



Guía de servicios hospitalarios



Bienvenido

Bienvenido al Hospital de Casa Colina de Medicina de Rehabilitación (Casa Colina Hospital for Rehabilitation Medicine, CCHRM). Nos complace que usted y su médico nos hayan elegido para brindarle atención de rehabilitación y médica. Le acogemos cálidamente a Casa Colina y con los mejores deseos de que el proceso de rehabilitación que emprenderá aquí sea beneficioso y agradable.

La etapa de rehabilitación no es un momento fácil para usted y su familia. Sin embargo, el resultado final que esperamos lograr es incrementar sus capacidades para que tenga más oportunidades de llevar un estilo de vida gratificante.

Nuestra tarea es hacer que su experiencia terapéutica aquí no sólo sea productiva y placentera, sino que cada departamento también cumpla con las más altas expectativas que tiene de nosotros. Esto incluye todos los aspectos del servicio que le brindamos, desde la limpieza de nuestros pisos y la comida de nuestra cocina, hasta el profesionalismo de nuestro personal de enfermería, médico y de terapia.

Para asegurarnos de cumplir con la alta calidad que usted espera de nosotros, quiero que sepa que mi oficina siempre está abierta para usted. Si tiene alguna inquietud que no ha sido tratada a su satisfacción, le invito a que me llame directamente. **Mi extensión interna directa es 2300.** También puede comunicarse con mi asistente administrativa a ese número. Ella tiene la autoridad para asistirle en el caso de que yo no me encuentre en la oficina cuando usted llame.

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

Le deseo lo mejor para una rehabilitación satisfactoria,

A handwritten signature in black ink, which reads 'Felice Loverso'.

Felice L. Loverso, Ph.D.
Presidente y CEO



Tabla de contenido

- Cómo comunicarse con nosotros 1
- Nuestra misión, visión y valores 2
- Acerca de esta Guía de servicios hospitalarios 2
- Acerca de Casa Colina. 3
- Normas de privacidad de la información médica protegida 4
- Alojamiento. 4
- Comunicación, asistencia para la comunicación y televisión 5
- Horario de visitas, familia y amigos 7
- Comida y nutrición. 9
- Derechos del paciente 10
- Responsabilidades del paciente 10
- Derechos de los pacientes respecto al control del dolor 11
- Responsabilidades de los pacientes respecto al control del dolor 11
- Seguridad 12
- Ropa, lavado de ropa y peluquero 14
- Qué puede esperar de su programa de rehabilitación. 15
- Decisiones acerca de la atención de su salud 19
- Servicios de protección 21
- Otros servicios especiales 23
- Finanzas y facturación. 23
- Código de Conducta Ética y Programa de Cumplimiento Empresario de CCHRM 25
- La preparación para dejar el hospital y continuar la rehabilitación. 26
- Servicios después del alta y continuación de la atención 28
- Notas del paciente o la familia 28
- Mapas del hospital y autopistas Cubierta trasera



Cómo comunicarse con nosotros

Hospital principal	909/596-7733	Enfermería	Extensión 3200
TDD	909/596-3646	Contabilidad para pacientes	Extensión 2155
Sin cargo	800/926-5462	Cuidado de las instalaciones	Extensión 4001 ó “0”
Director Ejecutivo (CEO)	Extensión 2300	Instalaciones/Seguridad	Extensión 4000 ó “0”
Administrador	Extensión 3000	Operadora del hospital	“0”
Servicios hospitalarios	Extensión 3900		

Otros números de teléfono importantes:

P.O. Box 6001
255 East Bonita Avenue
Pomona, CA 91769-6001
casacolina.org



Nuestra misión, visión y valores

Misión

Casa Colina brindará a las personas la oportunidad de maximizar el potencial de su rehabilitación de manera eficiente y eficaz, en un ambiente que reconoce su individualidad, dignidad y autoestima.

Visión

Reubicarnos estratégicamente al frente de la continuación del cuidado posagudo, convirtiéndonos en el centro de excelencia en la prestación de servicios a personas que pueden beneficiarse con servicios de rehabilitación.

Valores

Estamos dedicados a mejorar la dignidad y calidad de vida de cada una de las personas a quienes atendemos.

Acerca de esta Guía de servicios hospitalarios

Cada persona que trabaja en Casa Colina está aquí por una razón: Ayudarle en su recuperación y rehabilitación. Sus preguntas, inquietudes y sentimientos acerca de la atención, el tratamiento y su estancia en Casa Colina son muy importantes para nosotros. Esta guía tiene el objetivo de presentarle CCHRM a usted y su familia, pero posiblemente tendrá más preguntas de las que podemos tratar en esta guía. Hable con su administrador de casos o con un miembro de su equipo de tratamiento si necesita más información o tiene un problema con cualquier aspecto de su estancia aquí. Él o ella se asegurará de que se traten sus inquietudes y respondan en una manera oportuna.

Durante su estancia, en el alta y después de su estancia en CCHRM, tendrá la oportunidad de proporcionarnos información sobre su seguridad y satisfacción con nuestros servicios, así como sobre los resultados de la atención. Aproximadamente 90 días después del alta, un representante de CCHRM le llamará a usted o a su familiar para preguntarle cómo ha progresado desde que dejó nuestro establecimiento. Si no desea que lo llamen después del alta, notifique a su administrador de casos.



Acerca de Casa Colina

CCHRM es parte de los Centros de Rehabilitación de Casa Colina, una organización sin fines de lucro que proporciona una gama completa de programas hospitalarios, ambulatorios, de tratamiento en la comunidad y residenciales, para niños y adultos, quienes puedan haber quedado discapacitados debido a una lesión de la médula espinal, lesión cerebral, accidente cerebrovascular, amputación, quemaduras, dolor crónico, enfermedades ortopédicas, trastornos neurológicos y neuromusculares, trastornos del desarrollo, enfermedades respiratorias o pulmonares, lesiones múltiples y otras enfermedades o lesiones discapacitantes.

Frances Eleanor Smith fundó Casa Colina en 1936 en Chino, California. De adolescente, Frances Smith estuvo confinada a una silla de ruedas por haber contraído poliomielitis y superó su discapacidad con sus propias técnicas de rehabilitación. Para ayudar a que otras personas también se beneficiaran, Smith compró una casa en la cima de una colina para la rehabilitación de jóvenes con poliomielitis. De ahí el nombre “Casa Colina”. Casa Colina era un establecimiento único, en donde se atendía a niños de todas partes de los Estados Unidos y de muchos otros países.

Cuando la vacuna Salk erradicó la poliomielitis, Casa Colina evolucionó para satisfacer las acuciantes necesidades de rehabilitación de los niños y adultos que estaban discapacitados por una variedad de lesiones o enfermedades. Eventualmente, el crecimiento de Casa Colina superó el hogar en Chino y en 1960 Casa Colina se mudó a un establecimiento en Pomona.

Desde su fundación, hace más de medio siglo, Casa Colina ha invertido tiempo, esfuerzo y recursos en identificar y satisfacer las necesidades de las personas minusválidas. Hoy en día Casa Colina es un líder en el desarrollo y la prestación de rehabilitación innovadora y de costo efectivo. Casa Colina ha crecido de un hospital a un red de servicios de rehabilitación especializada en el Sur de California.

