



Manual para Pacientes y Familias

Servicios para Pacientes Hospitalizados



Nuestra misión, visión y valores

Misión

Optimizar los resultados de recuperación y rehabilitación médica para todos los pacientes en un ambiente seguro que respeta su dignidad, diversidad e individualidad.

Visión

Liderar y definir la excelencia en la atención médica, quirúrgica y de rehabilitación.

Valores

Aplicar la excelencia clínica, educación e investigación para mejorar la calidad de vida en las comunidades a las que servimos, con un compromiso de compasión, colaboración e integridad.



Índice

Bienvenido	1	
Hospital y Centros de Salud Casa Colina	2	
Preparación para su estancia	3	
Qué traer	3	
Qué no traer	3	
Entendiendo su seguro	4	
Durante su estancia	5	
Su seguridad y protección	5	
Conozca a su personal del hospital	9	
Sus visitantes	12	
Comunicaciones, aparatos electrónicos y televisión	13	
Alimentos y nutrición	14	
Servicios especiales	15	
Preparándose para ir a casa	17	
Derechos y responsabilidades del paciente	18	
Avisos importantes	22	
Cómo apoyar a Casa Colina	24	
Mapa del hospital	25	
Sus notas	27	
Comuníquese con nosotros	28	
Mapas del campus y autopistas		Contraportada

Bienvenidos



Gracias por elegir al Hospital y Centros de Salud Casa Colina. Es todo un privilegio cuidar de usted y sus seres queridos durante su estadía.

Vemos la prestación de atención médica como una asociación entre nuestros pacientes, sus familias y nuestros dedicados médicos, clínicos y otros profesionales de la salud. Esperamos que sienta lo mismo y le animamos a que participe activamente en su proceso de atención. Debido a que la hospitalización a veces puede ser estresante para los pacientes y sus familias, desarrollamos esta guía para responder a muchas de sus preguntas y hacer que su estadía en el Hospital Casa Colina sea lo más cómoda posible.

En Casa Colina, nos esforzamos por crear el entorno óptimo para que usted recupere su función física y cognitiva. Estamos comprometidos a brindar atención de la más alta calidad, adaptada a sus necesidades individuales, en un ambiente de apoyo, respeto y compasión.

Si en algún momento desea compartir comentarios o inquietudes, hable con su supervisor de enfermería. Si todavía tiene una inquietud que no se ha abordado a su satisfacción, ya sea sobre el trato que ha recibido, nuestra comida, la limpieza de su habitación o nuestro campus, comuníquese a mi oficina directamente. Puede llamarme al 909/596-7733, extensión 2300.

Gracias por confiar en nosotros para atender sus necesidades de atención médica.

A handwritten signature in black ink that reads "Kelly M. Linden".

Kelly M. Linden
Presidenta y Directora Ejecutiva



Los pacientes y sus familias disfrutan de abundante luz natural y una sensación de copioso espacio en todo el campus, con vistas que dan a exuberantes patios con jardines y las cordilleras cercanas.

Hospital y Centros de Salud Casa Colina

Desde 1938, Casa Colina ha sido líder en brindar atención médica, quirúrgica y de rehabilitación de alta calidad a nuestra comunidad. Hoy en día, nuestros médicos y personal clínico brindan una amplia gama de servicios especializados innovadores. Las instalaciones que se encuentran en el campus de Pomona de 20 acres y otros sitios en el sur de California incluyen:

Hospital Casa Colina

- Servicios médico-quirúrgicos, unidad de cuidados intensivos y rehabilitación hospitalaria
- Rehabilitación ambulatoria y clínicas de especialidades médicas

Centro Residencial Transitorio de Casa Colina

Centro de Imagenología Diagnostica Casa Colina

Centro de Servicios para Niños Casa Colina

Centro de Azusa de Casa Colina

Casa Colina Servicios Residenciales a Largo Plazo

Casa Colina se compromete a satisfacer las cambiantes necesidades de salud de nuestra comunidad. Desde nuestros servicios de rehabilitación médicamente dirigidos hasta nuestra atención médica y quirúrgica aguda de última generación, somos líderes en nuestra región y ofrecemos una variedad de servicios altamente especializados para personas de todas las edades y diagnósticos.

Casa Colina prohíbe la discriminación por edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.

Casa Colina Hospital cuenta con amplias habitaciones privadas y semiprivadas para pacientes, las cuales están agrupadas alrededor de unidades de enfermería especializadas y cómodas salas diurnas.



Preparación para su estancia

Qué traer

Cuando llegue a Casa Colina, queremos que se sienta lo más confortable posible.

Si es admitido a la Sala Quirúrgica Médica, se le informará sobre qué traer para su visita.

Si es admitido a la Sala de Rehabilitación Aguda, por favor traiga los siguientes artículos/objetos de casa:

- Zapatos con suela de goma (no pantuflas)
- 5 pares de pantalones o shorts
- 5 camisetitas o camisas, una sudadera o suéter
- 5 cambios de ropa interior y calcetines
- Ropa de dormir
- Artículos de aseo personal

Por favor, escriba su nombre en todos sus artículos.

No se brindan servicios de lavandería personal en el Hospital Casa Colina. Por lo tanto, si permanece en la Sala de Rehabilitación Aguda durante un tiempo prolongado, solicitamos que los familiares o amigos visitantes se lleven su ropa sucia a casa para lavarla y luego la devuelvan en su próxima visita.

Qué no traer

Equipo médico propiedad del paciente

Casa Colina Hospital proporciona el equipo médico necesario para los pacientes durante su estancia con nosotros. El equipo médico propiedad del paciente puede traerse al hospital solo si la necesidad cumple con alguno de los siguientes criterios:

- El uso y funcionamiento continuo del equipo no puede interrumpirse, por razones clínicas y de seguridad del paciente, cuando llegue al hospital.
- El hospital no puede proporcionar equipos clínicamente iguales (o mejores) para el paciente.

Se deberá registrar todo el equipo con enfermería para que se documente como parte de sus posesiones mientras esté en Casa Colina. El departamento de Instalaciones de Casa Colina deberá probar y aprobar cualquier equipo médico que utilice energía eléctrica.

Objetos de valor como joyas, relojes, aparatos electrónicos, dinero en efectivo y tarjetas de crédito

No traiga objetos de valor como teléfonos celulares, computadoras portátiles, tabletas, joyas, relojes, efectivo y tarjetas de crédito durante su estadía en el hospital. Casa Colina no es responsable de su custodia y no le reembolsará la pérdida o daño de estos artículos. Si se da cuenta que ha empacado artículos valiosos, envíelos a casa con un familiar o ser querido. Si tiene preguntas, hable con su supervisor de enfermería.

