cuenta con experiencia en proveer información, entregando direcciones y ayuda a pacientes, de muchas maneras. No dude en solicitarles su asistencia.

### Información

En los edificios Cannaday, Davis y Mayo hay voluntarios en los mesones de información de los lobbies. Ellos pueden proporcionar direcciones y contestar preguntas sobre servicios de la clínica y recursos locales, incluyendo compras y atracciones.

### Internet

La Clínica Mayo ofrece acceso gratis a Internet inalámbrica de alta velocidad, en los edificios Davis, Mayo y Cannaday.

### Objetos perdidos

La Oficina de Seguridad mantiene un servicio de objetos perdidos y encontrados. El personal en cualquier mesón puede llamar a Seguridad para que usted entregue o reclame artículos perdidos.

### Atrio de meditación

El Cahill Meditation Atrium, en el primer piso del Edificio Cannaday, está abierto las 24 horas del día para oración y meditación.

## Plaza al aire libre

Una plaza de múltiples niveles se encuentra al exterior del Edificio Davis. Incluye zonas para sentarse, jardines, lagunas y fuentes de agua. A poca distancia se encuentra la Isla Louchery, un lugar tranquilo reservado para la meditación, cercano a La Naturaleza de las Cosas, una escultura de piedra que representa el espectro completo de la vida.

## Seguridad

Guardias de seguridad uniformados trabajan durante las 24 horas del día. Algunas áreas también son monitoreadas por circuito cerrado de televisión.

## Teléfonos

Teléfonos públicos se encuentran en el primer piso de los edificios Davis, Mayo y Cannaday.

## Servicios de Mayo Clinic

### Tienda de regalos

La tienda de regalos, *Mayo Gift Shop*, en el primer piso del Edificio Cannaday, está abierta a partir de las 8 a.m. hasta las 7 p.m. de lunes a viernes; los sábados de 9 a.m. a 5 p.m.; y los domingos de 11 a.m. a 4 p.m. Teléfono: (904) 953-6900.

### Tienda óptica

La tienda óptica, *Mayo Optical Shop*, ubicada en el segundo piso del Edificio Davis, 2 Oeste, ofrece una amplia selección de monturas de lentes y servicios de reparación, como también accesorios para lentes de contacto. Está abierta a partir de las 8:30 a.m. hasta las 5:30 p.m. de lunes a viernes. De 11 a.m. a 1:30 p.m. no se realizan arreglos ni reparaciones. Teléfono: (904) 953-2450.

### Farmacia

La farmacia, *Mayo Pharmacy*, está situada en el primer piso del Edificio Davis. Se acepta una

variedad de planes de seguros y puede completar la mayoría de las recetas solicitadas por su médico, incluyendo los medicamentos más complicados. La farmacia también ofrece una selección limitada de fármacos sin receta, incluyendo aquellos que puedan ser necesarios para algunos exámenes. Cuando usted completa una receta, nuestros farmacéuticos revisarán los remedios nuevos con usted. Los horarios de farmacia son 8:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes. Teléfono: (904) 953-2021.

