



Guía a los servicios de paciente internado

EN EL HOSPITAL CASA COLINA





Bienvenido

Bienvenido al Hospital Casa Colina. Nos complace que usted y su médico nos hayan elegido para su rehabilitación y atención médica. Lo recibimos en Casa Colina con gran cordialidad y los mejores deseos de que el proceso de rehabilitación que está emprendiendo aquí sea tanto beneficioso como agradable.

La rehabilitación no es un momento fácil para usted y su familia. Sin embargo, como resultado final, esperamos que habrá adquirido más aptitudes que le darán más oportunidades de llevar un estilo de vida gratificante.

En nombre de todo el personal de Casa Colina, nuestra tarea es hacer que la experiencia terapéutica aquí no solo sea productiva y placentera sino que también cumpla con las más altas expectativas que tenga de nosotros en cada uno de los departamentos. Esto incluye todos los aspectos de nuestro servicio, desde la limpieza de nuestros pisos y las comidas preparadas en nuestra cocina, al profesionalismo de nuestro personal de enfermería, médico y de terapia.

Para asegurar que reciba la alta calidad que espera de nosotros, quiero que sepa que mi oficina siempre está abierta para usted. Si tiene alguna preocupación que no se ha tratado a su satisfacción, lo invito a que me llame directamente. Mi extensión interna es 2300. También puede comunicarse con mi asistente administrativa a ese número, y ella tiene la autoridad de asistirlo en el caso de que me encuentre fuera de la oficina.

El servicio que le damos y su satisfacción es nuestra primera prioridad en Casa Colina. Le pido su ayuda para asegurar que lo logremos.

Mis mejores deseos para su rehabilitación exitosa,

Felice L. Loverso, Ph.D.
Presidente y Director Ejecutivo



Índice

Cómo encontrarnos	1
Mapa del hospital	1
Sobre Casa Colina	2
Nuestra misión, visión y valores.	2
Acerca de esta Guía a los servicios de paciente internado	3
Qué puede esperar de su programa de rehabilitación.	3
Su alojamiento.	7
Comunicaciones, asistencia con la comunicación y televisión	8
Horario de visitas, la familia y los amigos.	9
Comidas y nutrición	12
Ropa, lavado de ropa y peluquería	13
Seguridad	13
Otros servicios especiales.	16
Derechos de los pacientes	16
Responsabilidades de los pacientes	17
Derechos de los pacientes respecto al control del dolor	18
Responsabilidades de los pacientes respecto al control del dolor	18
La preparación para dejar el hospital y para continuar la rehabilitación	19
Servicios posteriores al alta y el espectro de la atención	20
Finanzas y facturación	21
Decisiones acerca de la atención de su salud	22
Servicios de protección	23
Código de conducta ética y Programa de cumplimiento de la empresa	24
Normas de privacidad de la información médica protegida	25
Cómo presentar una queja formal	26
Cómo respaldar a Casa Colina	27
Recordatorio sobre la prevención de caídas	28
Campus de Casa Colina y mapas de autopistas	Contratapa

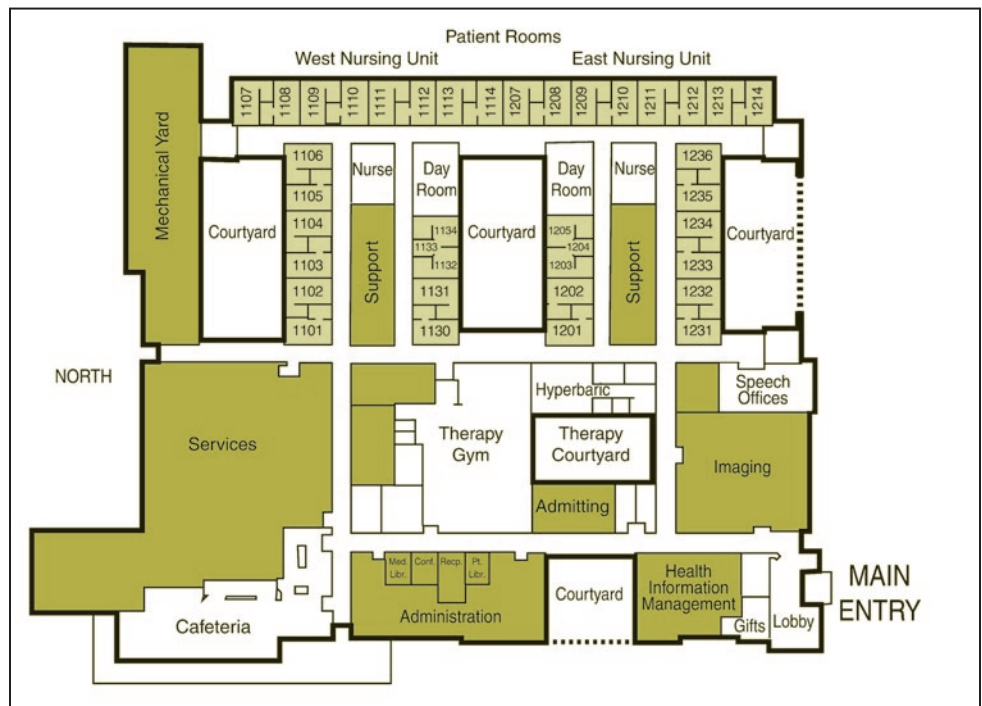


Cómo comunicarse con nosotros

TDD al Hospital principal	909/596-7733	Estación de Enfermería Oeste	
TDD	909/596-3646	Habitaciones de pacientes	1101-1136 Ext. 3200
Sin cargo	800/926-5462	Supervisor de la Clínica Oeste	Ext. 5761
Director Ejecutivo	Ext. 2300	Departamento Contable para	
Administrador	Ext. 3000	Pacientes	Ext. 2155
Servicios de paciente internado	Ext. 3900	Personal de limpieza	Ext. 4001 o "0"
Estación de Enfermería Este		Instalaciones / Seguridad	Ext. 4000 o "0"
Habitaciones de pacientes		Operadora del hospital	"0"
1201-1236	Ext. 3210		
Supervisor de la Clínica Este	Ext. 5762	P. O. Box 6001, 255 East Bonita Avenue	
		Pomona, CA 91769-6001, www.casacolina.org	

Otros números de teléfono importantes:

Mapa del hospital





Sobre Casa Colina

El Hospital Casa Colina es una parte de los Centros de Rehabilitación de Casa Colina, una red sin fines de lucro de servicios para niños y adultos que pueden beneficiarse de la atención de rehabilitación y la atención médica especializada. La red incluye programas de paciente internado, de paciente externo y comunitarios que proporcionan servicios a más de 10,600 personas al año.

Comenzamos en la década de 1930, cuando Frances Eleanor Smith reunió a miembros de la comunidad para organizar un centro de rehabilitación para los niños que se estaban recuperando de enfermedades discapacitantes. Su objetivo era ayudarles a volverse lo más aptos e independientes posible, como lo había hecho ella misma siendo una adolescente con poliomielitis. Se donó y renovó una casa grande en Chino, llamada Casa Colina («House on the Hill»), y en 1938 ingresaron los primeros pacientes.

Casa Colina desarrolló técnicas de rehabilitación para satisfacer las demandas de los sobrevivientes de la epidemia de poliomielitis. Luego, en 1959, Casa Colina se mudó a un hospital nuevo en Pomona, donde los servicios se expandieron para cumplir con las necesidades de rehabilitación de las personas adultas que han sufrido lesión cerebral, lesión de la médula espinal, accidente cerebrovascular y muchas otras afecciones discapacitantes.

La innovación y sensibilidad para satisfacer las necesidades de las personas de la comunidad han sido la característica distintiva de Casa Colina, tanto a nivel de la organización como en el trabajo con cada individuo que se pone a nuestro cuidado. Ahora somos líderes en la prestación de servicios de rehabilitación médicamente dirigidos que se centran en las necesidades de las personas que padecen una amplia gama de enfermedades, lesiones o afecciones.

El Hospital Casa Colina es un hospital de rehabilitación de casos agudos, habilitado y acreditado por la Comisión Conjunta, y se esfuerza en proporcionar el mayor nivel de atención de rehabilitación disponible. En Casa Colina prohibimos la discriminación en base a la edad, la raza, el origen étnico, la religión, la cultura, el idioma, la discapacidad física o mental, la condición socioeconómica, el sexo, la inclinación sexual y la identidad o expresión sexual.



Nuestra misión, visión y valores

Misión – Casa Colina dará a las personas la oportunidad de maximizar su recuperación médica y su potencial de rehabilitación de manera eficiente, en un ambiente que reconoce su singularidad, dignidad y autoestima.

Visión – Mantener nuestra posición a la vanguardia del espectro de la atención posaguda, al sustentar y mejorar a Casa Colina como un Centro de Excelencia en la prestación de servicios a personas que pueden beneficiarse de la recuperación médica y la atención de rehabilitación.

Valores – Estamos comprometidos a mejorar la dignidad y calidad de vida de cada una de las personas a quienes servimos.



Acerca de esta Guía a los Servicios de paciente internado

Gracias por elegir a Casa Colina para su rehabilitación. Todos los que trabajan aquí tienen un objetivo principal: ayudarlo a que se recupere lo mejor posible después de una lesión o enfermedad.

