

Dear Valued UCSF Health Patients and Families,

We know your life, and the lives of your loved ones, have been affected by the COVID-19 outbreak. During this time of rapid change and uncertainty, it is more critical than ever that you can take care of yourself and your family. UCSF Health has one simple message:

We are still here for you.

We are hard at work, taking care of all of our UCSF patients and want to share with you some of the ways we have adjusted our approach to providing excellent and safe care to our valued patients during this pandemic.

For the safety of all our patients and our staff, we have had to decrease our onsite in-person appointments but have ramped up our telehealth video visits. This has allowed us to continue to provide care to the majority of our patients across all specialties through secure video visits. We hope those have been helpful to you if you have taken advantage of this option.

We unfortunately have had to cancel and reschedule many surgeries and procedures. We have been closely and thoughtfully monitoring all the patients we had to cancel and are making sure to reschedule patients before we think they might have an adverse outcome as a result of the delay. Thank you for your patience and understanding if you are one of those patients.

We have put new health screening processes in place in our hospitals and ambulatory clinics. All of our staff and patients are being asked a series of questions to ensure that they are free of symptoms, so we do not spread COVID-19 within our community. We are also following the City of San Francisco health order to limit the number of visitors who can accompany our patients. This is contrary to our usual practice of including our patients' close family and friends in a supportive environment. We look forward to the time when this will not be necessary.

Because we genuinely care about your health and wellbeing, here are ways you can still access your medical care and protect yourself and your community:

Our primary care providers are available 24 hours a day, 7 days a week via MyChart and phone to provide you with medical advice. We will help you decide if a video visit is right for you, or an onsite in-person visit for urgent issues is necessary. If you need urgent after hours advice, please call your primary care provider office phone number to reach an on-call physician.

Video visits for a variety of services:

During these visits we can help with medication refills, mental health concerns, diabetes, high blood pressure, wellness visits, follow up care, and other illnesses that do not require an onsite in-person visit. Please contact your primary care provider's office to request a video visit appointment.

Onsite in-person visits:

For urgent issues as necessary. Onsite in-person visits at the moment are limited to vaccines (especially for children under 15 months), prenatal care, birth control options, outpatient radiology services, urgent non-respiratory illnesses, as well as necessary follow up for chronic illnesses. Please stay in touch with us so we can help assess the best way to care for your medical needs.

Advance planning resources:

Many of us are reflecting on the tragedy occurring in our country and across the world, and that unplanned severe illness can impact people of all ages. Advance care planning is an important element of routine medical care. Now is an opportunity to tell your loved ones and health care providers your wishes if you were to get sick. We encourage you to complete the “Prepare for Your Care” in order to create a plan today.

PREPARE for Your Care is an online resource that helps people learn about and prepare for medical decision-making. This evidenced-based tool features video stories in English and Spanish and guides users as they explore their wishes and learn how to discuss them with family, friends, and medical providers. The website also offers PREPARE written pamphlets as well as a Toolkit to help put on a PREPARE Group Movie Event. These Movie Events can be used in group medical visits or in the community. PREPARE also offers easy-to-read, legally-binding advance directives for all 50 states in English and Spanish. Check out PREPARE here: www.prepareforyourcare.org.

COVID-19 related concerns:

For questions about possible COVID-19 symptoms (such as fever, cough, shortness of breath), use our coronavirus symptom-checker through your MyChart account. If your symptoms are severe, you should dial 911 and go to the emergency room for evaluation.

For the most up-to-date information, please visit our special patient website: <https://coronavirus.ucsf.edu/patients>. It has links to all of our UCSF Health clinics and services.

We look forward to being able to open our doors more fully and seeing you in person again. We are here, so please stay in touch with us as you need us.

Our very best,

Susan D. Smith, MD, Chief Faculty Practices Officer, President, Faculty Practices, UCSF Health
David Morgan, Vice President/COO Ambulatory Services and Faculty Practice



Estimados pacientes y familias de UCSF Health:

Sabemos que su vida, y la vida de sus seres queridos, se ha visto afectada por el brote de COVID-19. Durante esta época de muchos cambios rápidos e incertidumbre, resulta más esencial que nunca que pueda cuidar de usted y de su familia. UCSF Health tiene un sencillo mensaje:

Seguimos aquí para ayudarle.