Medicamentos desde casa

Lleve al hospital una lista de sus medicamentos actuales y sus dosis. Si su médico le pidió que traiga medicamentos desde su casa o si está tomando medicamentos en investigación o que no están ampliamente disponibles, se guardarán en la farmacia para su custodia. Notifique a su enfermera al momento de su admisión. Se le dará un recibo por cualquier medicamento que se coloque en la farmacia.

Entendiendo su seguro

Un representante de nuestro departamento de Servicios al Paciente coordinará su admisión al Hospital Casa Colina con su médico. Un coordinador de preadmisión le llamará a usted o a su representante para verificar la información básica, como el nombre de su empleador, domicilio y proveedor de seguros.

Le recomendamos que examine la cobertura que proporciona su proveedor de seguro de salud y que sepa si cumple con todos los términos y condiciones necesarios.

Cuando llegue, es posible que deba pagar un deducible o copago. En ciertos casos, se puede requerir un depósito de admisión (basado en la duración estimada de su estadía). Un representante de nuestro departamento de Servicios al Paciente discutirá el depósito con usted.

Se notificará a su compañía de seguro del día y la hora de su admisión anticipada para garantizar que se les proporcione la información adecuada para la autorización y el pago. Nos comunicaremos con su compañía de seguro durante su estadía para informarles sobre cualquier necesidad continua de atención. Nuestros asesores financieros están disponibles para analizar cualquier inquietud que usted o su familia puedan tener con respecto a su plan de seguro u otros problemas financieros relacionados con su atención hospitalaria. Para comunicarse con un asesor financiero, llame al 909/596-7733, ext. 5558.



Durante su estancia

Su seguridad y protección

SPEAK UP se recupera de los cuidados que recibe

En Casa Colina, nos preocupa que la seguridad en la atención de salud sea nuestra máxima prioridad. Recomendamos a nuestros pacientes que participen activamente en su atención a través del programa.

No se quede callado... Si no entiende algo o si necesita una explicación sobre un medicamento, tratamiento o formulario médico.

Preste atención... Verifique la identificación de sus enfermeras, médicos y cualquier persona que le brinde atención.

Edúquese... Para que pueda tomar decisiones bien informadas sobre su atención.

Los intercesores (familiares y amigos) pueden ayudar... Pueden hacer preguntas, solicitar ayuda y recibir instrucciones para apoyar su atención médica.

Obtenga información acerca de sus medicamentos... Descubra cómo le ayudará, los efectos secundarios que puede experimentar y cómo debe tomarlo.

Utilice una organización para el cuidado de la salud de calidad que... esté acreditada y tenga experiencia con su condición de salud y puede brindarle apoyo para recibir una atención segura y de calidad.

Participe en todas las decisiones sobre su cuidado... hable sobre cada paso de su atención de salud con su proveedor, solicite una segunda o tercera opinión si la necesita y comparta listas de medicamentos y expedientes médicos con su equipo de atención de salud.

Identificación del personal

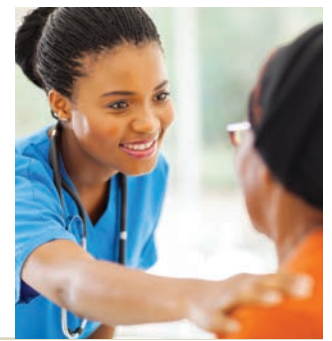
A lo largo de su atención, entrará en contacto con muchas personas. Todos los representantes de Casa Colina (médicos, enfermeras, clínicos y personal) usan su identificación con foto de manera visible. Aunque mantenemos nuestras instalaciones seguras, le pedimos que primero alerte a una enfermera utilizando la luz de llamada y cuestione a cualquier desconocido que entre en su habitación del hospital sin una tarjeta de identificación con foto.

Prevención de caídas

Casa Colina utiliza un sistema de “pulseras de colores” para identificar el nivel de independencia de cada paciente con respecto al uso del baño y la movilidad.

Mientras esté en el hospital, hay pasos que puede seguir para prevenir una caída:

- Mantenga el botón de llamada al alcance en todo momento.
- Llame a su enfermera antes de levantarse de la cama para usar el baño o transferirse a una silla o silla de ruedas.
- Siempre use zapatos o calzado antideslizante si está de pie o caminando.
- Informe cualquier derrame u obstrucción al personal de inmediato.



Prevención del suicidio

En un esfuerzo por combatir las altas tasas de suicidio en Estados Unidos, el hospital y Centros de Salud Casa Colina han implementado medidas para ayudar a identificar y apoyar mejor a los pacientes que luchan contra los pensamientos suicidas. Hable con un miembro del equipo de atención si tiene pensamientos suicidas o de muerte, para que podamos ayudarle durante este momento difícil. La ayuda también está disponible dentro de la comunidad a través de estos servicios gratuitos y confidenciales.

- Línea de ayuda para la prevención del suicidio: 1-800-273-TALK (8255)
- Línea de texto de crisis: Envíe Hello al 741741

En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Respuesta rápida

Casa Colina Hospital utiliza equipos de respuesta rápida para brindar atención crítica al paciente cuando hay un cambio repentino en la condición o una emergencia médica. Los pacientes o familiares que estén preocupados por un cambio repentino en su condición médica pueden iniciar una respuesta rápida si se comunican con el cuidador más cercano o llaman a la ext. 5888 desde cualquier teléfono de casa.

Nuestro enfoque de equipo para el manejo del dolor

El manejo del dolor en el ámbito hospitalario requiere una colaboración eficaz entre los pacientes y los cuidadores. Casa Colina se compromete a escuchar su experiencia de dolor, apoyarle en el establecimiento de metas para poder manejarlo de manera efectiva y brindarle una variedad de opciones terapéuticas para maximizar su recuperación, comodidad y nivel de actividad. Nuestro equipo multidisciplinario incluye médicos, enfermeras, terapeutas físicos y ocupacionales, cuidadores espirituales, neuropsicólogos, farmacéuticos y especialistas en manejo del dolor. También ofrecemos actividades de diversión que han demostrado ser efectivas para controlar el dolor, como ejercicio, musicoterapia, ejercicios de atención plena y grupos de apoyo.

Different types of pain Diferentes tipos de medicamentos pueden brindar alivio cuando otras opciones terapéuticas no son suficientes. En estos casos, nuestros médicos y enfermeras priorizarán su seguridad mientras trabajan de manera efectiva para controlar su dolor. Cuando se indiquen medicamentos para el dolor, sopesaremos cuidadosamente el equilibrio entre ofrecer una dosis segura de medicamento para aliviar el dolor y limitar los posibles efectos secundarios inseguros o indeseables. Nuestros cuidadores están capacitados para evaluar su nivel de dolor y maximizarán las intervenciones de control del dolor a intervalos regulares, pero no dude en plantear cualquier inquietud que pueda tener sobre su dolor en cualquier momento. A medida que haga la transición de su tiempo en Casa Colina, le brindaremos información a usted y a sus seres queridos sobre cómo manejar su dolor más allá de su estadía en el hospital.