Esta guía lo introducirá a usted y a su familia al Hospital Casa Colina, pero probablemente tendrá muchas preguntas más. Si necesita más información o tiene algún problema con cualquier aspecto de su estancia aquí, comuníquese a su administrador de casos o a cualquier integrante de su equipo de tratamiento. Nos aseguraremos de que reciba una respuesta o resolución rápidamente.

Sus opiniones son muy importantes para nosotros. Le pediremos sus opiniones acerca de muchos aspectos de su atención en varios estadios de su recuperación: mientras aún es paciente; en el momento de su alta; y nuevamente, unos 90 días después de que deje Casa Colina. En ese momento, un representante del hospital lo llamará o llamará a uno de sus familiares para preguntar sobre su progreso. Si no desea que nos comuniquemos con usted después de su alta, dígaselo a su administrador de casos.

Qué puede esperar de su Programa de rehabilitación

Usted está por entrar a una fase importante de su recuperación. La rehabilitación en Casa Colina será desafiante y gratificante a medida que comience la fase inicial de aprender a ser más activo, independiente, saludable y lo más autosuficiente posible.

Desde el principio, descubrirá que la rehabilitación implica trabajar duramente y tener determinación y voluntad de aprender. Estará fuera de la cama y participando en terapia la mayor parte del día. Con la ayuda de profesionales de rehabilitación capacitados y con experiencia participará en actividades de tratamiento que se encuentran entre las más avanzadas en el área de rehabilitación, con métodos innovadores y equipo de avanzada.

El primer y más importante paso en su recuperación es que haga todo lo que pueda por sí mismo. A medida que adquiera nuevas habilidades, se volverá más independiente, más seguro de sí mismo y más responsable de sus propias necesidades, y cada vez más capaz de participar y disfrutar distintas actividades.

Usted y su familia son miembros clave del equipo de tratamiento. Tomará responsabilidad por su progreso y su futuro. La aceptación de la responsabilidad, así como el apoyo de su familia y amigos, son la base para su éxito.

Para garantizar su seguridad, en las primeras 72 horas de su estancia, lo evaluaremos para determinar su riesgo de sufrir caídas y le daremos un plan para asegurar que reciba toda la asistencia necesaria y que se le han comunicado estrategias para la reducción de caídas. Se llevará a cabo una evaluación funcional completa para identificar sus necesidades físicas y médicas. Durante los primeros días, también se reunirá con los médicos y otros miembros del equipo de tratamiento, quienes trabajarán con usted durante toda su estancia.

En Casa Colina trabajará arduamente. Su programa incluirá aproximadamente tres horas de terapia cada día, por lo menos cinco días a la semana, e incluirá una combinación de terapia física, ocupacional y del



lenguaje, si es necesario. También le proporcionaremos otros servicios clínicos, administración del caso y actividades educativas.

Comenzamos temprano, algunas veces incluso antes del desayuno, para trabajar en las actividades de la vida cotidiana. Es posible que tenga sesiones de terapia durante la hora del almuerzo si necesita ayuda con las comidas. Al final del día estará cansado, pero a medida que pasen los días verá que sus esfuerzos se irán convirtiendo en logros reales.

Su equipo de tratamiento

Casa Colina utiliza un enfoque de equipo único, en el cual usted, nuestro paciente, es el miembro clave del equipo. Su equipo de tratamiento está compuesto por un grupo de profesionales de rehabilitación altamente capacitados, quienes combinan su experiencia y habilidades especializadas para desarrollar un enfoque interdisciplinario y de colaboración en el tratamiento que garantice mejor su seguridad y satisfaga sus necesidades individuales, estilo de aprendizaje y objetivos de recuperación. Su equipo de tratamiento continuamente reevaluará sus necesidades para modificar el curso de la atención, el tratamiento, los servicios y la necesidad de educación, para ayudarlo a lograr su máximo potencial. La comunicación entre los miembros del equipo es primordial para la calidad de la atención y para proporcionarle recursos internos y externos con el fin de satisfacer sus necesidades durante el curso de su estancia y en el alta.

Médicos

En Casa Colina, médicos de medicina interna y médicos de medicina familiar colaboran estrechamente con especialistas en medicina física y de rehabilitación. Además, tenemos en planta especialistas en pulmón, neurología, ortopedia, control del dolor y muchas otras especializaciones, quienes colaboran en su cuidado. Sus médicos evaluarán, reevaluarán y supervisarán la calidad de la atención, el tratamiento y los servicios brindados por los miembros del equipo de tratamiento, y se reunirán regularmente con usted y su equipo de tratamiento para evaluar su progreso y los resultados directos del tratamiento, y para recetarle los medicamentos y servicios que necesite. Acogemos la participación de su médico personal como un miembro de su equipo de tratamiento. Si su médico personal no es parte de nuestro personal médico o elije no servir como uno de los médicos que lo trata, se le asignará un médico de medicina interna o familiar durante su estancia.

Supervisores clínicos

El supervisor clínico es un enfermero registrado que administra el equipo de enfermería durante cada turno. Si tiene algún problema o inquietud respecto a su atención durante su estancia, puede comunicarse con el supervisor clínico. El supervisor clínico está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para comunicarse con el supervisor clínico del Lado Oeste (habitaciones de pacientes 1101-1136) marque la extensión 5761. Para comunicarse con el supervisor clínico del Lado Este (habitaciones de pacientes 1201-1236) marque la extensión 5762. También puede comunicarse con ellos si presiona el botón de llamada de enfermeros y pide hablar con el supervisor clínico.



Enfermeros

El enfermero de rehabilitación trabaja con usted y los otros profesionales del hospital para evaluar y tratar posibles problemas de salud que puedan surgir por su afección física actual. Su enfermero le administrará medicamentos si es necesario y le ayudará con sus necesidades diarias. Muchos de nuestros enfermeros licenciados tienen capacitación especial para cuidar pacientes durante todo el proceso de la rehabilitación, y están aquí para atender sus necesidades las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Fisioterapeutas

El fisioterapeuta lo guiará y asistirá en sus actividades terapéuticas y en el entrenamiento funcional para que desarrolle más fuerza, resistencia, flexibilidad, equilibrio, coordinación y locomoción. Se hace primordial hincapié en la movilidad y los traslados. El fisioterapeuta también le enseñará muchos ejercicios para que continúe haciendo por su cuenta y que son esenciales para su salud y aptitud física a largo plazo.

Terapeutas ocupacionales

El terapeuta ocupacional le ayudará a que vuelva a aprender las actividades de la vida diaria que le permitirán volverse más independiente. En estas áreas el foco está en vestirse, asearse, la higiene personal y alimentarse. El terapeuta ocupacional también se encargará de su coordinación, equilibrio, fuerza, flexibilidad, sensación, cognición y percepción visual.

Patólogos del habla y el lenguaje

El patólogo del habla y el lenguaje trabaja con aquellos que necesitan terapia especializada para mejorar sus aptitudes de comunicación, la deglución, la memoria, la resolución de problemas, la seguridad y la capacidad para pensar claramente.

Neuropsicólogos

Su médico puede recomendar que vea a un neuropsicólogo como parte de su plan de tratamiento. Un neuropsicólogo es un psicólogo clínico licenciado que tiene educación especializada y capacitación para entender las funciones y los trastornos cerebrales. Los neuropsicólogos pueden evaluar cómo su cerebro esta funcionando mediante pruebas normalizadas o actividades funcionales, y luego ayudarle a usted y a su familia, así como al equipo de tratamiento, a entender cómo funciona su cerebro. También pueden ayudarlo a ver como su cerebro ha cambiado después de una lesión o enfermedad. Un neuropsicólogo también puede proporcionar servicios de psicoterapia, tratamiento conductual, rehabilitación cognitiva y otros tipos de tratamiento. El neuropsicólogo incorpora su conocimiento de cómo las lesiones o los trastornos cerebrales pueden afectar las emociones, la conducta y el funcionamiento cognitivo para hacer recomendaciones individualizadas que le ayuden a tener éxito y que logre la mejor calidad de vida posible.

Terapeutas respiratorios

El terapeuta respiratorio asiste y administra terapia y mantenimiento de la vida a pacientes con deficiencias y/o anomalías en su sistema cardiopulmonar, bajo la dirección de un médico y por prescripción, para ayudar a que los pacientes logren su máximo potencial cardiopulmonar.



Técnicos en dietética registrados/Dietistas registrados

El técnico en dietética registrado y el dietista registrado trabajan con el equipo de tratamiento, su familia y usted para asegurarse de que su dieta satisface sus necesidades específicas. Algunas veces se prescriben dietas especiales a algunos pacientes que tienen ciertas afecciones médicas. Su técnico en dietética registrado o dietista registrado lo asistirán con sus preferencias étnicas y culturales, así como con las restricciones de comida prescritas.

Administradores de casos

Su administrador de casos es un profesional de rehabilitación con experiencia en enfermería o en trabajo social, quien trabajará estrechamente con usted y su familia para desarrollar un plan de tratamiento. El administrador de casos también trabajará con el personal del hospital en la coordinación de su atención, tratamiento y servicios, incluidos recursos externos cuando el paciente y/o la familia los necesiten. Comenzando en el momento del ingreso, su administrador de casos colaborará con usted y su familia para implementar un plan de alta, facilitar el espectro de atención, programar conferencias familiares, educarlo respecto al espectro de atención de la salud y arreglar la colocación adecuada cuando sea necesario. El administrador de casos también coordinará su plan de tratamiento con su compañía de seguros, según sea necesario.