Estamos trabajando arduamente para cuidar de todos nuestros pacientes de UCSF, y queremos compartir con usted algunas de las maneras en las que hemos ajustado nuestra estrategia para proporcionar una atención excelente y segura a nuestros pacientes durante esta pandemia.

Por la seguridad de todos nuestros pacientes y personal, hemos tenido que reducir el número de citas presenciales en nuestros centros, pero hemos incrementado las consultas de telemedicina por video. Esto nos ha permitido seguir brindando atención a la mayoría de nuestros pacientes en toda nuestra gama de especialidades a través de consultas seguras por video. Esperamos que estas hayan sido de ayuda para usted si ya ha sacado partido de esta opción.

Desafortunadamente, hemos tenido que cancelar y reprogramar muchas cirugías y procedimientos. Hemos estado siguiendo detenida y cuidadosamente a todos los pacientes cuyas citas hemos tenido que cancelar, y estamos asegurándonos de reprogramar sus citas para fechas que, a nuestro entender, se anticipen a un posible pronóstico adverso como resultado de la espera. Gracias por su paciencia y comprensión si usted es uno de estos pacientes.

Hemos instaurado nuevos procesos de evaluación de la salud en nuestros hospitales y clínicas ambulatorias. A todos nuestros empleados y pacientes se les hace una serie de preguntas a fin de asegurar que estén libres de síntomas, de modo que no propaguemos la COVID-19 dentro de nuestra comunidad. También estamos acatando la orden de salud de la ciudad de San Francisco respecto de limitar el número de visitantes que pueden acompañar a nuestros pacientes. Esto es contrario a nuestra práctica usual de incluir a la familia cercana y amigos de nuestros pacientes en un entorno de solidaridad. Esperamos con ansias que llegue el momento en que esto deje de ser necesario.

Puesto que verdaderamente nos importan su salud y bienestar, le ofrecemos algunas formas en las que puede seguir accediendo a su atención médica y protegiéndose usted y a su comunidad:

Nuestros proveedores de atención primaria están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de MyChart y por teléfono para brindarle consejo médico. Le ayudaremos a decidir si una visita por video es lo indicado para usted, o si es necesaria una consulta presencial en nuestros centros para un asunto urgente. Si necesita orientación urgente después del horario



regular, le rogamos que llame al número de teléfono de su médico de atención primaria para comunicarse con el médico de guardia.

Consultas por video para una serie de servicios:

Durante estas consultas, podemos ayudar con surtidos de medicamentos, preocupaciones de salud mental, diabetes, presión arterial, visitas de bienestar, seguimiento médico y otras enfermedades que no requieran una consulta presencial. Comuníquese con el consultorio de su médico de atención primaria a fin de solicitar una cita para una consulta por video.

Consultas presenciales:

Para asuntos urgentes según sea necesario. Las consultas presenciales en las instalaciones se limitan por el momento a vacunas (en particular para niños con menos de 15 meses de nacidos), atención prenatal, opciones anticonceptivas, servicios de radiología ambulatorios, enfermedades no respiratorias urgentes, así como seguimiento necesario para enfermedades crónicas. Le rogamos que se mantenga en contacto con nosotros para que podamos valorar la mejor forma de atender sus necesidades médicas.

Recursos de planificación anticipada:

Muchos de nosotros estamos reflexionando sobre la tragedia que se está viviendo en nuestro país y en todo el mundo, y sobre cómo una enfermedad grave no planificada puede impactar a personas de todas las edades. La planificación anticipada de la atención es un componente importante de la atención médica de rutina. Esta es una oportunidad de informarles a sus seres queridos y proveedores de atención médica sobre sus deseos si llegara a enfermarse. Le animamos a completar el módulo "Prepare for Your Care" (Prepare lo necesario para su atención médica) <https://prepareforyourcare.org/welcome> a fin de crear un plan hoy.