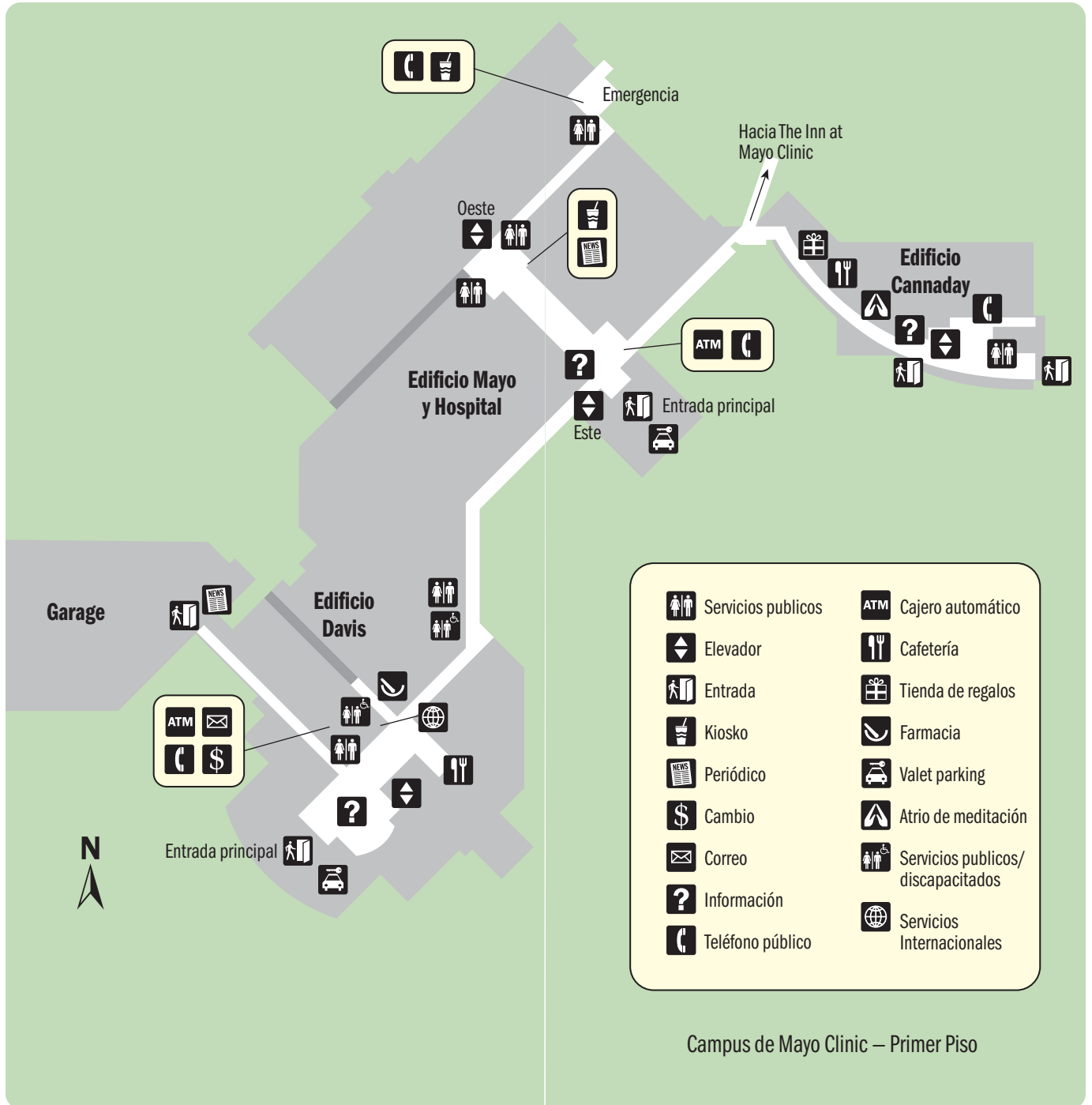
### Consultas personalizadas al farmacéutico

Farmacéuticos especialmente entrenados proporcionan revisiones exhaustivas del tratamiento con fármacos mientras duren las consultas con el médico. La atención personalizada y el tiempo extra otorgado por el farmacéutico permite complementar la información que usted obtiene de su médico o farmacéutico local. Información: (904) 953-0404.



La escultura, *The Nature of Things (La Naturaleza de las Cosas)*, se encuentra en la Isla Louchery.

## Servicios dentro del campus



Campus de Mayo Clinic – Primer Piso

## Facturación y seguro

A los pacientes internacionales se les requiere un depósito inicial antes de comenzar sus citas médicas en la Clínica Mayo. Esta cantidad será aplicada al monto total de su factura. Si su médico coordinador ordena servicios médicos adicionales, se le facilitará un estimado de costos en la Oficina de Servicios Internacionales o en Registro.