Durante los últimos años, Casa Colina ha continuado expandiendo sus programas médicos y servicios de rehabilitación. Mediante una serie de renovaciones y proyectos nuevos de construcción, Casa Colina ha adquirido estructuras nuevas para continuar su misión de satisfacer las necesidades de las personas que tienen una amplia variedad de impedimentos. La apertura en 2005 del hospital de rehabilitación que reemplaza el hospital originalmente construido en 1960, brinda a los pacientes de Casa Colina equipo de avanzada en un establecimiento innovador que permite fomentar el objetivo de ser un verdadero centro de excelencia.

CCHRM está orgulloso de estar acreditado por la Comisión Conjunta.



Normas de privacidad de la información médica protegida

De acuerdo con la ley federal titulada “Ley de Transferencia y Responsabilidad de los Seguros Médicos” (HIPAA, por sus siglas en inglés), usted tiene derechos respecto al uso de la información médica que puede identificarle individualmente. Sólo los individuos que tienen una "necesidad legítima de saber" pueden acceder, usar o revelar información del paciente. La información médica protegida puede ser divulgada a otros proveedores de atención de la salud cubiertos sin la autorización del paciente, si se la utiliza para tratamiento, pago, operaciones de atención médica o propósitos para el bien público, como lo permiten las leyes federales y estatales. La revelación de información médica protegida para usos y revelaciones fuera del tratamiento, pago y operaciones de atención médica requiere la autorización del paciente.

Mientras recibe atención en CCHRM, puede solicitar que su nombre no se incluya en el directorio del hospital, lo cual significa que a cualquier persona que pregunte sobre usted se le dirá que no tenemos información sobre esa persona. Si desea recibir envíos de tarjetas y flores, entonces deberá mantener su nombre incluido en el directorio del hospital.

Si tiene una pregunta o inquietud

La intención del personal médico y los empleados de CCHRM es tratar a nuestros pacientes con dignidad, justicia y consideración, reconociendo sus necesidades y complaciéndoles al mayor grado posible. Si tiene alguna pregunta o problema que no se respondió a su satisfacción, o una necesidad especial, hable con su administrador de casos. Si todavía tiene inquietudes, llame a la Administración del Hospital a la extensión 3001.

Alojamiento

Su habitación

Hemos hecho todo lo posible para proporcionarle un ambiente cómodo y seguro que le brinde lo que necesite y sustente su rehabilitación, dignidad, seguridad y derecho a la privacidad. La asignación de su habitación en CCHRM se basa en su diagnóstico de ingreso y en la disponibilidad de camas el día que ingresa. Se lo puede trasladar a otras habitaciones durante su estancia de acuerdo a su estado de salud. Cuando llegue, el personal de enfermería le ayudará a familiarizarse con su habitación.



Para llamar a su enfermera

Si necesita asistencia durante su estancia, use el sistema de llamada que está al lado de su cama. Cuando presione el botón indicado o utilice otro tipo de sistema de llamada que se le proporcione, la estación de enfermeras recibirá el aviso de que usted necesita asistencia. Recibirá una respuesta de audio y visual en su televisor de circuito cerrado, en el que puede hablar directamente con nuestro personal. También se encenderá intermitentemente una luz arriba de su puerta para indicar que está llamando. Un miembro del personal responderá a su señal lo más rápidamente posible.

Su cama

Las camas del hospital funcionan eléctricamente y su enfermera le mostrará cómo usarla correctamente. Su cama del hospital es probablemente más alta y angosta que la cama 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. Se lo puede atender o acomodar en una cama especial de acuerdo a sus necesidades médicas. Algunas de esas camas especiales ofrecen un ambiente calmante a los pacientes que están más alterados o que tienen problemas de memoria, y otras pueden usarse para personas que requieren ciertos tipos de tratamiento de sus heridas.

Normas respecto a fumar

Debido a nuestro compromiso a proporcionar el ambiente más saludable a todos los pacientes, no se puede fumar en CCHRM. No se permite fumar en los interiores ni en ninguno de los patios del hospital, en ningún momento. Se puede fumar en las áreas externas designadas del terreno del hospital.

Alcohol y fármacos

Las bebidas alcohólicas y los fármacos no autorizados están estrictamente prohibidos en CCHRM. El uso no prescrito de alcohol o fármacos puede resultar en que tenga que dejar el establecimiento.

Comunicación, asistencia para la comunicación y televisión

Teléfonos

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



Puede hacer llamadas de larga distancia de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. marcando 0. Las llamadas de larga distancia no se pueden cargar a su habitación. Se lo comunicará con una operadora externa, quien le asistirá con su llamada.

En el vestíbulo del hospital hay teléfonos públicos disponibles para visitas y huéspedes.

Teléfonos celulares

Debido al riesgo potencial para el equipo de los pacientes, CCHRM restringe el uso de los dispositivos de comunicación inalámbricos. Se prohíbe que los pacientes y las visitas usen teléfonos celulares en todas las áreas dentro de los edificios y en los patios de CCHRM. CCHRM no asumirá responsabilidad alguna por ningún teléfono celular que los pacientes o familiares hayan traído al hospital.

Se proporciona asistencia para la comunicación a todos los pacientes y familiares que tengan necesidades especiales de comunicación, tales como aquellos que tienen deficiencias auditivas o visuales o que no hablan inglés. La asistencia incluye información para el paciente impresa, grabada o presentada oralmente, intérpretes de idiomas extranjeros y de signos, y dispositivos auditivos suplementarios.

Personas con deficiencias auditivas

Tenemos un dispositivo de telecomunicaciones en el mostrador de recepción del vestíbulo principal para ayudar a los pacientes con deficiencias auditivas o a los pacientes que desean comunicarse con una persona que tiene deficiencias auditivas. El número de teléfono TDD del hospital para personas con deficiencias auditivas es (909) 596-3646. También podemos hacer arreglos para que una persona que usa lenguaje de signos ayude a un individuo que tiene problemas auditivos.

Intérpretes

Para satisfacer mejor las necesidades de nuestra población culturalmente diversa, y evitar que el idioma se convierta en una barrera en el proceso de rehabilitación, el hospital tiene acceso a intérpretes para varios idiomas, si el paciente lo requiere.

Televisión

Al lado de la cama de cada paciente hay un aparato de televisión color con canales locales gratis y canales educativos del hospital. Por favor, sea considerado con los otros pacientes y use el televisor a bajo volumen y apáguelo a la hora de dormir.



Horario de visitas, familiares y amigos

Horario de visitas

En CCHRM, creemos que su familia y amigos son participantes importante en su cuidado, por eso le alentamos a que tenga visitas. Para fomentar el apoyo de la familia y los amigos, y también asegurar que nuestros pacientes reciban el descanso que es tan necesario en el proceso de rehabilitación, se han establecido horarios específicos de visita de lunes a viernes, de 4 p.m. a 8 p.m., y los sábados y domingos de 12 del mediodía a 8 p.m. En algunos momentos el personal puede querer que miembros de la familia participen en un programa de terapia del paciente antes de estas horas. Hable con su terapeuta o enfermera asignada para determinar cuándo esto puede ser apropiado.