Durante su estancia

Seguridad de opioides

Ciertos medicamentos fuertes, conocidos como opioides, requieren una evaluación y un control especiales para administrarlos de manera segura. En Casa Colina, estamos comprometidos con el uso adecuado de los opioides para los pacientes para quienes se consideró que era seguro que los recibieran. Estos medicamentos, que pueden administrarse por vía intravenosa o en forma de pastillas, están diseñados para uso a corto plazo y se le conoce por ciertos efectos secundarios como estreñimiento, mareos, náuseas/vómitos, tolerancia/dependencia física y depresión respiratoria. Si su médico determina que necesita opioides para controlar su dolor, controlaremos su seguridad cuidadosamente para evitar efectos secundarios no deseados. Si bien se indica el uso de medicamentos opioides en ciertas situaciones para el control a corto plazo del dolor de moderado a intenso, trabajaremos para hacer una transición activa a medicamentos más suaves que pueda tomar por vía oral a medida que se acerque a la fecha del alta.

Como paciente en el Hospital Casa Colina, le pedimos que:

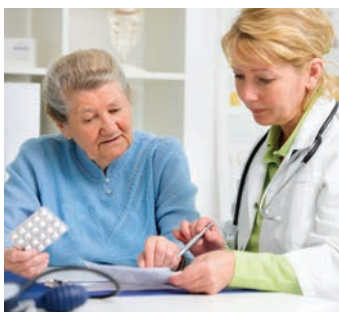
- Hable con su equipo de atención sobre qué anticipar con respecto al dolor y su manejo, las posibles limitaciones y los efectos secundarios de los tratamientos para el dolor.
- Analice las opciones para aliviar el dolor con su equipo de atención.
- Trabaje con su médico para desarrollar un plan de control del dolor.
- Dígale a su médico o enfermera sobre cualquier inquietud o inquietud que pueda tener sobre el control del dolor.

Trabajando juntos

Mientras que el dolor es algo común en el entorno hospitalario, puede ser una experiencia inquietante para los pacientes y sus familias. El manejo eficaz del dolor es una colaboración entre pacientes y cuidadores que se basa en una comunicación abierta y un enfoque de equipo multidisciplinario. En el Hospital Casa Colina, trabajaremos con usted desde la admisión hasta el alta para abordar sus necesidades de dolor desde diferentes ángulos.

Anticoagulantes

Los anticoagulantes, a veces denominados “diluyentes de la sangre”, son medicamentos que se recetan para prevenir o reducir los coágulos sanguíneos. Si bien los anticoagulantes son esenciales para prevenir afecciones potencialmente mortales causadas por la formación de coágulos sanguíneos, también aumentan el riesgo de sufrir una hemorragia. Si le recetan un anticoagulante durante su estadía, los proveedores de atención médica, las enfermeras y los farmacéuticos colaborarán para





garantizar su seguridad mientras toma estos medicamentos. Antes de ser dado de alta, trabajarán con usted para garantizar que sepa cómo tomar el medicamento de manera segura, incluidas las interacciones con medicamentos o alimentos o las pruebas de laboratorio requeridas. Los consejos para tomar anticoagulantes de manera segura después de ser dado de alta del Hospital Casa Colina incluyen:

- Prestar atención a los signos de sangrado (por ejemplo: sangrado de las encías después de cepillarse los dientes o la presencia de sangre en las heces u orina) y notifique a su proveedor de atención médica de inmediato si nota cualquier aumento en el sangrado.
- Notifique a su médico antes de comenzar cualquier medicamento nuevo, incluidos los medicamentos y suplementos de venta libre.
- Informe a su dentista o médico acerca de tomar medicamentos anticoagulantes antes de cualquier procedimiento dental o quirúrgico.
- Tome el medicamento a la misma hora todos los días. Si olvida una dosis, tome el medicamento tan pronto como lo recuerde. Si omite un día completo, no duplique su dosis, tome su dosis normal y notifique a su proveedor de atención médica.
- No deje de tomar el medicamento sin hablar primero con su proveedor de atención médica.

Reconocimiento de sus medicamentos

Todos los medicamentos que tome mientras está en el hospital son recetados por su médico, dispensados por la farmacia del hospital y los administrados por una enfermera. A los pacientes no se les permite administrar sus propios medicamentos a menos que sea parte de una educación supervisada, ni se les permite tener medicamentos personales al lado de la cama. Si en algún momento le dan medicamentos con los que no está familiarizado, avise a su enfermera o médico antes de tomarlos.

Al ser admitido en el Hospital Casa Colina, se le pedirá que proporcione una lista de todos los medicamentos de su hogar para compararlos con los medicamentos recetados actualmente en el hospital. Esto asegurará una lista de medicamentos completa y precisa. Se le proporcionará una lista de medicamentos completa y actualizada cuando se le dé de alta de Casa Colina. Proporcione esta lista a su médico de atención primaria y/o a cualquier otro médico que pueda ver en sus próximas citas médicas.

Alcohol y drogas

Las bebidas alcohólicas y las drogas no autorizadas están estrictamente prohibidas en el Hospital Casa Colina. El uso no recetado de alcohol, marihuana/CBD u otras drogas puede ocasionar el alta inmediata.

Artículos perdidos

Si pierde un artículo personal, por favor informe a su enfermera. Si encuentra algún artículo, entréguelo en la estación de enfermeras.

Durante su estancia

Cámaras

No se permiten fotografías, videos ni grabaciones de voz de otros pacientes o personal en el Hospital Casa Colina. Si toma fotografías personales durante su estadía, tenga en cuenta la privacidad de otros pacientes y del personal.

Fumar

Debido a nuestro compromiso de brindar el entorno más saludable para todos los pacientes, el Hospital Casa Colina es un centro para no fumadores. No se permite fumar en el interior ni en los patios exteriores del hospital en ningún momento. Solo se permite fumar en las áreas exteriores designadas de los terrenos del hospital. Consulte el mapa del campus en la parte exterior de la contraportada de este manual para ubicar las áreas designadas para fumar.

Conozca a su personal del hospital

Casa Colina utiliza un enfoque de equipo único en el que el paciente es el miembro clave del equipo. Su equipo de tratamiento está formado por profesionales experimentados que combinan sus habilidades especializadas en un enfoque colaborativo e interdisciplinario del tratamiento, el que mejor garantiza su seguridad y satisface sus necesidades individuales, estilo de aprendizaje y objetivos de recuperación. Su equipo evalúa continuamente sus necesidades y modifica su curso de atención, tratamiento, educación y servicios según sea necesario para ayudarlo a lograr su máxima recuperación. La comunicación entre los miembros del equipo es primordial para brindar atención de calidad durante su estadía en el hospital y al momento del alta.