PREPARE for Your Care es un recurso en línea que ayuda a las personas a informarse y prepararse para la toma de decisiones médicas. Esta herramienta fundamentada en la investigación cuenta con historias en video en inglés y español, y orienta a los usuarios a medida que estos exploran sus deseos y aprenden cómo conversar sobre dichos deseos con sus familiares, amigos y profesionales médicos. El sitio web también ofrece panfletos escritos de PREPARE, así como un conjunto de herramientas para ayudarle a organizar un evento para ver una película en grupo de PREPARE. Estas proyecciones de películas pueden usarse en visitas médicas grupales o en la comunidad. PREPARE también ofrece voluntades anticipadas fáciles de leer y con carácter jurídicamente vinculante para los 50 estados en inglés y español. Eche un vistazo a PREPARE aquí: www.prepareforyourcare.org.

Asuntos relacionados con la COVID-19:



Para preguntas sobre posibles síntomas de COVID-19 (como fiebre, tos, falta de aliento), use nuestro cuestionario de verificación de síntomas de coronavirus disponible en su cuenta de MyChart. Si sus síntomas son graves, debe marcar el 911 y acudir a la sala de emergencia para que le evalúen.

Para obtener la información más actualizada, visite nuestro sitio web especial para pacientes: <https://coronavirus.ucsf.edu/patients>. Este cuenta con enlaces a todas las clínicas y todos los servicios de UCSF Health.

Estamos deseosos de poder abrir nuestras puertas más de lleno y verle nuevamente en persona. Estamos presentes, así que manténgase en comunicación con nosotros conforme nos necesite.

Para la información más actualizada, visite nuestro sitio web especial para los pacientes: <https://coronavirus.ucsf.edu/patients>. También puede llamar a nuestra Oficina de Relaciones con el Paciente si tiene preguntas generales al (415) 353-1936.

Deseándoles todo lo mejor,

Susan D. Smith, MD, Funcionaria Principal del Profesorado, presidenta, Prácticas del Profesorado, UCSF Health

David Morgan, Vicepresidente/Director Operativo de Servicios Ambulatorios y Prácticas del Profesorado,

尊敬的 UCSF Health 病人及家屬：

我們明白，您及家人的生活已經遭受 COVID-19 疫情的重大影響。在此多變和不定的時期，您好好照顧自己及家人是最關鍵的事情。UCSF Health 有一個簡明的訊息：

我們一如往常，時刻準備好為您服務。

我們正在盡力照顧所有的 UCSF 病人。我們想與您分享我們在病毒大流行期間為病人提供卓越和安全的醫療服務而作出的一些調整措施。

為了所有病人和工作人員的安全，我們已經不得不減少親身看診預約，但是同時增加了遠程視訊看診。這讓我們能夠通過安全的視訊看診繼續為所有專科的大部分病人提供醫療服務。如果您有機會使用過遠程服務，我們希望對您是有所幫助的。

很不幸的是，我們也不得不取消和重排很多手術和程序。我們密切和謹慎地監測被取消的病人並作適當的重排預約，確保病人不會因為拖延過久而發生不良後果。如果您的預約被取消和重排，我們感謝您的耐心和理解。

我們在住院部和門診部實施了新的健康篩查措施。所有的工作人員和病人都被詢問一系列問題，確保他們沒有任何症狀，以免在社區內傳播 COVID-19 病毒。我們也遵照舊金山市政府的公共衛生命令，限制可以陪伴病人的訪客人數。這與我們鼓勵親友參與並支持病人的慣常做法是相違背的。我們希望這些臨時措施可以儘早撤除。

因為我們真正地關心您的身心健康，以下是您獲得醫療服務以及保護自己和社區的方法：

我們七天二十四小時都有初級保健醫生通過 MyChart 和電話為您提供醫療諮詢。我們將幫助您決定視訊就診是否適當，或者需要親身就診、解決急性問題。如果您在下班時間需要緊急諮詢，請致電您的初級保健醫生辦公室，與當值醫生講話。

視訊就診適用的一系列服務：

在視訊就診期間，我們可以在藥物再取、精神健康擔憂、糖尿病、高血壓、常規健康檢查、複診、以及不需要親自就診的其他疾病方面幫助您。請聯絡您的初級保健醫生辦公室安排視訊就診預約。

親身就診：

根據需要處理緊急情況。親身就診目前只限於免疫接種 (特別是 15 個月以下的兒童)、產前檢查、避孕措施、門診放射科服務、急性非呼吸道疾病、以及慢性疾病的必要複診。請與我們保持聯絡，好讓我們協助評估滿足您的醫療需要的最佳方法。