Normas para visitas y pases para pacientes

- Las visitas no pueden fumar en las habitaciones de los pacientes ni en ninguna parte del hospital o los patios, excepto en las áreas designadas para fumar.
- Las visitas deben vestir adecuadamente, con camisa y zapatos.
- No se permite más de tres visitas al mismo tiempo al lado de la cama. Las visitas en las habitaciones semiprivadas deberán ser consideradas con ambos pacientes. Si tiene más de dos visitas y puede estar con sus visitas en otra área, utilice los patios, los salones para pacientes o la cafetería. Si va a sacar al paciente de la unidad, notifique al personal de enfermería dónde estará el paciente.
- Los niños menores de 14 años de edad deben estar acompañados por un adulto en todo momento. Cuando sea posible, los niños menores de esa edad deberán visitar a los pacientes en las áreas públicas del hospital.
- No deberán visitar a los pacientes personas que tengan resfriados, dolor de garganta o alguna enfermedad contagiosa.
- Las visitas deberán mantener un ambiente tranquilo y evitar el ruido innecesario.
- Se puede pedir a las visitas que dejen la habitación durante las pruebas y los tratamientos, o cuando el médico o la enfermera necesiten examinar al paciente. Debido a que los pacientes tienen sesiones de terapia durante el curso del día, pedimos a las visitas que sólo vengan durante el horario de visita indicado. Sin embargo, como parte del proceso de rehabilitación, el terapeuta del paciente puede pedir a la familia o pareja del paciente que participe durante las sesiones de terapia.



- El aire fresco y un cambio de lugar puede ser terapéutico. Así que a menos que esté contraindicado, el Hospital Casa Colina le invita a usted y a sus visitas a usar los seis jardines que han sido diseñados para terapia y relajación. El Jardín de Terapia al Aire Libre en el gimnasio principal, tiene una rampa, escaleras, un conjunto de cordones, varios tipos de superficies para movilidad y otras características que usted puede usar con su terapeuta en la rehabilitación para ayudarlo a desarrollar habilidades de movilidad en los exteriores y lograr otros objetivos de la rehabilitación. Los tres jardines cercanos a las habitaciones de los pacientes y el jardín que está cerca de la Oficina de Ingresos le ofrecen un lugar tranquilo para reunirse con sus visitas, hablar, reflexionar o simplemente tener un momento de serenidad. El jardín y el patio de la fuente, justo afuera de la cafetería, le brindan un espacio más grande para que usted y sus invitados se reúnan, y es un lugar agradable para caminar. Hable con su terapeuta si tiene alguna pregunta sobre el uso de estas áreas. Para su protección y seguridad, los pacientes deben notificar al personal de enfermería si van a dejar la unidad y salir afuera.
- Ningún paciente puede dejar las instalaciones del hospital sin una orden del médico que lo trata o de rehabilitación. En algunos momentos puede ser apropiado tener un pase diario para evaluaciones en el hogar u otras circunstancias familiares especiales. No obstante, el paciente debe estar médicamente autorizado, la persona que acompaña al paciente que tiene el pase debe haber completado el entrenamiento adecuado, y el médico debe dar la orden para el pase. Los pacientes que salen con un pase deben pasar por la Estación de Enfermeras antes de irse para informar su salida al personal de enfermería y obtener los medicamentos o las instrucciones necesarias. Al regresar al hospital, los pacientes deben volver a pasar por la Estación de Enfermeras. Los terceros pagadores generalmente no permiten pases de la noche a la mañana. Hable con su administrador de casos si tiene una necesidad urgente en la que podría necesitar un pase.

Regalos para los pacientes

Las visitas deberán consultar con la enfermera antes de traer regalos de comida y/o bebida a los pacientes, dado que muchos pacientes tienen dietas restringidas o especiales. Consulte con la enfermera para asegurarse de que su regalo es adecuado y seguro para el paciente.

Tienda de regalos de Casa Colina

La tienda de regalos de Casa Colina se encuentra en el vestíbulo del hospital. Está abierta de lunes a viernes, con la excepción de los días feriados. Ofrece una amplia variedad de artículos, entre ellos tarjetas, dulces, animales de peluche, artículos de bebé, regalos exclusivos para hombres y mujeres, globos, mantas y artículos de temporada. ¡Es un muy buen lugar para pasar un rato mirando cosas! La extensión telefónica de la tienda de regalos es 3302.



Estacionamiento

Hay estacionamiento para pacientes y visitas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Todo el estacionamiento es gratis. Se alerta a los pacientes y las visitas que no estacionen en las áreas reservadas o en ciertas áreas designadas. Asegúrese de cerrar su coche con llave. Para garantizar su seguridad, proporcione la asistencia que necesite o arregle que lo acompañen a su vehículo, llame al Departamento de Seguridad marcando “0” en un teléfono del hospital para hablar con la operadora. Puede obtener un mapa del estacionamiento en el mostrador de recepción del vestíbulo principal.

Comida y nutrición

Servicios de comida

Las comidas saludables, nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su tratamiento y recuperación. CCHRM hace todo lo posible para ofrecer comidas apetitosas y nutritivas que se preparan de acuerdo con las indicaciones de su médico.

El desayuno se sirve entre las 6 a.m. y las 8 a.m., el almuerzo entre las 11 a.m. y las 12:30 p.m. y la cena entre las 5 p.m. y las 6 p.m. Ocasionalmente su comida se puede demorar si usted está programado para una prueba o tratamiento especial. Si su médico lo autoriza se harán arreglos para servirle la comida después del examen o la prueba.

Un miembro del departamento lo visitará para revisar qué comidas le gustan y explicarle su régimen alimenticio.

Si un familiar o amigo quiere comer con usted en su habitación, esa persona puede ir a la cafetería, comprar comida allí y llevarla a su habitación. Si no quiere ir a la cafetería, se le puede entregar una bandeja de comida en su habitación. Para arreglar que lleven una bandeja de comida a la habitación del paciente, comuníquese con la enfermera que está a cargo del paciente. Estas comidas tienen un cargo 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. para desayuno, almuerzo y cena. Los sábados y domingos se ofrece un menú limitado. Consulte en la cafetería el horario de operación en los fines de semana.

Máquinas surtidoras

En la cafetería hay máquinas surtidoras de bocadillos, bebidas y comidas que se pueden calentar en el horno a microondas. Las máquinas funcionan las 24 horas del día.



Derechos del paciente

Nuestro objetivo en CCHRM es asegurarnos de que la forma en que proporcionamos atención, tratamiento y servicios le haga sentirse respetado, fomente la dignidad, aliente la auto estima, proteja sus derechos civiles e involucre a los pacientes y aquellos que les dan apoyo en el proceso de rehabilitación. Consulte los "Derechos del paciente" en el documento que se le entregó al momento de ingresar.

Responsabilidades del paciente

En CCHRM el personal se esfuerza en proporcionarle la mejor atención médica posible. A continuación hay algunas cosas que puede hacer para ayudarnos a lograr este objetivo.

- Proporcionarle a su proveedor de atención médica toda la información que necesita para determinar el mejor tratamiento para usted. Llenar todos los formularios en forma completa y precisa, informándole a su proveedor sobre diagnósticos y tratamientos pasados y presentes, incluso enfermedades que haya tenido, hospitalizaciones y medicaciones (esto incluye medicamentos de venta sin receta y de hierbas). Ser lo más claro posible sobre los síntomas que tiene actualmente, incluso el dolor que siente y las preocupaciones psicológicas que tiene.
- Cumplir con el curso de tratamiento al que ha acordado con su proveedor de atención médica. Seguir las instrucciones recomendadas, incluyendo los medicamentos que le han recetado y todas las instrucciones para terapias adicionales.
- Entender las consecuencias de sus actos si se rehúsa a recibir tratamiento o no sigue las instrucciones del profesional.
- Tener una actitud abierta y honesta con su proveedor de atención médica e informarle si percibe un riesgo en su atención, no entiende o no puede cumplir con las instrucciones que le dan. Por favor, haga preguntas.
- Informar a su proveedor de atención médica si su estado empeora o si experimenta algún cambio inesperado en su estado.
- Ser respetuoso y considerado hacia los otros pacientes y la privacidad y propiedad de los mismos, así como hacia la privacidad y propiedad del personal del hospital. Por favor siga las reglas y regulaciones de Casa Colina.