Otro personal

Durante su estancia, pueden asistirlo muchos otros profesionales de atención médica, entre ellos personal de los departamentos de servicios de farmacia, laboratorio e imágenes. Nuestro personal de servicios ambientales limpiará su habitación diariamente. Si tiene alguna inquietud sobre la limpieza de su habitación, hable con su enfermero y nos encargaremos de ello lo antes posible. En el Hospital Casa Colina, voluntarios y estudiantes también contribuyen muchas horas de servicio.



Conferencias del equipo

Su equipo de tratamiento se reunirá semanalmente para tratar sus objetivos y la coordinación de la atención, el plan de tratamiento y los servicios necesarios para lograr un alta exitosa. Las reuniones semanales le darán al equipo la oportunidad de revisar su progreso y hacer los cambios necesarios a su plan para asegurar el mejor resultado posible para su rehabilitación. Su éxito en el Hospital Casa Colina, y en la comunidad en general, es nuestra prioridad número uno.

Educación para el paciente

La educación para el paciente es una parte esencial de su plan de tratamiento. Varios miembros de su equipo de tratamiento le proporcionarán educación y capacitación a usted y a su familia en base a sus necesidades y habilidades, para usar métodos de educación e instrucción que correspondan con su nivel de aprendizaje. Ciertas disciplinas específicas le brindarán educación en su plan de tratamiento para su seguridad, uso eficaz de los medicamentos y el equipo, estado nutricional, control del dolor y técnicas de rehabilitación que le ayudarán a maximizar su independencia. Una biblioteca para los pacientes también está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, con materiales de lectura e información para la educación del paciente. Además, ofrecemos programas de educación en los canales 19 y 20 en el televisor de su habitación. También puede encontrar programación informativa de Casa Colina en el canal 21. Si necesita asistencia para encontrar los canales, hable con su enfermero.

Su alojamiento

Habitación del paciente

Hemos hecho todo lo posible para ofrecer un ambiente cómodo y seguro que satisfaga sus necesidades y respalde su rehabilitación, dignidad, seguridad y derecho a la privacidad. La asignación de su habitación en el Hospital Casa Colina se basa en su diagnóstico al ingreso y en la disponibilidad de cama en el día que usted ingresa. Nuestras habitaciones para los pacientes son semiprivadas. No obstante, tenemos una cantidad limitada de habitaciones privadas que se reservan para pacientes que tienen afecciones médicas específicas. Se lo puede mover a otras habitaciones durante su estancia en base a su salud. El personal de enfermería le ayudará a que se familiarice con su habitación a su llegada.

Cómo llamar a su enfermero

Si necesita asistencia durante su estancia, use el sistema de llamadas ubicado al lado de su cama. Cuando oprima el botón especificado o utilice otro tipo de sistema de llamada que se le haya provisto, se avisará a la estación de enfermería que usted necesita asistencia. Recibirá una respuesta auditiva y visual en su televisión de circuito cerrado, donde puede hablar con nuestro personal directamente. También se encenderá intermitentemente una luz sobre su puerta para indicar que ha llamado. Un miembro del personal responderá a su señal lo más rápido posible. También puede comunicarse directamente con su enfermero usando el teléfono que está al lado de su cama. La extensión personal de su enfermero está indicada en su habitación.



Su cama

Las camas del hospital se operan eléctricamente y cuando llegue su enfermero le mostrará cómo usarla correctamente. Su cama del hospital probablemente es más alta y más angosta que la cama que tiene en su casa. Las barandillas laterales son para su protección. Se las puede elevar en la noche o durante el día si está descansando, durmiendo o tomando ciertos medicamentos. Según sus necesidades médicas se lo puede acomodar en una cama especial. Algunas de estas camas brindan un ambiente tranquilizador a los pacientes que están más agitados o que tienen problemas de memoria. Otras camas especiales se pueden usar para personas que requieren ciertos tipos de manejo de las heridas.

Normas sobre fumar

Dado nuestro compromiso por proporcionar el ambiente más saludable a todos nuestros pacientes, no se puede fumar en el Hospital Casa Colina. No se permite fumar en los interiores ni en ninguno de los patios del hospital en ningún momento. Se permite fumar en áreas exteriores designadas del hospital. Consulte el mapa del campus en la contratapa de este cuadernillo para ubicar las áreas designadas para fumar.

Alcohol y drogas

En el Hospital Casa Colina se prohíbe estrictamente el uso de bebidas alcohólicas y de drogas no autorizadas. El uso no recetado de alcohol o drogas puede resultar en una remoción inmediata.

Comunicaciones, asistencia para comunicación y televisión

Teléfonos y acceso al Internet

Al lado de cada cama hay un teléfono. Los pacientes pueden recibir llamadas en su habitación de 7:30 a.m. a 10:00 p.m. Se pueden hacer llamadas locales en cualquier momento desde la habitación marcando 9 y luego el número al que desea llamar.

Las llamadas de larga distancia se pueden hacer de 7:30 a.m. a 8 p.m. marcando «0», dado que no hay encargados de teléfono disponibles para conectarlo con una operadora externa. No se puede cargar llamadas de larga distancia a su habitación. Se lo conectará con una operadora externa que podrá asistirlo con su llamada. En el hall de entrada del hospital hay teléfonos públicos para visitas e invitados.

Los pacientes pueden traer sus propias computadoras portátiles y acceder la red inalámbrica del hospital para conectarse al Internet. También hay computadoras de escritorio con acceso al Internet en las salas diurnas Este y Oeste del hospital para el uso de los pacientes.

Teléfono celulares

Nos damos cuenta de que los teléfonos celulares se usan principalmente como dispositivos de comunicación. Le pedimos que limite el uso de su teléfono durante los momentos en que esté interactuando con su proveedor de atención médica. Puede haber determinadas áreas del hospital en donde los



dispositivos pueden interferir con los sistemas electrónicos que se están usando para monitorear a los pacientes. En estas áreas, el personal requerirá que no se utilice equipo de comunicación personal. Además, no se permite tomar fotos ni grabar videos de otros pacientes o del personal. El Hospital Casa Colina no asumirá responsabilidad alguna por ningún teléfono celular que los pacientes o familiares traigan al hospital. Dado que al lado de cada cama hay un teléfono, recomendamos a los pacientes que dejen en casa sus dispositivos de comunicación personal.

Se proporciona asistencia para comunicación a todos los pacientes y familiares que tienen necesidades especiales para comunicarse, como aquellos con discapacidad visual o auditiva o que no hablan inglés. La asistencia incluye información para el paciente impresa, grabada o verbalmente presentada, intérpretes de idiomas extranjeros y lenguaje de signos, y dispositivos de audición suplementarios.

Personas con discapacidad auditiva

En el escritorio de recepción del hall de entrada hay un dispositivo de comunicaciones para ayudar a los pacientes que tienen discapacidad auditiva o a los pacientes que quieren comunicarse con una persona que tiene discapacidad auditiva. El número de teléfono TDD del hospital para las personas con discapacidades auditivas es 909/596-3646. También se pueden hacer arreglos para que una persona que usa lenguaje de signos ayude a un individuo que tiene discapacidad auditiva.

Intérpretes

Para satisfacer mejor las necesidades de nuestra población culturalmente diversa, y prevenir que el idioma se convierta en una barrera en el proceso de rehabilitación, el hospital tiene acceso a intérpretes para una cantidad de idiomas extranjeros, en caso de que un paciente lo necesite. Comuníquese con su enfermero u otros proveedores de atención médica para solicitar los servicios de un intérprete.

Televisión

En la cama de cada paciente se brinda un televisor color con canales locales gratis y canales educativos del hospital. Por favor, sea considerado con los otros pacientes, mire su televisor a un volumen bajo y apague el televisor a la hora de dormir.

Horario de visitas, familia y amigos

Horario de visitas

En Casa Colina creemos que su familia y amigos son participantes importantes en su cuidado, por eso lo alentamos a que tenga visitas. Para alentar el apoyo de la familia y los amigos y también para asegurar que nuestros pacientes obtengan el descanso que es necesario para el proceso de rehabilitación, el horario específico de visitas es de lunes a viernes, de 11:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 p.m. a 8:00 p.m.; y los sábados y domingos, de 10:00 a.m. a 8:00 p.m. Puede haber momentos anteriores a estas horas en que nuestro personal puede querer que los familiares participen en el programa de terapia del paciente. Consulte al administrador de casos que se le ha asignado para determinar cuándo esto puede ser apropiado.