Médicos

En Casa Colina, tanto los médicos de medicina interna como los médicos familiares trabajan en estrecha colaboración con los especialistas, como médicos de medicina física y rehabilitación y cirujanos, para dirigir su atención. Casa Colina también es un hospital docente, por lo que los médicos residentes pueden desempeñar un papel activo en su tratamiento diario bajo la supervisión de nuestro personal médico. Sus médicos supervisan la calidad de la atención, el tratamiento y los servicios que proporcionan los miembros del equipo de tratamiento. Se reunirán regularmente con usted y su equipo de tratamiento para evaluar su progreso, dirigir los esfuerzos de tratamiento y recetar cualquier medicamento y servicio que necesite. Además, agradecemos la participación de su médico personal como miembro de su equipo de tratamiento. Si su médico personal no está en nuestro personal médico o decide no servir como médico tratante, entonces se le asignará un médico, según corresponda a su enfermedad, durante su estadía.

Personal de enfermería a cargo

Cada unidad de enfermería está supervisada por una enfermera registrada que dirige el equipo de enfermería y es responsable de las operaciones de la unidad durante cada turno. Son un recurso directo en caso de que tenga algún problema o inquietud con respecto a su atención. Se puede comunicar con la enfermera a cargo las 24 horas del día, los siete días de la semana si llama a la extensión de teléfono que figura en el tablero de comunicación de su habitación. También le puede llamar si presiona el botón de llamada a enfermería y pide hablar con la enfermera o enfermero a cargo.



Personal de enfermería

Sus enfermeras o enfermeros, en colaboración con su médico y otros miembros de su equipo de atención médica, trabajan para tratar afecciones médicas, promover una salud y una recuperación/rehabilitación óptimas, y brindarle educación sobre sus tratamientos y medicamentos. Enfermeras registradas brindan atención directa al paciente al evaluar y reevaluar continuamente su estado de salud, tratar sus necesidades médicas y administrar medicamentos.

Fisioterapeutas

El fisioterapeuta (PT, por sus siglas en inglés) le guiará y asistirá en actividades terapéuticas y entrenamiento funcional para desarrollar más fuerza, resistencia, flexibilidad, equilibrio, coordinación y locomoción. La movilidad y las transferencias son un enfoque principal. El fisioterapeuta también le enseñará ejercicios para continuar por su cuenta que son esenciales para su salud y estado físico a largo plazo.

Terapeutas ocupacionales

El terapeuta ocupacional (OT, por sus siglas en inglés) le ayuda a volver a aprender las actividades de la vida diaria que le permitirán ser más independiente. Estas áreas se enfocan en vestirse, arreglarse, la higiene personal y la alimentación. El terapeuta ocupacional también se ocupará de su coordinación, equilibrio, fuerza, flexibilidad, sensación, cognición y percepción visual.

Patólogos del habla y el lenguaje

El patólogo del habla y el lenguaje (SLP, por sus siglas en inglés) evalúa a los pacientes con trastornos del habla, del lenguaje, cognitivos y de la deglución adquiridos y del desarrollo para determinar un plan de atención cultural y lingüísticamente apropiado según las indicaciones del médico. Los patólogos del habla y el lenguaje utilizan prácticas basadas en la evidencia para brindarles a los pacientes los más altos estándares de tratamiento para mejorar la articulación, la voz, la comprensión auditiva, el lenguaje expresivo, el razonamiento/resolución de problemas, la comunicación aumentada y la deglución. El objetivo del patólogo del habla y el lenguaje es mejorar la calidad de vida del paciente optimizando su capacidad para comunicarse y/o tragar.

Neuropsicólogos/psicólogos

Su médico puede recomendarle que vea a un neuropsicólogo como parte de su plan de tratamiento. Un neuropsicólogo es un psicólogo clínico con licencia que cuenta con educación y capacitación especializadas en la comprensión de las funciones y los trastornos cerebrales. Puede evaluar cómo funciona su cerebro con pruebas estandarizadas o actividades funcionales y luego ayudarle a usted y a su familia, así como al equipo de tratamiento, a comprender cómo funciona su cerebro. También puede ayudarle a ver cómo ha cambiado su cerebro después de una lesión o enfermedad. Un neuropsicólogo también puede brindar psicoterapia, manejo del comportamiento, rehabilitación cognitiva y otros tipos de tratamiento. El neuropsicólogo incorpora el conocimiento de cómo las lesiones o trastornos cerebrales pueden afectar las emociones, el comportamiento y el funcionamiento cognitivo para hacer recomendaciones individualizadas para aumentar el éxito y lograr la mejor calidad de vida.

Durante su estancia

Terapeutas respiratorios

El terapeuta respiratorio asiste y administra cuidados y soporte vital a pacientes con deficiencias y/o anomalías cardiopulmonares. Esto se hace bajo la dirección de un médico y por prescripción médica para ayudar a los pacientes a alcanzar su máximo potencial cardiopulmonar.

Farmacéuticos

Los farmacéuticos son una parte fundamental de su equipo de atención médica. Trabajan en estrecha colaboración con su personal médico y de enfermería para garantizar que reciba una terapia farmacológica que maximice los efectos clínicos y minimice cualquier posible reacción adversa. Los farmacéuticos también trabajan con pacientes que requieren educación adicional sobre medicamentos recetados.

Técnicos dietistas registrados/dietistas registrados

El técnico dietista registrado y el dietista registrado trabajan con el equipo de tratamiento, su familia y usted para asegurarse de que su dieta satisfaga sus necesidades específicas para promover una recuperación saludable. A veces se recetan dietas especiales para pacientes con ciertas enfermedades. Su técnico dietista registrado/dietista registrado le ayudará con las preferencias étnicas y culturales, así como con las restricciones alimentarias recetadas.

Trabajadores sociales

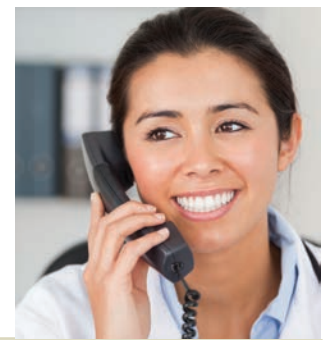
Los trabajadores sociales trabajan con usted y su familia para identificar las barreras que pueden impedirle optimizar el proceso de curación mientras está en el hospital. Colabora y consulta con sus médicos, otros proveedores de atención médica y órganos comunitarios según sea necesario para ayudar con el ajuste personal y las necesidades y problemas psicosociales. El objetivo del trabajo social es permitirle utilizar los servicios de atención médica para su máximo beneficio y facilitar la continuidad de la atención.