- Seguir las reglas y regulaciones que afectan el cuidado y la conducta del paciente, siendo respetuoso hacia los otros pacientes y el personal del establecimiento. Ser responsable por su comportamiento y controlar el nivel de ruido y el número de visitas.
- Ser responsable de asegurar que se cumplan las obligaciones económicas de la atención de su salud lo más pronto posible.

Derechos de los pacientes respecto al control del dolor

Como paciente en CCHRM, usted puede esperar lo siguiente:

- Información y educación sobre dolor y medidas para aliviar el dolor, incluso las limitaciones posibles y los efectos secundarios de los tratamientos para el dolor.
- Un personal interesado que está dedicado a prevenir y tratar el dolor.
- Profesionales de salud que creen sus informes de dolor y responden rápidamente a ellos.
- Evaluación y control del dolor.
- Control ultra moderno del dolor.

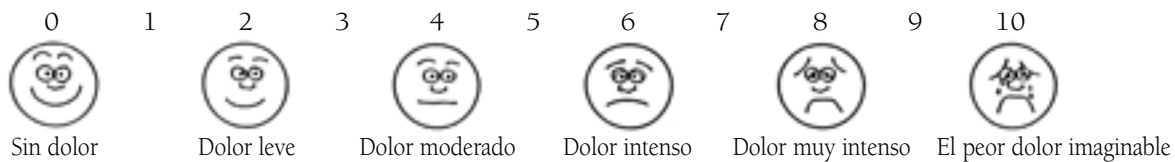
Responsabilidades de los pacientes respecto al control del dolor

Como paciente en CCHRM, nosotros esperamos de usted lo siguiente:

- Que hable con su médico o enfermera sobre lo que 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 enfermera sobre opciones para aliviar el dolor.
- Que colabore con su médico y enfermera para desarrollar un plan para controlar el dolor.
- Que pida alivio del dolor cuando este comienza.
- Que ayude a su proveedor y enfermera a evaluar su dolor.
- Que le diga a su médico o enfermera si no se alivia su dolor.
- Que hable con su médico o enfermera sobre cualquier preocupación o inquietud que pueda tener respecto al dolor y al control del mismo.



En CCHRM utilizamos un sistema de puntos que corresponde con distintas expresiones faciales para ayudarle a describir su dolor. Elija la cara que mejor describe cómo se siente:



Seguridad

La asociación con nuestros pacientes

Muchos hospitales de todo el país están trabajando para que la seguridad en la atención de la salud sea una prioridad. En CCHRM alentamos a nuestros pacientes a que participen activamente en el cuidado de su salud con el Programa “Speak Up” (Hable sin temor).

Hable sin temor si tiene alguna pregunta o inquietud, y si no entiende pregunte de nuevo.

Preste atención a la atención que recibe. Asegúrese de que está obteniendo los tratamientos y medicamentos correctos. No asuma nada.

Aprenda sobre su diagnóstico, pruebas médicas, terapias y el plan de tratamiento.

Pídale a un familiar o amigo en quien confía que sea su intercesor si no puede hacer preguntas por sí mismo.

Sepa qué medicamentos toma y por qué los toma. Los errores más comunes en la salud son las equivocaciones con los medicamentos.

Use una organización de atención de la salud que haya sido evaluada rigurosamente por organizaciones tales como el Departamento de Salud y la Comisión Conjunta para la Acreditación de Organizaciones de Atención Médica.

Participe en las decisiones sobre su terapia y tratamientos. Usted es el centro de su equipo de atención médica.

Consulte el folleto “Speak Up” incluido en su paquete de ingreso para obtener más información.



Sillas de ruedas y otros tipos de equipo para desplazarse

A cada paciente se le proporciona una silla de ruedas u otro tipo de equipo para desplazarse, para que use durante la estancia en CCHRM. Estos se proporcionan para la seguridad de todos los pacientes mientras se mueven por el establecimiento. Entrar y salir de la silla de ruedas o de otros tipos de equipo para desplazarse o mueble puede ser peligroso si no se hace con la asistencia de personal capacitado. Por favor pida ayuda al personal del hospital cuando entre, salga, suba o baje de equipo o muebles.

Simulacros de incendio y simulacros de desastres

Para su protección, el hospital regularmente realiza simulacros de incendio y de desastres. Si mientras está aquí hacemos un simulacro, 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

Tenemos regulaciones especiales en las áreas en donde los pacientes reciben oxígeno. En estas áreas no se permite equipo operado eléctricamente no autorizado ni 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 una enfermera. No se permite que los pacientes se administren sus medicamentos por su cuenta a menos que esto sea parte de educación supervisada. Tampoco se permite que los pacientes guarden medicamentos personales al lado de sus camas, a menos que sus médicos lo haya autorizado previamente, conforme con las normas del hospital.

Artículos electrónicos que trae del hogar

Nuestro Departamento de Instalaciones del hospital debe comprobar electrónicamente la seguridad de todos los artículos electrónicos que traiga de su hogar antes de que pueda llevarlos a su habitación. Notifique a su enfermera si tiene algún artículo electrónico que desea tener en su habitación. La enfermera hará arreglos para que el personal del Departamento de Instalaciones compruebe la seguridad del artículo. Asegúrese de que el artículo tenga su nombre. Sepa además que algunos de estos artículos pueden no ser adecuados para los otros pacientes de la unidad. CCHRM no asume responsabilidad alguna por estos artículos.



Objetos valiosos o perdidos

Se pide a los pacientes que no traigan objetos de valor al hospital. Si usted trae un objeto de valor, deberá depositarlo en la caja de seguridad del hospital. Para esto puede hacer arreglos con su enfermera. Se le entregará un recibo por todos los artículos, el cual deberá presentar cuando los retire. El hospital no acepta ninguna responsabilidad por artículos de valor a menos que hayan sido depositados en la caja de seguridad. Para obtener información más específica, consulte las “Condiciones de ingreso” que se le proporcionaron en su ingreso. Si pierde un artículo personal, infórmele a su enfermera. Si encuentra un artículo que no le pertenece, entréguelo a la estación de enfermeras.

Ropa, lavado de ropa y peluquero

Usted y su familia son responsables por la ropa que necesita. Nosotros recomendamos un mínimo de cinco mudas de ropa (más en el caso de que tenga problemas intestinales y de vejiga). También recomendamos que toda su ropa esté rotulada con su nombre.

Artículos de ropa que recomendamos

Dado que su estancia en CCHRM involucrará una variedad de actividades físicas y terapias, es importante que esté vestido cómodamente. Recomendamos lo siguiente:

5 pares de pantalones flojos/ropa de sudadera

5 camisas/blusas, por lo menos una de manga corta

5 mudas de ropa interior

5 pares de medias

1 suéter o chaqueta liviana

1 par de zapatos de gimnasia o zapatos deportivos

Ropa para dormir, incluida una bata de cama

Artículos de aseo, entre ellos champú, cepillo o peine, pasta dental, cepillo dental, equipo para afeitarse, etc.