Normas para las visitas y pases para el paciente

- Las visitas deben vestir apropiadamente y usar camisas y zapatos.
- Se pide a las visitas que ingresen y salgan del hospital por la entrada sureste o por el hall de entrada del hospital. Todas las visitas deben firmar al ingresar, y obtener y usar una placa de identificación para visitas mientras estén en el establecimiento.
- Debido a la privacidad de los pacientes, no se permite que las visitas pasen la noche en la habitación de un paciente. En raras ocasiones, se puede permitir que las visitas pasen la noche; esto requiere la aprobación de la administración del hospital.
- Las visitas u otros familiares no deben ocupar camas de pacientes.
- No se permite la presencia de más de dos visitas a la vez al lado de la cama del paciente. Las visitas que estén en habitaciones semiprivadas deben ser consideradas con ambos pacientes. Si hay más de dos visitas presentes, y si el paciente puede estar con las visitas en otra área, utilice los jardines, los salones para pacientes, la cafetería o los patios. Para su seguridad, los pacientes deben notificar al personal de enfermería cuando dejan la unidad. Se puede restringir el número de visitas según el estado médico del paciente.
- Los niños menores de 12 años deben estar acompañados de un adulto en todo momento. No se permiten niños menores de 12 años en la habitación del paciente y deberán visitar al paciente en áreas públicas del hospital, como ser el hall de entrada, los salones diurnos, la cafetería y los patios.
- En el caso de que todos los familiares o amigos estén enfermos con síntomas tipo gripe, resfriados, dolor de garganta o cualquier enfermedad contagiosa, el hospital pide que se abstengan de visitar al paciente hasta que hayan dejado de tener síntomas durante al menos tres días.
- Las visitas deben mantener un ambiente silencioso y evitar el ruido innecesario.
- Se puede pedir a las visitas que salgan de la habitación durante pruebas y tratamientos, o cuando el médico o el enfermero necesite examinar al paciente. Dado que durante el curso del día el paciente tiene sesiones de terapia programada, pedimos a las visitas que respeten el horario de visita designado. No se permite la presencia de visitas en el gimnasio de los pacientes internados, a menos que el terapeuta del paciente específicamente pida que la visita participe en una sesión de terapia del paciente como parte del proceso de rehabilitación.
- Se pide a las visitas que utilicen precauciones para el control de infecciones lavándose las manos en la estación de desinfección de manos designada del hall de entrada principal del hospital y en los sitios adicionales que se encuentran en todas las áreas de atención de pacientes. También se requerirá que las visitas usen equipo de protección personal para los pacientes que están aislados. Los carteles ubicados fuera de la habitación del paciente le alertarán que necesita usar equipo de protección.
- El aire fresco y un cambio de escenario pueden ser terapéuticos. Por lo tanto, a menos que esté contraindicado, el Hospital Casa Colina los invita a usted y a sus visitas a usar los seis jardines que se han diseñado para terapia y relajación. El jardín de terapia al aire libre en el gimnasio principal tiene una



rampa, escaleras, conjunto de calzadas, varios tipos de superficies para desplazarse y otras características que puede usar en su rehabilitación con su terapeuta para ayudarlo a desarrollar habilidades de movilidad en los exteriores y lograr otros objetivos de rehabilitación. Los tres jardines que se encuentran cerca de las habitaciones de los pacientes y el jardín cercano a la oficina de ingresos les ofrecen a usted y a sus visitas un lugar tranquilo para encontrarse, hablar, reflexionar o simplemente tener un momento de tranquilidad. El jardín de la fuente y el patio, justo afuera de la cafetería, ofrecen un espacio más grande para que usted y sus invitados se reúnan, y es un lugar placentero para dar un paseo. Si tiene alguna pregunta acerca del uso de estas áreas, pregúntele a su terapeuta. Para su seguridad, los pacientes deben notificar al personal de enfermería si van a dejar la unidad para ir afuera.

- Ningún paciente puede dejar el recinto del hospital sin una orden del médico que lo trata o del médico de rehabilitación. En algunos momentos un pase diario podría ser apropiado para realizar evaluaciones en el hogar o para otras circunstancias familiares especiales. Sin embargo, el paciente debe estar médicamente autorizado, se debe completar la capacitación adecuada de la persona que sacará al paciente con el pase, y el médico debe ordenar el pase. Los pacientes que saldrán con un pase deben registrar su salida en la estación de la unidad de enfermería, informar su salida al personal de enfermería y obtener los medicamentos necesarios o instrucciones. Al regresar al hospital, los pacientes deben registrarse en la estación de la unidad de enfermería. Los terceros pagadores típicamente no permiten los pases para pasar la noche fuera. Hable con su administrador de casos si tiene una necesidad urgente y necesita un pase.

Regalos para pacientes

Las visitas deben consultar con el enfermero antes de traer regalos de comida y/o bebida a los pacientes, dado que muchos pacientes tiene dietas restringidas o especiales. Consulte con el enfermero para asegurarse de que su regalo es adecuado y seguro para el estado del paciente.

Tienda de regalos de Casa Colina

La Tienda de regalos de Casa Colina se encuentra en el hall de entrada del hospital. Está abierta de lunes a viernes, excepto los días feriados. Tiene una amplia variedad de artículos, entre ellos tarjetas, dulces, animales de peluche, artículos para bebés, obsequios únicos para hombres y mujeres, globos, bufandas y artículos de temporada. Es un lugar excelente para salir un poco y echar un vistazo. La extensión del teléfono de la tienda de regalos es 3302.

Estacionamiento

Hay estacionamiento disponible para pacientes y visitas las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todo el estacionamiento es gratis. Se previene a los pacientes y las visitas no estacionar en áreas reservadas o en ciertas áreas designadas. Asegúrese de cerrar su coche. Para garantizar su seguridad, proporcionarle la asistencia que necesita o arreglar que alguien lo acompañe a su vehículo, llame al departamento de seguridad desde un teléfono del hospital y marque «0» para hablar con la operadora. Puede obtener un mapa de estacionamiento en el escritorio de recepción del hall de entrada principal.



Comidas y nutrición

Servicios de comida

Las comidas sanas, nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su tratamiento y recuperación. El Hospital Casa Colina hace todo lo posible para ofrecer comidas apetitosas y nutritivas que se preparan de acuerdo con las indicaciones del médico.

El desayuno se sirve entre las 6:00 a.m. y las 8:00 a.m., el almuerzo entre las 11:30 a.m. y las 12:30 p.m., y la cena entre las 5:00 p.m. y las 6:00 p.m. Ocasionalmente, su comida puede demorarse si está programado para una prueba o tratamiento especial. Si su médico lo autoriza, se le servirá la comida después de su examen o prueba.

Un miembro del departamento de comida lo visitará para revisar lo que le gusta y no le gusta y explicarle su programa de comidas.

Se alienta a los pacientes y sus visitas a que, siempre que sea posible, coman en las salas diurnas del hospital. Si un familiar o amigo desea comer con usted, puede ir a la cafetería, comprar una comida allí y llevarla al área de pacientes internados. Si el familiar o amigo no desea ir a la cafetería, se le puede llevar una bandeja de comida para invitados a su habitación o al salón diurno. Para pedir una bandeja de comida para invitados, comuníquese con el enfermero que se encarga del paciente. Hay un cargo por las comidas para invitados que se arreglará con los servicios de comidas.

Cafetería

La cafetería está abierta de lunes a viernes, de 6:30 a.m. a 6:30 p.m. y sirve desayuno, almuerzo y cena. Los sábados y domingos se ofrece un menú limitado de 11:00 a.m. a 4:00 p.m.

Máquinas dispensadoras

En la cafetería hay máquinas dispensadoras de bocadillos, bebidas y artículos que se pueden calentar en el microondas, y están disponibles las 24 horas del día.

Ropa, lavado de ropa y peluquería

Usted y su familia son responsables de sus necesidades de ropa. Recomendamos un mínimo de cinco juegos de ropa (más en el caso de pacientes con problemas intestinales y de vejiga). También recomendamos que rotule toda la ropa con el nombre del paciente.

Recomendaciones de ropa

Dado que su estancia en el Hospital Casa Colina implicará una variedad de actividades físicas y terapias, es importante que use ropa cómoda. Recomendamos lo siguiente:

5 pares de pantalones flojos/ropa de ejercicio



5 camisas o blusas, al menos una de manga corta

5 pares de ropa interior

5 pares de calcetines

1 suéter o chaqueta liviana

1 par de zapatos de gimnasia o tenis

2-3 juegos de ropa para dormir, incluida una bata

Artículos para aseo, champú, cepillo de cabello o peine, pasta dental, cepillo de dientes, artículos para afeitarse, etc.

Lavado de ropa

Las familias encuentran que lo más conveniente es llevarse la ropa sucia a casa después de visitar al paciente en la tarde y regresarla en la visita siguiente.

Peluquería

Hay servicios de peluquería disponibles solo con cita. Las tarifas son responsabilidad del paciente. Comuníquese con su enfermero para hacer arreglos para estos servicios.

Seguridad

La asociación con nuestros pacientes

Muchos hospitales de todo el país están trabajando para hacer que la seguridad en la atención médica sea una prioridad. En el Hospital Casa Colina, alentamos a nuestros pacientes a que participen activamente en el cuidado de su salud usando el Programa «Speak Up» (Hable).

Hable si tiene preguntas o preocupaciones y si no entiende pregunte otra vez.

Preste atención a la atención que está recibiendo. Asegúrese de que está obteniendo los tratamientos y medicamentos correctos. No dé nada por sentado.

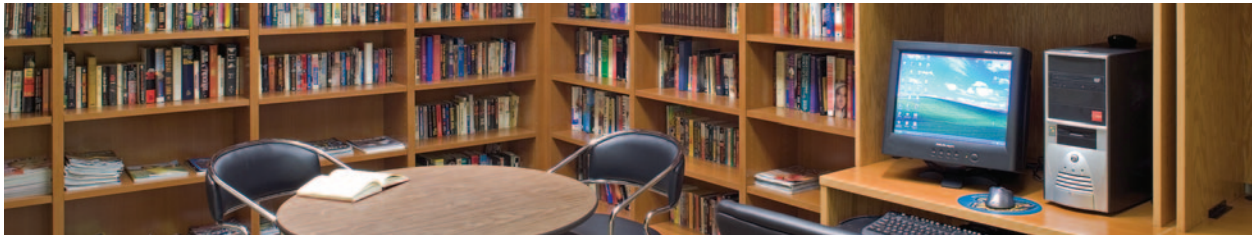
Edúquese acerca de su diagnóstico, pruebas médicas, terapias y plan de tratamiento.