Es importante entender los términos y condiciones de su seguro. Por favor, contacte a su compañía antes de su visita, para confirmar su cobertura y posible obligación financiera. La Oficina de Servicios Internacionales cuenta con personal dedicado para ayudarlo con los estimados de costos. Por favor no dude en preguntar al comienzo de su visita, o con antelación llamando al (904) 953-7000.

### Nuevos pacientes

Si el tiempo lo permite, por favor, llene los formularios de registro y devuélvalos a Mayo en el sobre proporcionado en su paquete de preregistro. Para agilizar el proceso, por favor, devuelva la documentación con las firmas requeridas, según se indica en el formulario.

### Pacientes actuales

Cada año le pedirán actualizar o confirmar su información demográfica y del seguro. La información exacta de cada paciente es esencial para toda la correspondencia, incluyendo cartas del médico, horarios y facturas mensuales emitidos por la clínica.

### Información sobre el pago

Usted es financieramente responsable de todos los servicios proporcionados en la clínica y el hospital. Esos costos pueden incluir:

- Co-pagos/co-seguro
- Deducibles
- Servicios no cubiertos por su plan de salud
- Honorarios por cirugía electiva y por consultas cosméticas
- Depósitos
- Saldo en cuentas
- Depósitos antes de cualquier hospitalización

Los pagos se pueden hacer en cualquier ventanilla de registro. La Clínica Mayo acepta pago en efectivo, cheques personales, cheques de viajero, tarjetas Visa, American Express, MasterCard, Discover, Diners Club y Carte Blanche.



*Un nuevo hospital de 214 camas fue inaugurado en abril 2008 en el campus de la Clínica Mayo.*



## Pre-certificación y autorización

Su plan de salud puede requerir de aprobación antes de que usted reciba ciertos servicios. Es importante que usted conozca los requisitos específicos de autorización de su plan, para recibir los máximos beneficios asignados a los servicios que se prestarán.

Antes de su visita a la Clínica Mayo, por favor revise la póliza de beneficios de su seguro, o llame a su representante para verificar sus beneficios y los requisitos del plan. Como cortesía, nuestro personal en la Oficina de Servicios Internacionales puede ayudarle a obtener la aprobación para los servicios proporcionados en la Clínica Mayo y puede iniciar la autorización o el proceso de predeterminación. Es posible que aquellos procedimientos que su plan considere como experimentales, electivos o cosméticos requieran documentación clínica adicional para ser sometidos a revisión.

*Los tres escudos del logo de la Clínica Mayo representan cuidado al paciente, investigación y educación.*

## Factura detallada de cobros

Al terminar su visita en la Clínica Mayo, personal de Registro trabajará con la Oficina de Servicios Internacionales para tener lista una factura que detalle la mayoría de sus cargos. Usted es responsable de saldar esta cuenta antes de dejar la Clínica Mayo. Es posible que algunos cargos aparezcan en su cuenta después de su salida de la clínica. Le pedimos su paciencia y cooperación en tramitar facturas y pagos por cargos adicionales que no estén detallados en esta factura de salida.

## Factura de cuenta mensual

La factura de cuenta mensual se enviará entre 15 y 30 días después de su visita. Si hubiera un balance en su cuenta, por favor llame a la Oficina de Servicios Internacionales para coordinar el pago, al (904) 953-7000 o envíe un fax al (904) 953-7329, con el número de su tarjeta de crédito y la fecha de vencimiento. Para cualquier duda o pregunta, por favor llame a Servicios Internacionales.



## Información adicional de Mayo Clinic

### Instrucciones anticipadas

Las directrices anticipadas son instrucciones escritas sobre sus preferencias de tratamiento en caso que una condición médica le haga imposible tomar o comunicar decisiones. Las directrices anticipadas pueden tener la forma de una voluntad en vida, la designación de un sustituto para el cuidado de la salud u otro documento que nombre a alguien alternativo para la toma de decisiones. Usted es responsable de informar a la Clínica Mayo y a sus prestadores de salud si usted crea, modifica o revoca una directriz anticipada.