Administradores de casos

El administrador de casos trabaja con el personal del hospital y los médicos para coordinar su atención, tratamiento y servicios, que pueden incluir recursos externos cuando el paciente, la familia o el cuidador designado los necesitan. Comenzando en el momento de la admisión, su administrador de casos trabajará con usted y su familia para mantenerlos informados sobre su plan de atención, implementar un plan de alta, facilitar la continuidad de la atención, educarle sobre la continuidad de la atención médica de Casa Colina y coordinar el cuidado de seguimiento adecuado. El administrador de casos también coordinará su plan de tratamiento con su compañía de seguros según sea necesario.

Otro personal

Durante su estadía, muchos otros profesionales de la salud pueden ayudarle, incluido el personal de los departamentos de laboratorio y servicios de imagenología diagnóstica. Nuestro personal de servicios ambientales limpiará su habitación diariamente. Si tiene algún problema con la limpieza de su habitación, infórmele a su enfermera y se solucionará lo antes posible. Voluntarios y estudiantes también aportan muchas horas de servicio en Casa Colina Hospital. Puede identificar a todo el personal y los voluntarios por sus gafetes de identificación. Hay mucho más personal detrás de



escena, como el personal de gestión de información de salud, el personal de servicios financieros para pacientes, contadores, personal de instalaciones, asistentes administrativos, coordinadores de admisiones y trabajadores del servicio de alimentos, todos contribuyendo a su bienestar mientras está en el Hospital Casa Colina.

Sus visitantes

En el Hospital Casa Colina, creemos que su familia y amigos son participantes importantes en su cuidado, por lo que le alentamos a que tenga visitas. Para promover el apoyo de familiares y amigos, y también asegurar que nuestros pacientes reciban el descanso tan necesario para su recuperación médica, por favor respete los horarios de visita.

Prácticas de visitas y pases de pacientes

Las siguientes pautas de visitas y pases de pacientes pueden modificarse durante un estado de emergencia declarado según lo identifiquen los gobiernos federal, estatal, del condado o local o por el Hospital Casa Colina. Consulte con su administrador de casos para conocer las pautas actuales para las visitas.

- Para la Sala de Rehabilitación Aguda, el horario general de visitas es: 10 a.m. a 1 p.m. y 5 p.m. a 8 p.m. (lunes a viernes) y 10 a.m. a 8 p.m. (sábado y domingo). Para el ala médico-quirúrgica, el horario de visitas es de 10 a.m. a 8 p.m. Las visitas fuera de estos horarios específicos quedan a discreción de su equipo de atención. Los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos pueden recibir visitas en cualquier momento.
- Solicitamos que los visitantes se vistan apropiadamente y usen camisas y zapatos en todo momento.
- Los visitantes deben entrar y salir del hospital por la entrada/vestíbulo principal del hospital. Todos los visitantes deben registrarse y obtener y usar una credencial de visitante mientras estén en las instalaciones.
- Para mantener la privacidad de los pacientes, normalmente no se permite que los visitantes pasen la noche en la habitación de un paciente. En raras ocasiones, se puede permitir que los visitantes pasen la noche; sin embargo, se requiere la aprobación de la administración del hospital.
- Las camas de los pacientes no deben estar ocupadas por visitantes u otros miembros de la familia.
- No se permiten más de dos visitantes al lado de la cama de un paciente a la vez. Los visitantes en habitaciones semiprivadas deben ser considerados con ambos pacientes. Si hay más de dos visitantes presentes y puede visitar en otra área, utilice los patios, las salas de estar, la cafetería o los patios. Para su seguridad y protección, los pacientes deben avisar al personal de enfermería al salir de la unidad. El número de visitantes puede estar restringido según la condición médica del paciente.
- Un adulto debe acompañar a los menores de 14 años en todo momento. Para la seguridad de los menores y de nuestros pacientes, no se permiten menores de 14 años en las áreas de atención de pacientes y deben visitar a los pacientes en las áreas públicas del hospital, como el vestíbulo, la cafetería y los patios.
- En el caso de que los familiares o amigos estén enfermos con gripe o síntomas similares a los de Covid, resfriados, dolor de garganta o cualquier enfermedad contagiosa, el hospital pide que no visiten hasta que estén libres de síntomas durante al menos tres días.
- Los visitantes deben mantener un ambiente tranquilo y evitar ruidos innecesarios.

Durante su estancia

- Es posible que se solicite a los visitantes que abandonen la habitación durante las pruebas, tratamientos o exámenes del paciente. No se permiten visitas en el gimnasio de rehabilitación para pacientes internados a menos que el terapeuta del paciente les pida específicamente que participen en la sesión de terapia del paciente como parte del proceso de rehabilitación.
- Se les pide a los visitantes que practiquen las precauciones de control de infecciones usando estaciones de desinfección de manos designadas y lavabos para lavarse las manos en todas las áreas de atención al paciente. También se requerirá que los visitantes usen equipo de protección personal cuando visiten a pacientes en aislamiento (por ejemplo, guantes, máscaras y batas). Los letreros ubicados fuera de la habitación del paciente le alertarán sobre la necesidad de equipo de protección.
- El aire fresco y un cambio de lugar pueden ser terapéuticos. A menos que esté contraindicado por su enfermedad, Casa Colina invita a los pacientes y visitantes de nuestra Sala de Rehabilitación Aguda a utilizar los muchos patios con jardines diseñados para su comodidad. Los pacientes en nuestra Unidad de Cuidados Intensivos o en la Sala Quirúrgica Médica pueden usar estas áreas si su médico lo permite. Por seguridad y protección, dichos pacientes deben notificar al personal de enfermería si abandonan la unidad para salir. Consulte el mapa al final de este manual para conocer las ubicaciones de los patios en todo el hospital.

Regalos, alimentos y flores para pacientes

Se requiere que los visitantes consulten con la enfermera antes de traer regalos de alimentos y/o bebidas a los pacientes, ya que muchos pacientes tienen dietas restringidas o especiales. Consulte con la enfermera para asegurarse de que su obsequio sea apropiado y seguro para la enfermedad del paciente.

No se permiten flores en la Unidad de Cuidados Intensivos. No se permiten plantas en macetas en las habitaciones de los pacientes. Agradecemos su cooperación para ayudar a proteger a nuestros pacientes con una amplia gama de condiciones médicas que podrían verse afectadas negativamente por la exposición a flores y plantas en macetas.