Pídale a un familiar o amigo en quien confía que sea su defensor si se ve incapacitado de hacer preguntas por sí mismo.

Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores en los medicamentos son los errores de salud más comunes.

Use una organización de atención médica que haya sido rigurosamente evaluada por organizaciones tales como el Departamento de Salud Pública y La Comisión Conjunta.

Participe en las decisiones acerca de su terapia y tratamientos. Usted es el centro de su equipo de tratamiento.



Para obtener más información, consulte el folleto «Speak Up» que se incluye con su paquete de ingreso.

Prevención de caídas

Mientras está en el hospital, hay pasos que puede tomar para prevenir las caídas:

- Tenga el botón de llamadas a su alcance en **TODO** momento.
- Levántese de la cama lentamente si tiene una pulsera verde o verde +. **Las pulseras anaranjadas y azules significan que debe llamar a su enfermero antes de levantarse de la cama.**
- Cuando esté de pie o caminando, use zapatos o calzado con suela antideslizante.
- Informe inmediatamente al personal cualquier derrame u obstrucción.

SIEMPRE llame al personal de enfermería para asistencia con lo siguiente:

- Usar el baño.
- Alcanzar artículos que están fuera de su alcance.
- Si se siente mareado o inestable.

Sillas de ruedas u otros tipos de equipo para desplazarse

A cada paciente se le proporciona una silla de ruedas u otro equipo para desplazarse a ser usado durante su estancia en el Hospital Casa Colina. Estos se proporcionan para la seguridad de todos los pacientes mientras se mueven por todo el establecimiento.

Puede ser peligroso sentarse o levantarse de la silla de ruedas, o de otros tipos de equipo o muebles para desplazarse si no se hace con la asistencia de personal entrenado. Por favor, pida asistencia al personal del hospital cuando entre, salga, se suba o baje del equipo o muebles. Entendemos que sus amigos y familia pueden estar ansiosos de ayudarlo a entrar y salir de la cama o a caminar. Antes de hacerlo, cada persona debe completar un entrenamiento con un miembro del equipo de terapia y se debe identificar que esta persona sabe realizar cada tarea específica de manera segura. Arregle el entrenamiento de sus familiares con su administrador de casos.

Las sillas de ruedas también están equipadas con alarmas tipo cinturones de seguridad para su seguridad o la de su ser querido. Por favor, no las quite ni deje a su ser querido desatendido sin el cinturón de seguridad puesto.

Simulacros de incendio y desastres

Para su protección, el hospital realiza simulacros de incendio y desastres regularmente. Si se lleva a cabo un simulacro cuando está aquí, permanezca en su habitación o siga las instrucciones del profesional de atención médica con el que está y no se alarme. El edificio del hospital es resistente a incendios y terremotos.

Oxígeno

Hay regulaciones especiales en las áreas donde los pacientes reciben oxígeno. En estas áreas no se permite la presencia de equipo eléctrico no aprobado ni de productos en aerosol.



Medicamentos

Todos los medicamentos que tome mientras esté en el hospital serán recetados por su médico, surtidos por la farmacia del hospital y administrados por un enfermero. No se permite que los pacientes se administren sus propios medicamentos a menos que sea parte de su educación supervisada. Tampoco se permite guardar medicamentos personales al lado de la cama a menos que el médico lo haya autorizado previamente de acuerdo con las normas del hospital.

Artículos electrónicos traídos de la casa

Nuestro Departamento de Instalaciones del hospital debe controlar la seguridad de cualquier artículo electrónico que traiga de su casa, antes de llevarlo a su habitación. Notifique a su enfermero si tiene artículos electrónicos que le gustaría tener en su habitación. El enfermero hará los arreglos necesarios para que el personal del departamento de instalaciones realice el control de seguridad. Asegúrese de que el artículo tenga su nombre. También tenga en cuenta que algunos de estos artículos pueden no ser apropiados para otros pacientes que están en la unidad. El Hospital Casa Colina no asume ninguna responsabilidad por estos artículos.

Artículos valiosos o perdidos

Se pide a los pacientes que no traigan artículos de valor al hospital. Si trae un artículo valioso (es decir, una computadora portátil, teléfonos celulares, otros dispositivos electrónicos, joyas, bolsos, billeteras) deberá depositarlo en la caja de seguridad del hospital. Puede hacer arreglos para esto con su enfermero. Se le dará un recibo por todos los artículos, el cual debe presentar al retirarlos. **El hospital no acepta ninguna responsabilidad por artículos de valor a menos que se los deposite en la caja de seguridad.**

Para obtener información más específica, puede consultar las «Condiciones de ingreso» que se proporcionaron al momento de su ingreso. Si pierde un artículo personal, dígaselo a su enfermero. Si encuentra algún artículo, regréselo a la estación de enfermería.

Otros servicios especiales

Correspondencia

Los pacientes pueden recibir correspondencia en el hospital. Una vez recibida en el hospital, le entregarán su correspondencia dentro de las 24 horas, excepto los fines de semana y los feriados. La dirección del paciente mientras está internado en el Hospital Casa Colina es:

Nombre del paciente / Número de habitación
Casa Colina Hospital for Rehabilitative Medicine
255 E. Bonita Avenue
P.O. Box 6001
Pomona, CA 91769-6001

Las cartas y los paquetes que lleguen después de su alta serán enviados a la dirección dada en el alta. En la Tienda de Regalos puede comprar estampillas, tarjetas, papel y sobres. La correspondencia que desee enviar se puede entregar a la recepcionista del hall de entrada en cualquier momento.



Flores y regalos enviados

El personal del hospital o los voluntarios entregarán las flores y los regalos que se envíen en la habitación del paciente.

Servicios religiosos

El Hospital Casa Colina está comprometido al total bienestar de sus pacientes. El cuidado espiritual es una parte integral del proceso de curación. Tenemos disponibles servicios de un capellán que se pueden obtener solicitándolos a cualquiera de sus proveedores de atención médica o comunicándose directamente con la administración del hospital a la extensión 3001.

Derechos de los pacientes

Nuestro objetivo en el Hospital Casa Colina es asegurar que su experiencia con la atención, el tratamiento y los servicios se lleve a cabo de una manera respetuosa, que fomente la dignidad, aliente una autoestima positiva, proteja los derechos civiles e involucre a los pacientes y a aquellos que los apoyan en el proceso de rehabilitación. Consulte el documento titulado «Derechos de los Pacientes» que se le proporcionó al momento de su ingreso.

Responsabilidades de los pacientes

El personal del Hospital Casa Colina se esfuerza en proporcionarle la mejor atención médica posible. A continuación verá algunas de las cosas que puede hacer para ayudarnos a lograr este objetivo:

- Dele a su proveedor de atención médica toda la información que necesite para determinar el mejor tratamiento para usted. Llene todos los formularios completamente y de manera correcta, informando a su proveedor acerca de diagnósticos y tratamientos pasados y presentes, incluyendo enfermedades anteriores, hospitalizaciones y medicamentos (incluya medicamentos recetados, de venta libre y hierbas). Sea lo más claro que pueda acerca de sus síntomas actuales, incluido el dolor y sus preocupaciones psicológicas.
- Cumpla con el curso de tratamiento con el que acordaron usted y su proveedor médico. Siga las instrucciones prescritas, incluidos los medicamentos recetados y cualquier instrucción para la rehabilitación.
- Entienda las consecuencias de sus actos si rehúsa tratamiento o no sigue las instrucciones de su médico.
- Sea abierto y honesto con su proveedor de atención médica e infórmele si usted percibe un riesgo en su atención, no entiende o no puede cumplir con las instrucciones que le dan. Por favor, haga preguntas.
- Infórmele a su proveedor de atención médica con prontitud si su afección empeora o si experimenta algún cambio inesperado en su afección.
- Sea respetuoso y considerado con los otros pacientes, la privacidad de los otros pacientes y la propiedad de los otros pacientes, así como con la privacidad y la propiedad del personal del hospital.



- Siga las reglas y regulaciones de Casa Colina.
- Participe en las terapias y en establecer objetivos.
- Siga las reglas y regulaciones que afectan la atención y la conducta de los pacientes siendo respetuoso de los otros pacientes y del personal del establecimiento. Sea responsable de su conducta personal y controle el ruido y la cantidad de visitas.
- Responsabilícese de asegurar que se cumplan las obligaciones financieras lo antes posible.



Derechos de los pacientes respecto al control del dolor

Como paciente del Hospital Casa Colina, puede esperar lo siguiente:

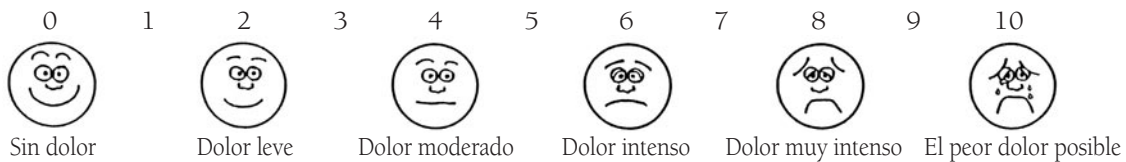
- Información y educación acerca del dolor y de medidas para aliviar el dolor, incluidas las limitaciones posibles y los efectos secundarios de los tratamientos para el dolor.
- Un integrante del personal interesado comprometido a prevenir y controlar el dolor.
- Profesionales médicos que creen en sus informes acerca del dolor y que responden rápidamente a los mismos.
- Evaluaciones, reevaluaciones y control del dolor.
- Control del dolor de avanzada.