預設醫療護理計劃：

很多人都在深思我們國家及世界各地發生的悲劇，而如果事先不作規劃，嚴重疾病會給所有年齡的人帶來影響。『預設醫療護理計劃』是常規醫療護理的重要元素。現在正是一個好機會來告訴親人和醫生，如果我們生病的話，您的醫療意願是什麼。我們鼓勵您填寫『為您的照顧做好準備』表格，今天就創建一個預設計劃。

『為您的照顧做好準備』是一項線上資源，可以幫助您瞭解醫療決定的過程並提前做好準備。這項基於證據的工具包含英文和西班牙文的視訊故事，引導您思考自己的意願，並瞭解如何與家人、朋友和醫生討論這個話題。這個網站提供 PREPARE 編寫的小冊子以及一個工具包，幫助您組織『PREPARE 團體影片觀看會』活動。這些影片觀看會活動可以用於團體就診或社區環境。PREPARE 還提供適合五十個州的簡單易懂、有法律約束力的英文和西班牙文預設醫療護理指令。PREPARE 網站請見：www.prepareforyourcare.org。

與 COVID-19 相關的擔憂：

如果有關於 COVID-19 病毒可能症狀的疑問 (例如發熱、咳嗽、氣短)，請通過 MyChart 帳戶使用我們的 COVID-19 症狀追蹤工具。如果您的症狀嚴重，請撥打 911 並前往急診室接受評估。

要瞭解最新信息，前往我們的病人特別信息網頁：<https://coronavirus.ucsf.edu/patients>。這裡有所有 UCSF Health 診所和服務的鏈接。

我們期待著可以儘早重開大門，再次面對面見到您。我們就在這裡，請在需要我們的時候與我們聯絡。

此致

Susan D. Smith, MD, UCSF Health 教員醫務長、教員醫務總裁

David Morgan, 門診服務和教員醫務副總裁/運營長

Уважаемые пациенты Системы здравоохранения UCSF и ваши семьи!

Мы знаем, что на вашу жизнь, а также на жизнь ваших родных и близких повлияла вспышка COVID-19. Сейчас, в период стремительных изменений и неопределённости, как никогда важно, чтобы вы могли позаботиться о себе и своей семье. Система здравоохранения UCSF хочет поделиться с вами одной простой мыслью:

Мы всегда к вашим услугам.

Мы усердно работаем ради обеспечения уходом всех пациентов UCSF и хотим поделиться с вами некоторыми изменениями, которые мы внесли в наш подход к оказанию высококачественной и безопасной медицинской помощи нашим уважаемым пациентам во время этой пандемии.

В интересах безопасности всех наших пациентов и персонала, мы сократили число личных визитов в наши учреждения, но увеличили число видео-визитов с использованием услуг телемедицины. Это позволило нам продолжить оказание медицинской помощи большинству наших пациентов по всем специализациям посредством видео-визитов. Мы надеемся, что, если вы воспользовались такими визитами, они оказались для вас полезными.

К сожалению, нам пришлось отменить и отложить много хирургических операций и процедур. Мы внимательно и заботливо следим за состоянием пациентов, чьи процедуры нам пришлось отменить, и прилагаем все усилия для того, чтобы перенести такие процедуры на срок до того, как, по нашему мнению, эти пациенты начнут испытывать неблагоприятные последствия, вызванные такой задержкой. Если вы один из таких пациентов, мы благодарим вас за терпение и понимание.

Мы ввели новые методы первичного обследования в наших больницах и амбулаторных клиниках. Всем нашим сотрудникам и пациентам потребуется ответить на ряд вопросов, чтобы убедиться в том, что у них нет никаких симптомов, дабы предотвратить распространение COVID-19 среди нашего населения. Мы также выполняем постановление городского совета Сан-Франциско о соблюдении санитарно-гигиенических правил, направленное на ограничение числа посетителей, которые могут сопровождать пациентов. Это идёт вразрез с нашей устоявшейся практикой включать близких друзей и родственников пациентов в процесс создания атмосферы поддержки. Мы с нетерпением ждём того времени, когда в таких ограничениях больше не будет необходимости.