Lavado de ropa

En CCHRM no se proporcionan servicios de lavado de ropa personal. Las familias encuentran que les resulta más conveniente llevarse la ropa a lavar a la casa después de visitar al paciente en la noche y luego regresarla en la siguiente visita.

Peluquero

Hay servicios de peluquero disponibles sólo con cita. Comuníquese con su enfermera para arreglar estos servicios.

Qué puede esperar de su programa de rehabilitación

Usted está por comenzar una fase única de su recuperación. La rehabilitación en Casa Colina será tanto desafiante como gratificante mientras comienza la primera fase de aprender a convertirse en una persona activa, independiente, saludable y lo más autosuficiente posible.

Desde el comienzo descubrirá que la rehabilitación involucra mucho trabajo, determinación y la 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 experimentados, usted participará en actividades de tratamiento que se encuentran entre las más avanzadas en el campo de la rehabilitación, con métodos innovadores y equipo ultramoderno.

El primer paso y más importante en su recuperación es hacer todo lo que pueda por sí mismo. A medida que aprenda nuevas habilidades, se volverá más independiente, seguro y 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. Usted tomará responsabilidad por su progreso y futuro. Aceptar su responsabilidad, así como el amor y el apoyo de su familia, son la base de su éxito.

Durante los primeros días en Casa Colina, se reunirá con los médicos y otros miembros del equipo de rehabilitación, 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, y puede incluir una combinación de terapia física, ocupacional y del habla, si es necesario. También le proporcionaremos otros servicios clínicos, administración del caso y actividades educativas.



Comenzamos temprano, algunas veces incluso antes del desayuno. Hacemos un descanso para almorzar y volvemos a trabajar nuevamente en la tarde. Al final del día es muy posible que se sienta cansado, pero a medida que pasen los días verá que sus esfuerzos se van convirtiendo en logros reales.

Su equipo de tratamiento

Casa Colina utiliza un enfoque de equipo único del cual usted es el miembro clave. Su equipo de tratamiento está compuesto por un grupo de profesionales altamente capacitados en rehabilitación, quienes combinan su experiencia y habilidades especializadas para desarrollar un enfoque de tratamiento de colaboración interdisciplinaria que asegura la seguridad del paciente y satisface sus necesidades individuales, su estilo de aprendizaje y sus metas para lograr la recuperación. Su equipo de tratamiento reevaluará regularmente sus necesidades para modificar el curso de la atención, el tratamiento, los servicios y la necesidad de educación, y así ayudarle a lograr su máximo potencial. La comunicación entre los miembros del equipo es esencial para proporcionar atención de alta calidad y proveer recursos internos y externos con el fin de satisfacer sus necesidades durante su estancia y después del alta.

Médicos

En Casa Colina los médicos de medicina interna y los médicos familiares trabajan estrechamente con especialistas en medicina física y rehabilitación. Además, tenemos en planta especialistas en pulmón, neurología, ortopedia, control del dolor y muchas otras especialidades para ayudar a guiar su atención. Sus médicos evaluarán, reevaluarán y supervisarán la calidad de la atención, el tratamiento y los servicios que le proporcionan los miembros del equipo de rehabilitación, y se reunirán regularmente con usted y su equipo de tratamiento para evaluar su progreso, dirigir los esfuerzos del tratamiento y recetarle los medicamentos y servicios que usted necesite. También acogemos la participación de su médico personal como miembro de su equipo de tratamiento. Si su médico personal no es parte de nuestro personal médico y elige no servir como médico tratante, entonces se le asignará un médico de medicina interna o familiar.

Enfermera

La enfermera de rehabilitación trabaja con usted y las personas que lo cuidan para evaluar y tratar sus respuestas a los problemas de salud que pueden surgir por la alteración en su capacidad funcional y en su estilo de vida. Es una relación terapéutica y de apoyo dinámica que cambia constantemente. Las enfermeras de rehabilitación colaboran con otros miembros del equipo interdisciplinario para lograr sus metas de rehabilitación y que usted obtenga buenos resultados.



Fisioterapeuta

El fisioterapeuta lo guiará y asistirá en las actividades terapéuticas y el entrenamiento funcional para que adquiera más fuerza, resistencia, flexibilidad, equilibrio, coordinación y movilidad. Estas áreas se concentran en la movilidad y los traslados. El fisioterapeuta también le enseñará muchos ejercicios para que continúe haciendo por su cuenta, los cuales son esenciales para su salud y aptitud física a largo plazo.

Terapeuta ocupacional

El terapeuta ocupacional le ayudará a reaprender las actividades diarias que le permitirán volverse más independiente. Su coordinación, equilibrio, fuerza, flexibilidad, sensación, conocimiento y percepción visual son los asuntos principales que trata el terapeuta ocupacional. Estas áreas ponen su atención en el vestirse, el aseo, la higiene personal y la alimentación.

Administrador de casos

Su administrador de casos está capacitado para ayudarle a coordinar su plan de atención en CCHRM. El administrador de casos trabajará con el personal del hospital para coordinar la atención, el tratamiento y los servicios, incluso cuando dadas las necesidades del paciente o la familia, se identifiquen recursos externos. Comenzando en el ingreso, su administrador de casos trabajará con usted y su familia para implementar un plan de alta y facilitar la continuidad de la atención, programando y facilitando conferencias familiares y arreglando la colocación adecuada del paciente en otro establecimiento cuando sea necesario. Coordinará su plan de atención con su compañía aseguradora, según se requiera y puede utilizar la experticia de un trabajador social para que ayude a coordinar su atención.

Patólogo del habla y el lenguaje

El patólogo del habla y el lenguaje trabaja con aquellas personas que necesitan una terapia especializada para mejorar la capacidad de comunicación, la deglución, la memoria y la habilidad de pensar claramente.

Neuropsicólogo

Su médico puede recomendar que vea al neuropsicólogo como parte de su plan de atención. El neuropsicólogo le ayudará a usted y a su familia en el proceso de adaptarse emocional o conductualmente a la discapacidad o a los problemas cognitivos y físicos. Le ayudará a desarrollar y usar sus aptitudes personales para que logre sentirse seguro de sí mismo y desarrolle autoestima.



Terapeuta respiratorio

El terapeuta respiratorio asiste y administra atención terapéutica y auxilio respiratorio a pacientes que tienen deficiencias y/o anomalías cardiopulmonares, bajo la dirección de un médico y por prescripción, para ayudar a que los pacientes logren su mayor potencial cardiopulmonar.

Técnico en alimentación registrado/Dietista registrado consultor

El técnico en alimentación registrado y el dietista registrado trabajan con el equipo de tratamiento, su familia y usted para asegurar que se satisfagan sus necesidades alimenticias específicas. Algunas veces se prescriben dietas especiales para pacientes que tienen ciertas condiciones médicas. Su técnico en alimentación o dietista registrado le ayudará con sus preferencias étnicas y culturales, así como con las restricciones alimenticias prescritas.