Responsabilidades de los pacientes respecto al control del dolor

Como paciente del Hospital Casa Colina, esperamos lo siguiente:

- Que le pregunte a su médico o enfermero acerca de qué puede esperar respecto al dolor y al control del dolor, las limitaciones posibles y los efectos secundarios de los tratamientos para el dolor.
- Que hable con su médico y enfermero sobre opciones para aliviar el dolor.
- Que colabore con su médico y enfermero para desarrollar un plan de control del dolor.
- Que pida alivio del dolor cuando el dolor se inicia.
- Que ayude a su proveedor y enfermero a evaluar su dolor.
- Que le diga a su médico o enfermero si su dolor no se alivia.
- Que le informe a su médico o enfermero sobre cualquier preocupación o inquietud que pueda tener acerca del dolor y del manejo de los medicamentos para el dolor.

En el Hospital Casa Colina utilizamos un sistema de puntos que corresponde con varias expresiones faciales para ayudarlo a describir su dolor. Elija la cara que mejor describe cómo se siente:



Si usted o un familiar no pueden usar esta escala, hay una escala alternativa para identificar el dolor. Hable con su enfermero.



La preparación para dejar el hospital y para continuar la rehabilitación

En colaboración con sus médicos y el equipo de rehabilitación, usted será un participante activo en su plan de alta y lo mantendremos informado de la fecha aproximada de su alta desde el ingreso hasta el alta. En el Hospital Casa Colina nuestro compromiso es proporcionarle servicios que le permitirán regresar y mantener un estilo de vida saludable, activo, productivo y lo más independiente posible. Para poder cumplir con ese compromiso, uno de nuestros objetivos principales es asegurar que usted y su familia estén lo suficientemente preparados para que tenga un regreso exitoso a su hogar y a la comunidad. Por ello, la planificación y preparación del alta del hospital, y para el paso siguiente en su recuperación, comenzará en el ingreso y continuará durante toda su estancia.

El cuerpo de cada paciente mejora funcionalmente a un paso distinto. El objetivo principal de la rehabilitación es que el paciente se vaya a casa. Algunos pacientes pueden tener mejorías funcionales muy rápidamente, mientras que otros pueden llegar a una meseta y no progresar tan rápidamente como otros. En algunos casos, cuando las mejorías puedan no ser tan rápidas, otros niveles de atención como la atención de enfermería especializada o la atención de condiciones agudas de largo plazo pueden ser más apropiadas para el paciente. En estos casos, puede ser necesario colocar al paciente en otro establecimiento después del alta. Su administrador de casos trabajará con usted y su familia para hacer los arreglos adecuados para transferirlo a su destino. Si es necesario transferirlo, se informará a la organización de atención médica a la que se va a transferir las necesidades previsibles de atención, tratamiento y servicios continuos que tendrá. Si se lo transfiere a otro establecimiento de atención médica, se compartirá con ellos información apropiada médica, física y sobre su estado psicosocial.

Su médico dirigirá el equipo de tratamiento que determinará cuándo se ha completado su estancia. Su médico escribirá la orden de alta. Su administrador de casos trabajará estrechamente con usted y su familia o pareja en la planificación de la fecha y la hora del alta.

Medicamentos

Antes del alta de Casa Colina, proporcione una lista de todos los medicamentos de su casa para compararlos con los medicamentos recetados que actualmente recibe en el hospital. Esto asegurará que tengamos una lista completa y precisa de los medicamentos. Esta lista de medicamentos se puede dar a su médico de atención primaria y/o a los otros médicos que vaya a ver después del alta. Si su médico le da recetas, llévelas a su farmacia local para surtir las.



Equipo médico

Su equipo de tratamiento le ayudará a determinar su necesidad de equipo médico y de otros suministros antes del alta. Su administrador de casos coordinará la obtención de las autorizaciones adecuadas y el pedido del equipo para que esté disponible para usted cuando le den de alta. Su administrador de casos también identificará cuáles de estos artículos cubrirá su seguro. Si su seguro no proporciona el equipo que necesita, nuestro equipo de tratamiento le ofrecerá alternativas para obtener los artículos necesarios.

Cuando se vaya a casa en su vehículo

Una vez que se haya recibido la orden de su médico y usted esté listo para irse, un integrante del personal de enfermería lo acompañará a la salida del hall principal y lo ayudará a acomodarse en su vehículo.

Transferencia a otro establecimiento

El modo de traslado al centro que lo va a recibir se coordinará entre el médico, el administrador de casos, el paciente, la familia y, cuando sea médicamente necesario, una empresa de transporte. Su administrador de casos o un enfermero le comunicará los detalles del traslado a usted y a su familia.

Servicios posteriores al alta y el espectro de la atención

A menudo la estancia en el hospital de rehabilitación de casos agudos es solo el comienzo del proceso de rehabilitación. Hay ocasiones en que los pacientes necesitan servicios de rehabilitación adicionales, tratamiento o el seguimiento de un especialista médico después de que se les da de alta del programa de rehabilitación de casos agudos. También hay oportunidades para que los pacientes aprendan actividades nuevas y deportes de esparcimiento que pueden lograr con las habilidades recientemente encontradas. El Hospital Casa Colina ofrece un espectro de atención: un rango completo de opciones de tratamiento que responderán a sus necesidades de tratamiento a medida que estas cambien durante el proceso de su futura recuperación. Nuestro espectro de atención está diseñado para proporcionar servicios de la más alta calidad y permitimos hacer corresponder los servicios indicados con sus necesidades en el momento correcto.

Su administrador de casos le informará sobre cualquier cita que se haya hecho en su nombre al momento del alta. Casa Colina ofrece muchos servicios en el campus de Pomona, así como en centros satélites y residenciales, que pueden promover su exitosa rehabilitación. Los programas abarcan desde vivienda de transición y tratamiento diurno, atención en el hogar y la comunidad, rehabilitación de paciente externo, clínicas de especialistas médicos de pacientes externos, imágenes de diagnóstico, cirugía de paciente externo, aventuras al aire libre, atención médica diurna de adultos, grupos de apoyo y mucho más. Si tiene preguntas sobre cualquiera de estos servicios, pregúntele a su administrador de casos del hospital, solicite un folleto gratis o visítenos en www.casacolina.org.



Finanzas y facturación

El Departamento de Ingresos de Casa Colina participa estrechamente en su estancia en el Hospital Casa Colina desde el momento en que lo refieren. Antes del ingreso, los coordinadores del Departamento de Ingresos informarán a su fuente de fondos y recibirán autorización para su ingreso. Durante toda su estancia, su administrador de casos mantendrá regularmente informada a su fuente de fondos acerca de su progreso y necesidades de rehabilitación futuras.

La factura del hospital

El hospital es responsable de presentarle las facturas a su compañía de seguros y hará todo lo posible para acelerar su reclamación. Pero debe recordar que su póliza es un contrato entre usted y su compañía de seguros, y que usted tiene la responsabilidad final de pagar la factura del hospital. Casa Colina únicamente actúa como su agente en presentar los papeles para los beneficios del seguro y, por lo tanto, no asume ninguna responsabilidad en garantizar que su fuente de fondos pague su cuenta. Tenemos varias opciones de pago disponibles para ayudarle a pagar su factura.

Su factura refleja todos los servicios que usted recibe durante su estancia. Los cargos caen en dos categorías: 1) una tarifa básica diaria que incluye habitación, comidas, atención de enfermería, servicios de limpieza, teléfono local, televisión local y educativa, y 2) cargos por servicios que ordena su médico para usted como terapias, radiografías, análisis de laboratorio y medicamentos. Su fuente de fondos recibirá facturas separadas por los servicios de hospital y por los honorarios del médico que lo atiende y de médicos consultores.

Si le hacen determinadas pruebas o tratamientos en el hospital, es posible que reciba facturas de médicos que no vio en persona. Estas facturas son por servicios profesionales prestados por médicos al diagnosticar e interpretar resultados de pruebas, tal como radiólogos. Los radiólogos y demás especialistas que realizan estos servicios tienen que presentar facturas separadas. Si tiene preguntas sobre estas facturas, llame al número impreso en el estado de cuenta que recibe de ellos.

El departamento de servicios financieros para pacientes arreglará toda la facturación y el cobro para el seguro, Medicare o Medi-Cal, excepto por los honorarios de los médicos. Deberá hablar sobre cualquier pregunta que tenga acerca de su responsabilidad financiera con su administrador de casos, quien lo referirá a un representante de servicios financieros para pacientes.

La mayoría de los seguros médicos y de los planes de compensación de los trabajadores cubren los servicios proporcionados por el Hospital Casa Colina. Algunos servicios pueden ser elegibles para un reembolso de Medicare o Medi-Cal.

Si no tiene cobertura de seguro, es posible que califique para asistencia financiera. Casa Colina tiene un programa para asistir a los pacientes no asegurados y/o de bajos ingresos con el pago de las facturas de Casa Colina. Para obtener más información sobre asistencia financiera, pregunte a nuestros representantes de ingresos o registro o llame directamente al departamento de servicios financieros para pacientes al 909/596-7733, ext. 5621.