Si se presentase una emergencia, los pacientes serán tratados si no está visiblemente presente una tarjeta de “No Resucitar”. Respetamos los directrices anticipadas que son válidas conforme a las leyes de Florida. Este tipo de directriz no es requerida para recibir tratamiento en Mayo, y usted puede renunciar a su derecho de hacer una. Para más información, entre en contacto con su abogado o llame la Oficina de Servicios Internacionales al (904) 953-7000.

### Derechos y responsabilidades de los pacientes

Libretas sobre sus derechos y responsabilidades se pueden encontrar en los mesones de Registro y en los mesones de facturación cercanos en todos los edificios de la clínica.

### Relaciones industriales y conflictos de interés

La Clínica Mayo y su personal colaboran a menudo con la industria para mejorar el cuidado del paciente a través de acuerdos de investigación, licencias de inventos, actividades de consultoría, etc. El Comité Examinador de Conflictos de Interés de la Clínica Mayo supervisa todas esas actividades. La Clínica Mayo y su personal no reciben ningún derecho por los inventos o la tecnología desarrollada en Mayo y prescrita posteriormente para sus pacientes. Si usted tiene preguntas sobre las relaciones de Mayo con la industria, por favor preguntar a su médico o entrar en contacto con el Comité Examinador al (507) 284-0075.

### Teléfonos celulares

Por favor, sea considerado con nuestros pacientes y visitantes y absténgase de usar teléfono celular en áreas de espera de los pacientes.

### Propinas

Nuestros empleados son profesionales abocados a hacer su visita tan cómoda como sea posible. Estamos satisfechos de poder servirle y no podemos aceptar propinas.

### Fotografías

Para proteger la privacidad de nuestros pacientes, por favor, no tome fotografías dentro de ninguno de los edificios de la clínica o del hospital.

### Ambiente libre de humo

No se permite fumar en ningún edificio ni terreno del campus.

## Contribuciones a Mayo Clinic

La generosa ayuda financiera privada mantiene a los programas y a las instalaciones de la Clínica Mayo a la vanguardia del descubrimiento médico. En los inicios del año 1900, los doctores William y Charles Mayo entregaron los activos obtenidos en su práctica médica y sus ahorros personales para crear lo que es hoy la Fundación Mayo, “una entidad privada para propósitos públicos”. Hoy, nuestros pacientes y amigos continúan esta tradición contribuyendo a la Fundación Mayo. Para información adicional, entrar en contacto con:

Department of Development  
Mayo Clinic  
4500 San Pablo Road  
Jacksonville, FL 32224  
(904) 953-7152 o (800) 297-1185  
[www.mayoclinic.org/development](http://www.mayoclinic.org/development)  
ó e-mail: [development@mayo.edu](mailto:development@mayo.edu)



*Una lámpara de vidrio soplado del renombrado artista Dale Chihuly es la pieza central del vestíbulo del hospital.*

ATMs (cajeros automáticos) .....	22
Acceso a Internet .....	23
Alojamiento .....	10
Citas, cancelación .....	7
Citas, registro .....	15
Cobertura del seguro .....	7
Contribuciones a Mayo Clinic .....	34
Courtyard by Marriott .....	11
Derechos y responsabilidades de los pacientes .....	32
Direcciones .....	9 – 10
Estacionamiento .....	14
Facturas .....	28
Farmacia .....	24
Hospitalización .....	20
Inn at Mayo Clinic .....	11
Intérpretes .....	6
Mapas	
Campus, estacionamiento .....	16 – 17
Jacksonville .....	12 – 13
Servicios dentro del campus .....	26 – 27
Máquinas de comidas .....	23
Precauciones para control de infecciones .....	18
Propinas .....	33
Seguridad .....	24
Servicios de comida .....	22
Servicios Internacionales .....	4
Teléfonos .....	24
Tienda de regalos .....	24
Tienda óptica .....	24
Transporte a Jacksonville .....	9