Otros miembros importantes de su equipo de tratamiento son los asistentes de enfermería, los asistentes de terapia y los auxiliares, quienes trabajarán con usted durante toda su estancia. Muchas otras personas, incluidas aquellas que trabajan "detrás del telón", están igualmente interesadas en la calidad de su atención. Todo el personal en CCHRM es de alguna manera miembro de su equipo de tratamiento y está comprometido a hacer lo mejor posible para ayudarle a alcanzar sus objetivos de recuperación.

Conferencias de equipo

Su equipo interdisciplinario se reunirá semanalmente para tratar sus objetivos y la coordinación de su atención, el tratamiento y los servicios necesarios para que logre sus objetivos para el alta. Las reuniones semanales del equipo brindan la oportunidad de revisar su progreso, los obstáculos a su progreso y la necesidad de modificar su plan de atención, e identifica recursos internos y externos necesarios para satisfacer sus necesidades. El equipo también trabajará con usted para asegurar que tenga los recursos adecuados cuando se le dé de alta. Su éxito en CCHRM y en la comunidad en general es nuestra prioridad número uno.

Otro personal

Durante su estancia muchos otros profesionales de atención de la salud pueden asistirle, entre ellos personal de los departamentos de farmacia, alimentación, laboratorio e imágenes. Nuestro personal de servicios ambientales limpiará su habitación diariamente. Si tiene alguna inquietud con la limpieza de su habitación, hable con su enfermera y nos encargaremos de ello lo antes posible. También contamos con personal voluntario y estudiantes que contribuyen muchas horas de servicio a CCHRM. Puede identificar a todo el personal y los voluntarios por sus marbetes. Muchas otras personas contribuyen a su bienestar detrás del telón, como el personal que administra la información médica, de contabilidad para pacientes, contadores, personal de instalaciones, secretarías, coordinadores de ingresos y trabajadores del servicio de comidas.



Educación del paciente

La educación del paciente es esencial en su plan de rehabilitación. Varios miembros de su equipo de rehabilitación le brindarán a usted y su familia educación y entrenamiento específicos para sus necesidades. Ciertas disciplinas específicas le proporcionarán educación para su seguridad, el uso eficaz de los medicamentos y el equipo, su estado alimenticio, el control del dolor y técnicas de rehabilitación que le ayudarán a maximizar su independencia. Además, ofrecemos programas de educación por televisión en nuestros canales 19, 20, 21 y 22. El canal 18 ofrece un calendario de los eventos del día que incluye programas educativos.

Decisiones acerca de la atención de su salud

Instrucciones por adelantado y Poder notarial de atención médica

Si usted tiene 18 años de edad o más y es mentalmente competente, tiene el derecho de tomar decisiones sobre su tratamiento médico. Si desea controlar las decisiones sobre la atención de su salud, incluso si no puede tomar o expresar las decisiones por sí mismo, necesitará una Instrucción por adelantado. Una Instrucción por adelantado es un conjunto de instrucciones que usted da sobre la atención médica que desea recibir en el caso de que pierda la capacidad para tomar decisiones por sí mismo. CCHRM cumple con las leyes y decisiones judiciales de California respecto a las Instrucciones por adelantado en la medida que estén dentro de la ley. Si su médico de CCHRM, por una cuestión de conciencia, no pudiera cumplir con su instrucción por adelantado, su médico se lo informará. CCHRM puede ayudarle a encontrar otro miembro del Personal Médico de CCHRM que pueda cumplir con su Instrucción por adelantado. Si no se puede encontrar uno le ofreceremos alternativas. Usted es responsable de proporcionar al hospital una copia de su instrucción por adelantado. Si tiene preguntas, hable con su médico, enfermera, administrador de casos o trabajador social. No le discriminaremos en base a que tenga o no una instrucción por adelantado.

Decisiones de atención de la salud

Antes de comenzar cualquier procedimiento o tratamiento, recibirá de su médico la información necesaria para que dé un consentimiento informado. Usted puede rehusarse a recibir tratamiento médico en la medida que la ley lo permite. Si se rehúsa a recibir tratamiento, se le informarán las consecuencias médicas importantes que podrían resultar de tal acción. Si se rehúsa a participar en terapias se le puede transferir a un nivel de atención distinto.



Comité de bioética

Podría llegar un momento en que se le pida que tome una decisión respecto a la atención de su salud o la de un ser querido. A menudo esta tarea puede ser confusa, atemorizante o dolorosa. Un mayor entendimiento entre los pacientes, las familias y los proveedores de atención de la salud puede reducir los temores y ayudar a aliviar la carga que causa la toma de decisiones tan difíciles. CCHRM tiene un Comité de Bioética que se compone de varios profesionales de atención de la salud y miembros del clero, según corresponda, 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 normas de recomendación de tratamiento en los casos que tengan implicaciones éticas.

¿Qué son los asuntos éticos? Son decisiones sobre el cuidado al final de la vida; el control adecuado del dolor; conflictos sobre atención de rehabilitación; la cancelación de recomendaciones de tratamiento por órdenes de “No resucitar”; el cumplimiento con instrucciones por adelantado; la guía cuando el paciente no tiene capacidad para tomar decisiones; o asuntos relacionados con el consentimiento informado y la confidencialidad, para nombrar unos pocos.

Si tiene un problema ético, por favor tome los siguientes pasos:

1. Hable sobre ello con su médico o proveedor de atención médica. En la mayoría de las circunstancias sus problemas se pueden resolver a este nivel.
2. Si el asunto no se resuelve, pídale a su médico, la enfermera o cualquier otro miembro del personal con quien se sienta cómodo que lo refiera al Comité de Bioética. También puede acceder al Comité de Bioética directamente, comunicándose con nuestro director médico a la extensión 3025.
3. Después de horas, o si llama desde su casa, llame al director médico o al administrador de guardia a la extensión 3100. El supervisor de enfermeras puede mandar llamar a estas personas por usted. Si es necesario, se puede llamar al Comité de Bioética para convocar una reunión dentro de las 48 horas.



Servicios de protección

Servicios de Protección de Adultos del Estado (APS)

La agencia de APS del condado proporciona asistencia a los ancianos y adultos dependientes que están funcionalmente minusválidos y no pueden satisfacer sus propias necesidades, y quienes son víctimas de abuso, negligencia o explotación. La agencia del condado investiga informes de abuso de ancianos y adultos dependientes que viven en hogares privados, hoteles, hospitales y clínicas de atención de agudos, centros de cuidado de adultos y centros sociales de cuidado ambulatorio.

Además de investigar y evaluar informes de abuso, el personal de APS proporciona o coordina servicios de apoyo, tales como custodia y abogacía. También brinda información y educación a otras agencias y el público sobre los requisitos para presentar informes y otras responsabilidades bajo las leyes para informar el abuso de ancianos y de adultos dependientes. Los servicios están disponibles para cualquier persona, independientemente de su ingreso. Hay servicios disponibles en los 58 condados del Estado de California.

Asistencia: Si desea hacer un informe de abuso de ancianos, comuníquese con la oficina de su condado. Los informes de abuso también se pueden presentar a la agencia local de policía. Para los Servicios de Protección de Adultos del condado, comuníquese con:

Toma central de informes de APS:	(213) 351-5401
Línea directa de 24 horas de atención:	(800) 992-1660
Información general:	(800) 339-6993

Servicios de Protección de Niños del Estado (CPS)

CPS es el principal sistema de intervención para el abuso y la negligencia infantil en el Estado de California. Las leyes existentes prevén servicios para los niños que son víctimas de abuso y negligencia, y sus familias. El objetivo de CPS es mantener al niño en su hogar cuando esto es seguro, y crear un plan alternativo lo más rápidamente posible cuando el niño está en peligro. Los servicios de CPS también están disponibles para niños que están hospitalizados.