Decisiones respecto a su atención médica

Instrucciones por adelantado y Poder notarial de atención médica

Si tiene 18 años o más y es mentalmente competente, tiene el derecho de tomar decisiones sobre su tratamiento médico. Si desea controlar las decisiones acerca de la atención de su salud, incluso si no puede tomarlas o expresarlas por sí mismo, necesitará una directiva anticipada. Una directiva anticipada es un conjunto de instrucciones que usted da acerca de la atención médica que desea en el caso de que pierda la capacidad para tomar decisiones por sí mismo. El Hospital Casa Colina cumple con las leyes del estado de California y las decisiones judiciales sobre directivas anticipadas en la medida que estén dentro de la ley. Si su médico del Hospital Casa Colina no puede, por una cuestión de consciencia, cumplir con su directiva anticipada, su médico se lo informará. El Hospital Casa Colina puede ayudarle a encontrar a otro integrante del personal médico del Hospital Casa Colina que pueda cumplir con su directiva anticipada. Si no se puede encontrar a un médico tal, podemos ofrecer alternativas. Es su responsabilidad proporcionar al hospital una copia de su directiva anticipada. Si tiene preguntas, hable con su médico, enfermero, administrador de casos o trabajador social. No discriminamos contra usted en base a si ha presentado o no una directiva anticipada.

Decisiones de atención médica

Antes del inicio de cualquier procedimiento o tratamiento, recibirá de su médico toda la información necesaria para que dé un consentimiento informado. Puede rehusarse a recibir tratamiento médico en la medida que lo permite la ley. Si se niega a recibir tratamiento, se le informará las consecuencias médicas importantes que pueden resultar de tal acción. Su negativa a participar en terapias puede resultar en que se lo dé de alta a un nivel de atención distinto.

Comité de Bioética

Puede haber un momento en que se le pida que tome una decisión sobre su atención médica o la de su ser querido. Con frecuencia esta puede ser una tarea confusa, atemorizante o dolorosa. Un mayor entendimiento entre los pacientes, las familias y los proveedores de atención médica puede disminuir sus miedos y ayudar a aliviar la carga que le puede causar el tener que tomar una decisión tan difícil. El Hospital Casa Colina cuenta con un Comité de Bioética que está compuesto por varios profesionales de atención médica y miembros del clero, según sea apropiado para el interés en cuestión, quienes están preparados para escucharlo y responderle. El comité facilitará la comunicación entre las partes interesadas respecto a las decisiones de tratamiento. No tomará decisiones individuales pero tendrá la responsabilidad constante de recomendar tratamientos de referencia en los casos con implicaciones éticas.

¿Qué son las cuestiones éticas? Son decisiones acerca de la atención al final de la vida; el control adecuado del dolor; conflictos sobre la atención de rehabilitación; el retiro de las recomendaciones de tratamiento para los pacientes que tienen órdenes de «No reanimarlos»; el cumplimiento de las directivas anticipadas, guía cuando el paciente carece de capacidad para tomar decisiones; o cuestiones relativas al consentimiento informado y la confidencialidad, para nombrar algunas.



Si tiene un problema ético, dé los pasos siguientes:

1. Hable al respecto con su médico o proveedor de atención médica. En la mayoría de las circunstancias, la cuestión se puede resolver a este nivel.
2. Si no se resuelve, pídale a su médico, enfermero u otro integrante del personal con quien se sienta cómodo que lo refiera al comité de bioética. También puede acceder el comité de bioética directamente, comunicándose con nuestro director médico en la extensión 3025.
3. Después de horas, o si llama de su casa, llame al director médico o al administrador de guardia a la extensión 3100. El supervisor clínico puede mandar llamar a estas personas por usted. Si es necesario, se puede llamar al comité de bioética para una reunión en un plazo de 48 horas.

Servicios de protección

Servicios de protección de adultos del estado (APS)

La agencia de APS del condado brinda asistencia a los ancianos y los adultos dependientes que tienen impedimentos funcionales, que no pueden satisfacer sus propias necesidades y que son víctimas de abuso, negligencia o explotación. La agencia del condado investiga las denuncias de abuso de ancianos y adultos dependientes que viven en hogares privados, hoteles, hospitales de atención de casos agudos y clínicas de salud, centros de cuidado diurno de adultos y de atención social diurna.

Además de investigar y evaluar las denuncias de abuso, el personal de APS proporciona o coordina servicios de apoyo, tales como tutela y defensa. También proporcionan información y educación a otras agencias y al público acerca de los requisitos para presentar denuncias y otras responsabilidades bajo las leyes para la denuncia del abuso de ancianos y adultos dependientes. Los servicios están disponibles para cualquier persona, independientemente de sus ingresos, en los 58 condados del estado de California.

Asistencia: Si desea presentar una denuncia acerca del abuso de un anciano, comuníquese con la oficina indicada para su condado. Las denuncias de abuso también se pueden presentar a la agencia local encargada de hacer cumplir la ley. Para los Servicios de protección de adultos, comuníquese con:

Central de APS: 213/351-5401 Línea directa de 24 horas de atención: 877/477-3646

Información general: 888/202-4248

Código de conducta ética y Programa de cumplimiento de la empresa

El Consejo de Administración de Casa Colina ha establecido un Código de conducta ética y un Programa de cumplimiento de la empresa en reconocimiento de la responsabilidad que tiene la organización hacia nuestro público, entre ellos pacientes, clientes, residentes, donantes, personal interno, junta directiva, voluntarios,



agentes remisores, agentes normativos, proveedores y el público en general. Todos son responsables de actuar de una manera coherente con el Código de conducta ética. El Programa de cumplimiento de la empresa promueve la adherencia a los principios establecidos en el Código de ética, e incluye capacitación y actividades de prevención, auditoría, detección y corrección de cualquier contravención a nuestra garantía de comportarnos en una manera legal y ética.

El principio guía: Todo el público se merece que lo traten con dignidad, respeto y amabilidad. La organización se esfuerza en adherirse a este principio y lo amplía a través de sus normas y procedimientos. Nos representamos a nosotros mismos y a nuestras capacidades de manera justa y precisa, proporcionamos servicios adecuados para satisfacer las necesidades de los pacientes y no damos servicios que no son necesarios. No discriminamos sobre base alguna. Prevemos el desempeño uniforme de los procesos de atención en toda la organización y nos esforzamos en proporcionar una atención que cumpla o exceda los estándares locales. Procuramos maximizar los beneficios para los pacientes y somos defensores de la comunidad general de personas que viven con disfunciones y discapacidades. El respeto por el paciente incluye el reconocimiento perspicaz de sus derechos, incluida su participación en las decisiones de atención, el derecho a quejarse y la resolución justa y objetiva de conflictos.

Es nuestra política solicitar la revelación de una posible dualidad de intereses de todos los miembros de la junta directiva, la administración, el personal médico y los empleados, de manera que tales intereses no influyeran inadecuadamente decisiones clínicas o de la organización importantes.

Facturaremos de manera justa y precisa y explicaremos la factura en detalle cuando se solicite. A los pacientes que tengan recursos limitados se les proporcionará atención sin cargo en cuanto haya recursos de donantes disponibles para tales necesidades, y cuando estos existan, de las ganancias operativas de la corporación según lo designe el Consejo de Administración.

Al comercializar nuestros servicios, nos representaremos a nosotros mismos y nuestras capacidades fielmente. Los informes específicos sobre la calidad y los resultados de nuestros servicios se respaldarán con pruebas para así substanciar las aseveraciones hechas.

El Hospital Casa Colina reconoce la necesidad de mantener la confidencialidad de la información acerca de los pacientes. Además, se mantendrá el carácter confidencial de los problemas de personal y administración. Solo se dará acceso a personas autorizadas.

Normas de privacidad de la información médica protegida

De acuerdo con la ley federal titulada «Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros médicos» (HIPAA, por sus siglas en inglés), usted tiene derechos respecto al uso de información médica de identificación personal. Solo los individuos que tienen una «necesidad legítima de saber» pueden acceder, usar o revelar información del paciente. La información médica protegida se puede dar a otros proveedores de atención médica cubiertos sin la autorización del paciente si se la utiliza para tratamiento, pago, operaciones de atención de la salud o propósitos para el bien del público, según lo permiten las leyes del estado y federales. La revelación de información médica protegida para usos y revelaciones fuera del



tratamiento, el pago y las operaciones de atención de la salud requieren la autorización del paciente.

El paciente, o su representante personal, puede solicitar una rendición de la revelación de la información médica protegida del paciente. Cualquier paciente que se comunice con Casa Colina para obtener esta información recibirá un Formulario de solicitud de rendición de cuentas de Casa Colina. Se le pedirá al paciente que complete este formulario y lo presente a la oficina de privacidad del hospital para su procesamiento. Casa Colina también aceptará cualquier otro pedido por escrito del paciente que desee esta información.

Mientras recibe atención en el Hospital Casa Colina, puede pedir que su nombre no se incluya en el directorio del hospital, lo que significa que a las personas que pregunten por usted se les dirá que no tenemos información sobre esa persona. Si desea recibir tarjetas y flores, entonces debe mantener su nombre incluido en el directorio del hospital.