Comunicaciones, aparatos electrónicos y televisión

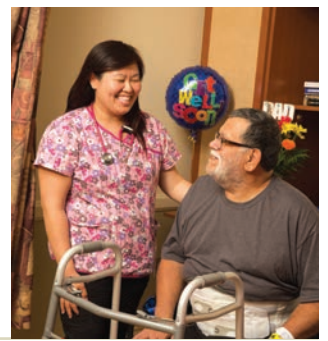
Cómo llamar a su enfermera

Si necesita ayuda, utilice el sistema de llamadas que se encuentra junto a su cama. Se puede comunicar con el personal de enfermería marcando la extensión de 4 dígitos que se encuentra en el tablero de comunicación de su habitación, que activará el teléfono celular de su enfermera.

Teléfonos y acceso a Internet

Se proporcionan teléfonos en cada cabecera. Los pacientes pueden recibir llamadas en sus habitaciones de 7:30 a.m. a 10:00 p.m. Cualquier llamada fuera de este horario se desvía a la estación de enfermería. La enfermera determinará si el paciente está despierto y puede aceptar la llamada sin molestar a otros pacientes. Las llamadas telefónicas locales salientes se pueden realizar marcando primero "9" y luego el número de teléfono al que desea llamar. Los teléfonos públicos también están disponibles en el vestíbulo del hospital para visitantes e invitados.

Limite el uso de su teléfono durante los momentos en que interactúa con sus proveedores de atención médica.



No traiga objetos de valor como teléfonos celulares, computadoras portátiles o tabletas durante su estadía en el hospital. Si se da cuenta que empacó estos artículos, asuma la responsabilidad de su custodia y retírelos de su cama o junto a la cama cuando no los use, o simplemente envíelos a casa con un familiar o ser querido. Casa Colina **no es responsable** de la seguridad y protección de estos objetos. Si tiene preguntas, hable con su enfermera a cargo.

Las computadoras de escritorio con acceso a Internet están disponibles en las salas diurnas de la Sala de Rehabilitación Aguda.

La red WiFi para uso de pacientes y visitantes de Casa Colina es *Casa Hospital*, y la contraseña es 12345678.

Televisión

Se proporcionan monitores de televisión en la cama de cada paciente con programación gratuita y canales educativos del hospital. Si desea ayuda, hable con su enfermera. Tenga consideración con los demás pacientes y vea la televisión a un volumen bajo o utilice los auriculares suministrados, y apague el televisor a la hora de acostarse.

Alimentos y nutrición

Comidas para pacientes

Las comidas saludables, nutritivas y bien balanceadas son una parte importante de su tratamiento y recuperación. El Hospital Casa Colina hace todo lo posible para brindar comidas apetitosas y nutritivas que se preparan de acuerdo con las indicaciones de su médico. Un asociado del comedor para pacientes le visitará para revisar sus preferencias de alimentos y explicarle su horario de comidas y su programa dietético.

Nuestro personal de cocina le brindará opciones de comidas diarias entre las 6 a.m. y las 7 p.m. Además de nuestros elementos de menú destacados, puede preguntarle a su asociado de comedor sobre nuestras opciones de menú “siempre disponibles”, según las restricciones dietéticas. Debido a que muchas personas siguen dietas especiales durante su estadía, les pedimos a las familias que obtengan la aprobación del médico antes de llevar alimentos al hospital.



Durante su estancia

Cafetería

La cafetería está abierta a visitantes, familiares y amigos y sirve desayuno, almuerzo y cena. Consulte la señalización de la entrada de la cafetería para conocer el horario actual de funcionamiento. Por lo general, se ofrece un menú y horarios limitados los sábados, domingos y días festivos. Tenga en cuenta que el acceso a nuestra área de servicios de alimentos puede estar restringido durante los estados de emergencia declarados.

Máquinas expendedoras

Las máquinas expendedoras de bocadillos, bebidas y alimentos para microondas se encuentran en el comedor de la cafetería y están disponibles las 24 horas del día.

Servicios especiales

Vivienda familiar

Casa Colina se complace en ofrecer servicios residenciales asequibles a corto plazo para familias de pacientes no locales que deseen estar cerca de sus seres queridos durante el proceso de rehabilitación hospitalaria. Estas casas, que se encuentran a unos cuantos pasos del campus, son propiedad y están administradas por Casa Colina y están disponibles por orden de llegada. Para obtener más información, comuníquese con su administrador de casos para solicitar un formulario de solicitud de vivienda.

Servicios de interpretación

Se brinda asistencia de comunicación a todos los pacientes y familiares con necesidades especiales de comunicación, como aquellos con problemas de visión o audición o que no hablan inglés. La asistencia incluye información del paciente impresa, digital o presentada verbalmente, intérpretes de idiomas extranjeros y de lenguaje de señas, y dispositivos auditivos complementarios.

Cuidado espiritual

El Hospital Casa Colina está comprometido con el bienestar total de sus pacientes. El cuidado espiritual es una parte integral del proceso de curación. Los servicios de capellán están disponibles y pueden obtenerse si llama a su enfermera a cargo o al proveedor de cuidado espiritual a la extensión 3030.



Grupos de apoyo

Casa Colina ofrece varios grupos de apoyo para pacientes y sus familiares. Estos grupos no solo ofrecen apoyo emocional sino también información educativa importante. Todos los grupos de apoyo se llevan a cabo en el campus de Casa Colina en Pomona. Para obtener una lista completa y el horario de los grupos de apoyo, visite casacolina.org/supportgroups.

Correo

Los pacientes pueden recibir correo en el hospital. Una vez que se reciba en el hospital, se entregará en 24 horas, excepto los fines de semana y los días festivos. La dirección del paciente mientras esté internado en el Hospital Casa Colina es:

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

Las cartas y los paquetes que lleguen después de su alta se reenvían a su dirección de alta. El correo saliente de un paciente, con franqueo aplicado, se puede depositar con la recepcionista del vestíbulo en cualquier momento.

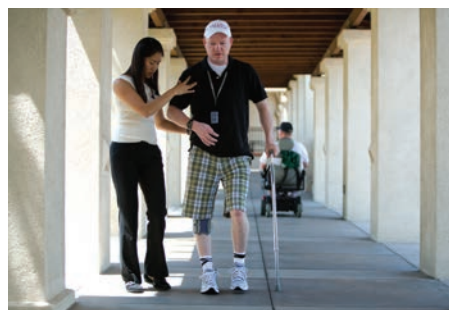
Estacionamiento

Estacionamiento para pacientes y visitantes está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todo el estacionamiento es gratuito. Se advierte a los pacientes y visitantes que no se estacionen en áreas reservadas ni en ciertas áreas designadas. Asegúrese de cerrar con llave su auto. Para solicitar asistencia o para organizar una escolta a su vehículo, marque "0" para llamar a seguridad en un teléfono del hospital para el operador. Puede obtener un mapa de estacionamiento en el mostrador de recepción en el vestíbulo principal o consultar la contraportada de este manual.