Cuando se refiere un caso, el personal de servicios sociales obtiene la información de la persona que refiere el caso, para determinar si la persona referida alega abuso, negligencia o explotación. El personal de Respuesta de Emergencia determina si es indicada una respuesta de CPS en persona. Cuando un informe indica que se necesita protección, CPS hace lo siguiente:



- Interviene en las crisis
- Evalúa o identifica problemas, recaba los hechos y aclara los problemas
- Planea y proporciona servicios, establece objetivos, identifica recursos y plazos de tiempo
- Documenta el caso
- Termina el caso o lo transfiere a otro programa

Se proporciona aproximadamente 12 meses de servicios a los niños que permanecen de manera segura en la casa mientras la familia recibe servicios. Si se determina que un niño no puede permanecer en el hogar, incluso con servicios de preservación familiar y apoyo, entonces el niño es asignado a un hogar de crianza en un entorno tipo familiar que se encuentre cerca del hogar de los padres, de manera coherente con el mejor interés del niño.

Se proporciona hasta 18 meses de servicios a los niños y sus familias cuando se ha quitado a un niño del hogar y la familia está haciendo progreso hacia la reunificación. Cuando no se puede regresar a un niño a un hogar seguro después de haber proporcionado servicios, se debe asignar al niño a un entorno familiar lo antes posible.

Estos servicios están disponibles para niños y familias cuando los niños son víctimas o corren el riesgo de ser víctimas de abuso, negligencia, explotación o abuso por parte de los padres. Esto incluye la protección de los niños que están en un hospital por periodos de tiempo cortos o largos.

La ley del Estado de California define el abuso infantil como cualquiera de los siguientes:

- Se lesiona físicamente a un niño por medios que no son accidentales
- Se somete a un niño a crueldad deliberada o castigo injustificable
- Un niño sufre abuso o explotación sexual
- Un padre o cuidador descuida a un niño no proporcionándole comida, ropa, vivienda, atención médica o supervisión adecuada

Asistencia: Si necesita ayuda o si un niño necesita ayuda, llame a la línea directa de 24 horas de atención de CPS:

(800) 540-4000

TDD (800) 272-6699



Otros servicios especiales

Correspondencia

Los pacientes pueden recibir correspondencia en el hospital. Una vez que el hospital reciba la correspondencia, la entregará dentro de las 24 horas, excepto los fines de semana y los días feriados. La dirección del paciente mientras está en CCHRM es:

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

Las cartas y paquetes que le lleguen después del alta le serán enviados a la dirección que haya dejado. Puede comprar estampillas, tarjetas, sobres y papel en la Tienda de regalos. Puede entregar la correspondencia que desee enviar a la recepcionista del vestíbulo, en cualquier momento.

Entrega de flores y regalos

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

Servicios religiosos

Semanalmente se llevan a cabo servicios religiosos que no pertenecen a una denominación religiosa concreta y servicios católicos. Los horarios y lugares donde se llevan a cabo estos servicios están en el calendario, en el canal 18. Puede pedirle a su ministro, cura, rabino o asesor religioso que lo visite en cualquier momento en que no esté programado para terapias.

Finanzas y facturación

El Departamento de Ingresos de Casa Colina está estrechamente involucrado con su estancia en CCHRM desde el momento en que lo refieren. Antes de ingresar, los coordinadores del departamento de ingresos informarán su fuente de fondos y recibirá autorización para su ingreso. Durante toda su estancia, su administrador de casos mantendrá regularmente informada a su fuente de fondos sobre su progreso y necesidades futuras de rehabilitación.



La factura del hospital

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

La factura refleja todos los servicios que usted recibe durante su estancia. Los cargos caen en dos categorías: Una tarifa básica diaria que incluye su habitación, comidas, atención de enfermería, limpieza de la habitación, teléfono local y televisión local y educativa; y cargos por los servicios que ordena su médico para usted, tales como terapias, radiografías, análisis de laboratorio y medicamentos. Su fuente de fondos recibirá facturas separadas por los servicios que recibió del hospital y por los honorarios de los médicos que lo trataron y a quienes se consultó.

Si le hicieron ciertas pruebas o tratamientos en el hospital, puede recibir facturas de médicos que no vio en persona. Estas facturas son por los servicios profesionales proporcionados por médicos para diagnosticar e interpretar los resultados de las pruebas, como en el caso de los médicos radiólogos. Los radiólogos y otros especialistas que realizan estos servicios tienen que presentar facturas separadas. Si tiene preguntas sobre estas facturas, llame al número impreso en la factura que reciba de ellos.

El Departamento de Contabilidad para Pacientes arreglará toda la facturación y cobro del seguro, Medicare o Medi-Cal, excepto por los honorarios de los médicos. Deberá hablar con su administrador de casos sobre cualquier pregunta que tenga sobre su responsabilidad económica. Él o ella lo referirá a un representante de contabilidad para pacientes.

Los servicios proporcionados por CCHRM están cubiertos por la mayoría de los planes de seguro de salud y de la Compensación de los Trabajadores. Algunos servicios pueden ser elegibles para el reembolso de Medicare o Medi-Cal. En la medida que haya fondos disponibles, y de acuerdo con las normas para calificar, la Fundación Casa Colina proporciona fondos para atención no compensada a pacientes que tienen una mala situación económica .



Código de Conducta Ética y Programa de Cumplimiento Empresario de CCHRM

La Comisión Directiva de Casa Colina ha establecido un Código de Conducta Ética y un Programa de Cumplimiento Empresario en reconocimiento de la responsabilidad que tiene la organización hacia nuestro público, el cual incluye a pacientes, residentes, donantes, personal interno, consejo de directores, voluntarios, agentes que refieren pacientes, agentes reguladores, proveedores y el público en general. Es responsabilidad de todos actuar de una manera coherente con el Código de Conducta Ética. El Programa de Cumplimiento Empresario promueve la adherencia a los principios establecidos en el Código de Ética e incluye actividades de capacitación y prevención, auditorías, detección y corrección de cualquier contravención a nuestra garantía de comportarnos de una manera legal y ética.

El principio guía: Todos merecen ser tratados con dignidad, respeto y amabilidad. La organización se esfuerza en adherirse a este principio y lo amplía mediante normas y procedimientos. Nos representamos y representamos nuestras capacidades de una manera justa y precisa, proporcionamos servicios adecuados para satisfacer las necesidades identificadas de los pacientes y no proporcionamos servicios que son innecesarios. No discriminamos sobre ninguna base. Prevemos que el desempeño en el proceso de la atención sea uniforme en toda la organización, y nos esforzamos en proporcionar atención que satisface o excede los estándares locales. Hacemos todo lo posible por maximizar el beneficio para los pacientes e interceder por la gran comunidad de personas que viven con discapacidad y minusvalía. El respeto por los pacientes incluye el claro reconocimiento de sus derechos, incluida la participación en decisiones de atención, el derecho a quejarse y la resolución justa y objetiva de conflictos.

Es nuestra norma solicitar a todos los miembros de la comisión directiva, la administración, el personal médico y los empleados que den a conocer si existe una posible dualidad de intereses, de modo que tales intereses no influyeran inadecuadamente las importantes decisiones clínicas o de la organización.