Si tiene alguna pregunta o inquietud

El personal médico y los empleados del Hospital Casa Colina desean tratar a los pacientes con dignidad, justicia y respeto, reconociendo sus necesidades y satisfaciéndolas en la mayor medida posible. Si tiene alguna pregunta o problema que su médico o un integrante del hospital que le da atención no ha respondido a su satisfacción, si tiene una necesidad especial o preocupaciones sobre su alta o necesita equipo médico, hable con su administrador de casos del hospital. Si aún tiene preocupaciones, llame a la administración del hospital a la extensión 3001.

Además, puede documentar sus preocupaciones o quejas usando un Formulario de quejas de Casa Colina que puede pedir a la persona del hospital que lo atiende. Puede presentar su inquietud al supervisor de enfermería y se la enviará al director del hospital indicado y al director médico del hospital para revisión y seguimiento. Esperamos que todas sus preocupaciones y quejas se puedan resolver inmediata y satisfactoriamente.



Cómo presentar una queja formal

Si desea presentar una queja formal al Hospital Casa Colina, puede hacerlo comunicándose con Hospital Administration, Casa Colina Hospital en 255 East Bonita Avenue, P.O. Box 6001, Pomona, CA 91769-6001; 909/596-7733 ext. 2300.

El comité de quejas formales revisará cada queja y le dará una respuesta por escrito en un plazo de siete días de recibirla. La respuesta contendrá el nombre de una persona para contactar en el hospital, los pasos tomados para investigar la queja, los resultados del proceso de quejas formales y la fecha de finalización del proceso de quejas.

También puede presentar una queja ante el Departamento de Servicios de Salud Pública de California, independientemente de si usa el procedimiento de quejas formales del hospital. Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Salud Pública de California en 600 Commonwealth Avenue, Room 903, Los Angeles, CA 90005; 800/228-1019.

Las quejas que se presenten por escrito respecto a la competencia profesional o la conducta profesional de un médico, doctor en osteopatía o doctor en podología se deben enviar a la única autoridad en el Estado de California que puede tomar acciones disciplinarias contra la licencia del proveedor.

Los Consejos Estatales correspondientes son los siguientes:

Respecto a médicos o podólogos: Medical Board of California, Central Complaint Unit, 2005 Evergreen Street, Suite 1200, Sacramento, CA 95815; 800/633-2322

Respecto a doctores en osteopatía: Osteopathic Medical Board of California, 1300 National Drive, Suite 150, Sacramento, CA 95834-1991; 916/928-8390

Si tiene inquietudes acerca de la atención y la seguridad del paciente que no se pueden resolver con el Hospital Casa Colina, el hospital lo alienta a que se comunique con la Oficina de la Comisión Conjunta de Monitoreo de la Calidad al 800/994-6610 o por correo electrónico en complaint@jointcommission.org.



Cómo apoyar a Casa Colina

La Fundación Casa Colina se estableció como una rama de recaudación de fondos de los Centros de Rehabilitación Casa Colina para asistir al hospital y a los servicios de apoyo en sus esfuerzos para asegurar la prestación de excelentes servicios y atención a todos los pacientes que pasan por nuestras puertas. Gracias a la generosidad y el apoyo de donantes y voluntarios, la Fundación Casa Colina cada año recauda fondos que ayudan a sostener los varios programas que tenemos, a proporcionar atención gratuita y subsidiada a los pacientes y a respaldar gastos importantes de capital y la actualización de los equipos.

Si está interesado en apoyar la Fundación Casa Colina, puede hacerlo de la siguiente manera:

- Haga una donación a la Fundación Casa Colina
- Conviértase en un Miembro que apoya el Círculo de Generosidad Frances Eleanor Smith
- Conviértase en miembro de la Legacy Leadership Society dejando un legado en su testamento
- Compre un ladrillo o mosaico conmemorativo personalmente grabado para la senda del patio a través de la campaña de Casa Colina «Compre un ladrillo»
- Participe en los eventos especiales de la Fundación Casa Colina durante todo el año
- Aliente a su empleador a que apoye la Fundación Casa Colina mediante el patrocinio, programas de donación de empleados o de igualación de donaciones.
- Haga un regalo en memoria o en honor de un ser querido
- Conviértase en un voluntario y done su tiempo y talento

Para obtener más información sobre como apoyar a Casa Colina, llame a la extensión 2222 desde un teléfono del hospital o al 909/596-7733, extensión 2222 fuera del hospital. También puede visitarnos en línea en www.casacolina.org/Giving-Support.aspx.



Un recordatorio sobre la **PREVENCIÓN DE CAÍDAS**

Mientras esté en el hospital, por favor ayúdenos a protegerlo de las caídas siguiendo estas pautas en todo momento:

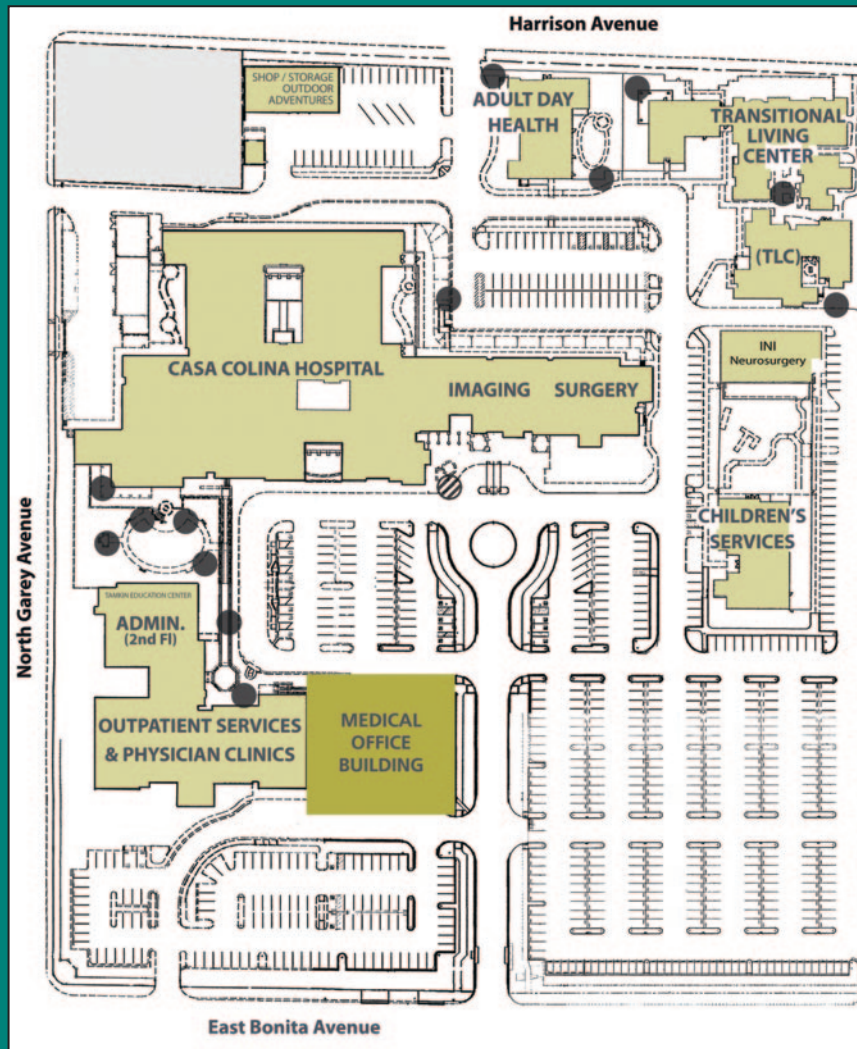
- Tenga el botón de llamada a su alcance **TODO** momento
- Levántese de la cama **LENTAMENTE** si tiene una pulsera verde o verde +
- Las pulseras anaranjadas y azules significan que **DEBE** llamar a su enfermero antes de levantarse de la cama
- Si está de pie o caminando, siempre use zapatos o calzado con suela antideslizante
- Informe inmediatamente al personal sobre cualquier derrame u obstrucción

SIEMPRE llame al personal de enfermería para que lo asistan con lo siguiente:

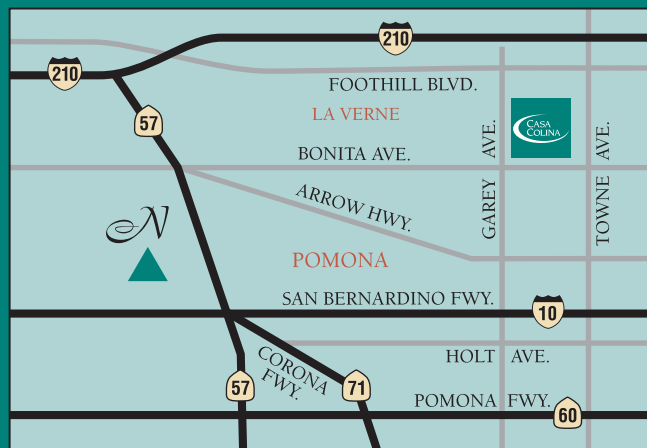
- Usar el baño
- Obtener artículos que están fuera de su alcance
- Si se siente mareado o inestable



Campus de Casa Colina y mapas de autopistas



- Indica área designada para fumar. Todas las áreas en donde se permite fumar están a por lo menos 25 pies de distancia de entradas o tomas de aire.
- ◉ El personal del hospital únicamente puede fumar en el área para fumar entre las 8 p.m. y las 2 a.m.



255 East Bonita Avenue (en Garey) Pomona, CA ♦ www.casacolina.org