Servicio de tranvía y escoltas de seguridad.

Casa Colina ofrece un servicio de tranvía gratuito en el estacionamiento para la comodidad y seguridad de los pacientes, visitantes y personal. El servicio de tranvía está disponible de lunes a viernes de 5 a.m. a 8 p.m.

Para la seguridad de los pacientes, visitantes y personal, también se encuentran disponibles, previa solicitud, escoltas de seguridad desde el hospital hasta el estacionamiento. Consulte al operador en el vestíbulo principal o marque "0" desde cualquier teléfono de Casa Colina de 7 a.m. a 8 p.m, los siete días de la semana. También pueden solicitarse escoltas de seguridad fuera del horario de atención si llama directamente a seguridad al 909/973-5911.



Preparándose para ir a casa

Cuando trabaja con sus médicos y el equipo de atención al paciente, será un participante activo en su plan de alta y se le mantendrá informado de la fecha aproximada de alta desde la admisión hasta el alta. En el Hospital Casa Colina, nuestro compromiso es brindarle servicios que le permitan regresar y mantener un estilo de vida saludable, activo, productivo y lo más independiente posible. Para cumplir con ese compromiso, uno de nuestros principales objetivos es garantizar que usted y su familia o su pareja estén lo suficientemente preparados para un regreso exitoso a su hogar y comunidad. Por lo tanto, la planificación y la preparación para su alta y para el siguiente paso en su recuperación comenzarán en el momento de la admisión y continuarán durante su estadía.

Bajo el liderazgo de su médico, su equipo de tratamiento trabajará con usted para determinar cuándo finaliza su estadía. Su médico escribirá una orden de alta y su administrador de casos se comunicará estrechamente con usted y su familia y/o su pareja para planificar la fecha y la hora del alta.

Su equipo de tratamiento le ayudará a determinar sus necesidades de equipo médico y otros suministros antes de su alta. Su administrador de casos le ayudará a obtener las autorizaciones correspondientes y ayudará a hacer el pedido para garantizar que el equipo necesario esté disponible para usted en el momento del alta. Su administrador de casos también identificará cuáles de estos artículos estarán cubiertos por su seguro. Si su seguro no proporciona el equipo que necesita, nuestro equipo de tratamiento le ofrecerá alternativas para obtener los artículos necesarios.

Servicios después del alta y atención continua

En el momento del alta, su administrador de casos del hospital le informará sobre cualquier cita futura que se haga en su nombre. Casa Colina ofrece muchos servicios en nuestro campus de Pomona, campus satélite de Azusa y centros residenciales para promover su recuperación exitosa. Los servicios incluyen rehabilitación ambulatoria, clínicas de especialidades médicas, imágenes de diagnóstico, cirugía ambulatoria, rehabilitación de transición, servicios residenciales a largo plazo, grupos de apoyo, programas de bienestar, recreación al aire libre y mucho más. Si tiene preguntas sobre cualquiera de estos servicios, consulte a su administrador de casos del hospital o visite www.casacolina.org.

Contacto de seguimiento después del alta

Es importante para Casa Colina saber cómo le va después del alta y saber cómo podemos mejorar nuestros servicios. Utilizamos una variedad de servicios de seguimiento para obtener esta información, incluido el contacto telefónico y por correo. Los ejemplos incluyen encuestas de satisfacción del paciente, nuestro programa de navegación del paciente, coordinadores específicos del programa o servicios contratados para realizar un seguimiento con usted desde el momento del alta hasta seis meses después. Agradecemos su tiempo y comentarios durante el seguimiento de su atención.

Facturación

El Hospital Casa Colina es responsable de enviar las facturas a su compañía de seguros y hará todo lo posible para acelerar su reclamo. Sin embargo, su cobertura es un contrato entre usted y su compañía de seguros, y usted tiene la responsabilidad final por el pago de la factura del hospital. Casa Colina actúa únicamente como su agente en la solicitud de beneficios de seguro y, por lo tanto, no asume ninguna responsabilidad en garantizar el pago de su cuenta por parte de su fuente de financiación. Tenemos varias opciones de pago disponibles para ayudarle a pagar su factura.

Derechos y responsabilidades del paciente



Si tiene ciertos exámenes o tratamientos en el hospital, es posible que reciba facturas de los médicos involucrados en su atención. Todos los médicos y cirujanos que brindan servicios, incluidos los radiólogos, patólogos, anestesiólogos y otros, han recibido el privilegio de utilizar Casa Colina para el cuidado y tratamiento de los pacientes; sin embargo, no son empleados, representantes ni agentes de Casa Colina. Son médicos independientes. Estos médicos facturarán por separado sus servicios. Si tiene preguntas, llame al número de teléfono impreso en el estado de cuenta que recibe de ellos.

Si no tiene cobertura de seguro, puede calificar para asistencia financiera. Tenemos un programa para ayudar a los pacientes sin seguro y/o de bajos ingresos con el pago de sus facturas de Casa Colina. Para obtener más información acerca de la asistencia financiera, consulte a nuestros representantes del personal de admisiones o registro o llame directamente al departamento de Servicios al Paciente al 909/596-7733, ext. 5558.

Derechos del paciente

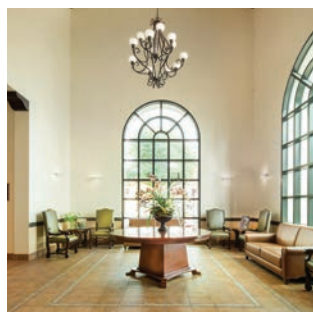
Nuestro objetivo en Casa Colina es garantizar que su experiencia con la atención, el tratamiento y los servicios se lleve a cabo de una manera que brinde respeto, fomente la dignidad, fomente la autoestima positiva, proteja los derechos civiles e involucre a los pacientes y a quienes los apoyan en el proceso de tratamiento, recuperación y rehabilitación.

Como paciente de Casa Colina, usted tiene derecho a:

1. Recibir una atención considerada y respetuosa, y a sentirse cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que se notifique de inmediato a un miembro de su familia (u otro representante de su elección) y a su propio médico que ha sido admitido en el hospital.
3. Conocer el nombre del profesional de la salud autorizado que actúa dentro del alcance de su licencia profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, así como los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y no médicos que lo atenderán.
4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados imprevistos) en términos que pueda comprender. Tiene derecho a acceder a sus registros médicos. Recibirá un “Aviso de prácticas de privacidad” por separado que explica sus derechos para acceder a sus registros. Tiene derecho a una comunicación eficaz ya participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en las cuestiones éticas que surjan en el curso de su atención, incluidas las cuestiones de resolución de conflictos, la suspensión de los servicios de reanimación y la renuncia o retirada del tratamiento de soporte vital. Puede solicitar una consulta con el departamento de Ética; marque la extensión 3018.
5. Tomar decisiones con respecto a la atención médica y recibir toda la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos involucrados, cursos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.