Так как мы искренне заботимся о вашем здоровье и благополучии, ниже мы приводим способы, с помощью которых вы можете по-прежнему получить доступ к медицинской помощи и уберечь себя и жителей своего района:

Наши врачи-терапевты к вашим услугам круглосуточно. Они смогут провести медицинскую консультацию с помощью системы MyChart и по телефону. Мы поможем вам решить,

подойдёт ли вам видео-визит или, в случае срочных проблем, необходим ли вам личный визит в одно из наших учреждений. Если вам необходима срочная консультация в нерабочее время, пожалуйста, позвоните по телефону своего врача-терапевта и поговорите с дежурным врачом.

Видео-визиты для оказания различных услуг:

В ходе таких визитов мы можем помочь вам с вопросами, связанными с продлением рецепта на лекарства, с вопросами психического здоровья, диабета, высокого кровяного давления, провести консультации по проверке общего самочувствия, обсудить последующее лечение и помочь с другими заболеваниями, не требующими личного визита в клинику. Для того, чтобы назначить видео-визит, пожалуйста, позвоните в офис своего врача-терапевта.

Личные визиты в одно из наших учреждений:

Проводятся по необходимости при наличии срочных проблем. В настоящее время личные визиты в клинику ограничиваются вакцинацией (особенно для детей до 15 лет), дородовым уходом, консультациями по определённым противозачаточным методам, срочными услугами радиологии, срочными нереспираторными заболеваниями, а также необходимым последующим лечением хронических болезней. Пожалуйста, поддерживайте с нами связь, чтобы мы могли помочь вам определить лучший способ оказания вам медицинской помощи в зависимости от ваших медицинских нужд.

Ресурсы по заблаговременному планированию лечения:

Многие из нас размышляют над трагедией, постигшей нашу страну и другие страны мира, и над тем, что непредвиденная тяжёлая болезнь может затронуть людей всех возрастов. Заблаговременное планирование лечения является важным элементом оказания регулярной медицинской помощи. Сейчас у вас есть возможность сообщить своим родным и близким, а также своему врачу о ваших пожеланиях на случай, если вы заболеете. Мы призываем вас уже сегодня составить соответствующий план, воспользовавшись онлайн-ресурсом «Prepare for Your Care».

Сайт «PREPARE for Your Care» - это интернет-ресурс, помогающий людям узнать более детальную информацию и подготовиться к принятию решений касательно медицинского лечения. Этот научно обоснованный документ предлагает видео-истории на английском и испанском языках и является путеводителем для изучения своих пожеланий. Он помогает научиться обсуждать свои пожелания с семьёй, друзьями и медицинским персоналом. Сайт интернета PREPARE также предлагает печатные буклеты и комплект средств для подготовки группового просмотра фильма PREPARE. Такие просмотры фильмов могут использоваться в группах во время медицинских визитов или на базе общины. Сайт PREPARE также предлагает написанные доступным языком юридически обязательные предварительные указания для всех 50 штатов на английском и испанском языках. Просмотрите сайт PREPARE для себя по адресу: www.prepareforyourcare.org.

Вопросы, связанные с COVID-19:



Если у вас возникнут вопросы относительно возможных симптомов COVID-19 (таких как высокая температура, кашель, одышка), воспользуйтесь проверочным списком симптомов коронавируса, размещённым в вашей учётной записи системы MyChart. Если ваши симптомы носят тяжёлый характер, вам следует позвонить в службу 911 и направиться в Отделение неотложной помощи на обследование.

В целях получения самой свежей информации, пожалуйста, посетите наш специальный сайт для пациентов по адресу: <https://coronavirus.ucsf.edu/patients>. На сайте есть ссылки для всех услуг и клиник UCSF Health.

Мы надеемся, что вскоре двери наших учреждений полностью откроются, и нас снова ждут личные встречи с вами. Мы к вашим услугам, поэтому, пожалуйста, при необходимости, свяжитесь с нами.

С наилучшими пожеланиями,

Susan D. Smith, врач, президент, директор по вопросам практической деятельности профессорско-преподавательского состава, Система здравоохранения UCSF

Dave Morgan, вице-президент, директор по административно-хозяйственным вопросам, Система здравоохранения UCSF