Facturaremos los servicios de manera justa y correcta, y explicaremos la factura en detalle cuando se solicite. Los pacientes con recursos limitados recibirán atención no compensada a medida que haya recursos disponibles de donantes para esas necesidades, y cuando las haya, de ganancias de la operación de la empresa, según lo designe la comisión directiva.

Al comercializar nuestros servicios, nos representaremos y representamos nuestras capacidades en forma precisa. Respondaremos informes específicos sobre la calidad y los resultados de nuestros servicios mediante evidencia que sustancie cualquier reclamación hecha.

CCHRM reconoce la necesidad de mantener la confidencialidad de la información de los pacientes. Además, los asuntos del personal y la administración se mantendrán en forma confidencial. Sólo se dará acceso a los individuos que estén autorizados.



La preparación para dejar el hospital y continuar la rehabilitación

En colaboración con su médico o equipo de rehabilitación, usted será un participante activo en su plan de alta, y lo mantendremos informado de la fecha aproximada de alta desde el ingreso hasta el alta. En CCHRM, nuestro compromiso es proporcionarle servicios que le permitan regresar a su hogar y mantener un estilo de vida saludable, activo, productivo y lo más independiente posible. Para poder cumplir con este compromiso, uno de nuestros objetivos principales es asegurarnos de que usted y su familia estén lo suficientemente preparados para el regreso exitoso a su hogar y la comunidad. Por lo tanto, la planificación y preparación de su alta hospitalaria, y de la etapa siguiente en su recuperación, comenzarán al momento del ingreso y continuarán durante toda su estancia.

El cuerpo de cada paciente mejora funcionalmente a un paso distinto. El objetivo primario de la rehabilitación es que el paciente se vaya a su casa. Algunos pacientes pueden lograr mejoras funcionales muy rápidamente, y otros pueden llegar a una meseta y no progresar tan rápidamente. En algunos casos, cuando no se logran mejoras en forma tan rápida, pueden ser más adecuados otros niveles de cuidado para el paciente, tales como Atención de Enfermería Especializada o Atención de Agudos de Larga Duración. En estos casos, puede existir la necesidad de colocar al paciente en otro establecimiento cuando se le dé de alta. Su administrador de casos trabajará con usted y su familia para hacer los arreglos apropiados para transferirlo a su destino de alta. Si es necesario transferirlo, se informará a la organización de atención médica a donde se transferirá las necesidades previstas para su atención, tratamiento y servicios continuos. Si lo transfieren a otro establecimiento de atención médica, se compartirá la información médica, física y psicosocial apropiada.

Su médico guiará el equipo de rehabilitación que determinará cuando se habrá completado su estancia. Su médico escribirá una orden de alta. Su administrador de casos trabajará estrechamente con usted y su familia o pareja para planificar la fecha y hora del alta.

En el momento del alta

Sus pertenencias

Reúna todas sus pertenencias y vuelva a revisar los armarios y cajones. Asegúrese de dejar en la habitación cualquier equipo que pertenezca a CCHRM. Si dejó algo en la caja de seguridad del hospital, notifique a su enfermera para que puedan obtener el o los artículos por usted.



Instrucciones de alta

Su médico, enfermera y administrador de casos le dará instrucciones sobre su cuidado después de dejar el hospital. Si tiene preguntas sobre su dieta, actividades u otros asuntos, por favor pregunte.

Medicamentos

Si su médico le da recetas, llévelas a la farmacia de su área para obtener sus medicamentos.

Equipo médico

Antes de darle de alta, su equipo de rehabilitación le ayudará a determinar si necesita equipo médico y otros suministros. Su administrador de casos coordinará la obtención de las autorizaciones apropiadas y el pedido del equipo, así estará listo cuando le den de alta.

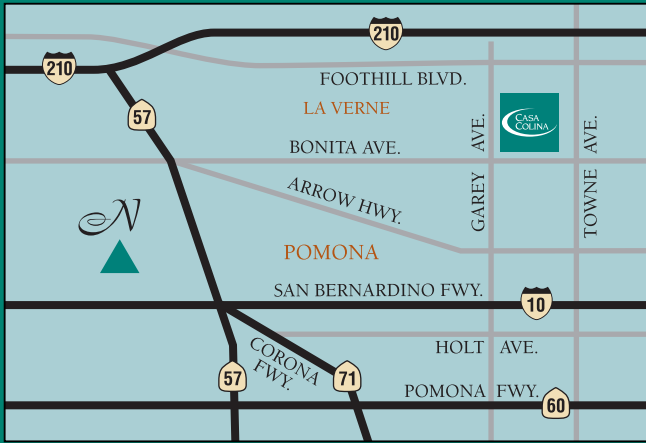
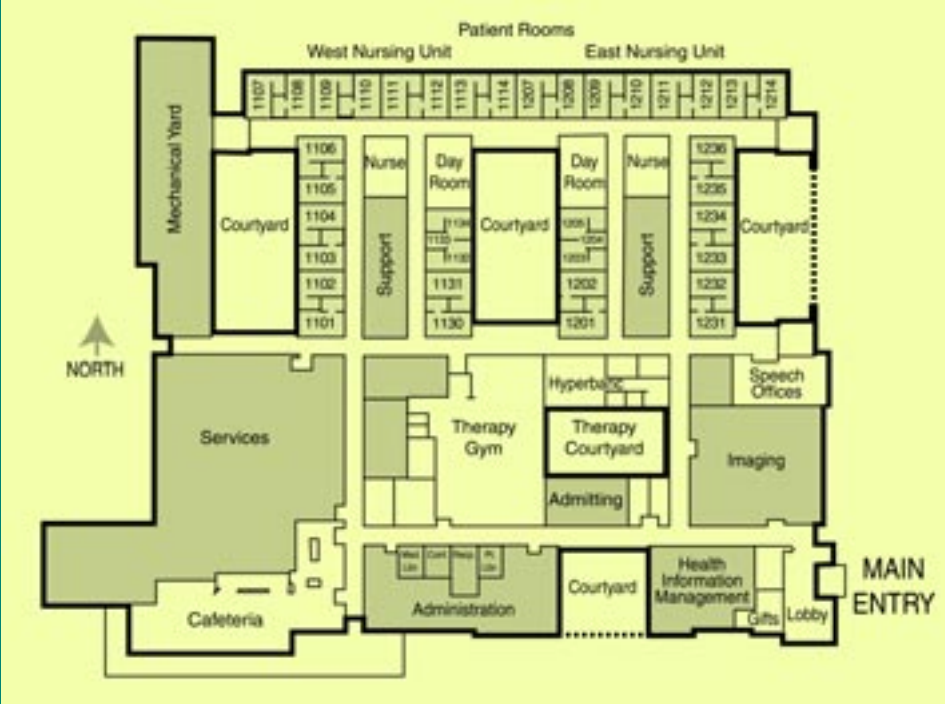
Transporte hacia la salida

Cuando se haya recibido la orden del médico y usted esté listo para irse, un miembro del personal de enfermería lo acompañará a la salida del vestíbulo principal y le ayudará a subir a su vehículo.

Transferencia a otro establecimiento

El modo en que se trasladará a otro establecimiento será coordinado 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 una enfermera le comunicará a usted y su familia los detalles de la transferencia.

Mapas del hospital y autopistas



CENTERS FOR REHABILITATION