Derechos y responsabilidades del paciente

6. Solicitar o rechazar el tratamiento, en la medida permitida por la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a abandonar el hospital incluso en contra del consejo de los miembros del personal médico, en la medida permitida por la ley.
7. Que se le informe si el hospital/profesional de la salud autorizado que actúa dentro del alcance de su licencia profesional propone participar o realizar experimentos en humanos que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
8. Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
9. Evaluación y manejo adecuados de su dolor, información sobre el dolor y las medidas para aliviarlo, y para participar en las decisiones sobre su manejo. Puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos, si sufre de dolor intenso crónico intratable. El médico puede negarse a recetar el medicamento opiáceo, pero de ser así, debe informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular directivas anticipadas. Esto incluye la designación de un tomador de decisiones si usted se vuelve incapaz de comprender un tratamiento propuesto o no puede comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal del hospital y los médicos que brinden atención en el hospital deberán cumplir con estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre la atención médica en su nombre.
11. Que se respete la privacidad personal. La discusión del caso, la consulta, el examen y el tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción. Tiene derecho a que le digan el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que los visitantes se vayan antes de un examen y cuando se estén discutiendo problemas de tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en las habitaciones semiprivadas.
12. Tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y estadía en el hospital. Recibirá un “Aviso de prácticas de privacidad” por separado que explica en detalle sus derechos de privacidad y cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida.
13. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa, incluida la notificación a los órganos gubernamentales de negligencia o abuso.



-
14. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
 15. Recibir una continuidad razonable de la atención y conocer con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que brindan la atención.
 16. Recibir información del médico, o un delegado del médico, sobre los requisitos y opciones de atención médica continua después del alta del hospital. Tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. Si lo solicita, también se le puede proporcionar esta información a un amigo o familiar.
 17. Conocer qué normas y políticas del hospital se aplican a su conducta mientras es paciente.
 18. Designar a una persona de apoyo y visitantes de su elección, si tiene capacidad de decisión, ya sea que el visitante tenga o no parentesco por consanguinidad, matrimonio o pareja de hecho registrada, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - El centro determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del centro de salud u otro visitante del centro de salud, o interrumpiría significativamente las operaciones del centro.
 - Le ha dicho al personal del centro de salud que ya no quiere que una persona en particular lo visite.

Sin embargo, un centro de salud puede establecer restricciones razonables sobre las visitas, incluidas restricciones sobre las horas de visita y la cantidad de visitantes. El centro de salud debe informarle a usted (o a su persona de apoyo, en su caso) de sus derechos de visita, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas. No se permite que el centro de salud restrinja, limite o niegue los privilegios de visita por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. Que sus deseos sean tenidos en cuenta si no tiene la capacidad de tomar decisiones para determinar quién lo puede visitar. El método de esa consideración cumplirá con la ley federal y se divulgará en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a cualquier persona que viva en su hogar y cualquier persona de apoyo conforme a la ley federal.
20. Examinar y recibir una explicación de la factura del hospital sin importar la fuente de pago.
21. Ejercer estos derechos sin tener en cuenta y estar libre de discriminación por motivos de sexo, situación económica, antecedentes educativos, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, condición médica, estado civil, edad, estado de pareja doméstica registrada, información genética, ciudadanía, idioma principal, estado migratorio (excepto según lo exija la ley federal) o la fuente de pago de la atención.
22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja ante este hospital, puede hacerlo por escrito o llamando a la Administración del Hospital, Casa Colina Hospital and Centers for Healthcare, 255 East Bonita Avenue, PO Box 6001, Pomona, CA 91769-6001; 909/596-7733, ext. 3000.

El comité de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de 7 (siete) días posteriores a la recepción. La respuesta por escrito contendrá el nombre de una persona de contacto en el hospital, los pasos tomados para investigar la queja, los resultados del proceso de queja y la fecha de finalización del proceso de queja.

Derechos y responsabilidades del paciente

Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el alta prematura de los pacientes de Medicare deben remitirse a la Organización para la mejora de la calidad (QIO) de la siguiente manera: Livanta, 9090 Junction Drive, Suite 10, Annapolis Junction, MD 20701 Attn: Beneficiary Complaints; 877/588-1123; www.BFCCQIOAREA5.com. Los pacientes que no sean de Medicare deberán comunicarse con el departamento de servicio al cliente de su seguro privado.

23. Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California independientemente de si utiliza el proceso de quejas del hospital. Puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública de California en: California Department of Public Health Services, Health Facilities Inspection/LA County Acute & Ancillary Unit, 3400 Aerojet Avenue, Suite 323, El Monte, CA 91731; 800/228-1019 or 626/312-1104.
24. Presentar una queja ante el Departamento de Vivienda y Empleo Justos en www.dfeh.ca.gov, 800/884-1684 or 800/700-2320 (TTY), or 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758.
25. Presentar quejas por escrito relacionadas con la competencia profesional o la conducta profesional de un médico, doctor en osteopatía o doctor en podología. Estas quejas deben enviarse a la única autoridad en el Estado de California que puede tomar medidas disciplinarias contra la licencia del proveedor. Las Juntas Estatales pertinentes son las siguientes:

Respecto a médicos o podólogos:
Medical Board of California Central Complaint Unit
2005 Evergreen Street, Suite 1200
Sacramento, CA 95815
800/633-2322 o en línea:
www.mbc.ca.gov/consumers/complaints

Respecto a Médicos de la Osteopatía:
Osteopathic Medical Board of California
1300 National Drive, Suite 150
Sacramento, CA 95834-1991
916/928-8390 o en línea:
www.ombc.ca.gov/forms_pubs/

Con respecto a un psicólogo, asistente psicológico o psicólogo registrado:
Board of Psychology
1625 North Market Street, Suite M-215
Sacramento, CA 95834
866/503-3221 o en línea:
https://www.psychology.ca.gov/forms_pubs/form.pdf

26. Si tiene inquietudes sobre la atención y la seguridad del paciente que no se pueden resolver a través del hospital, el hospital lo alienta a comunicarse con la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (Joint Commission Office of Quality and Patient Safety), ya sea con un fax al 630/792-5636 o enviando un formulario aquí: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event>. También puedes escribir a: The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

Este documento de Derechos del paciente incorpora los requisitos de la Comisión Conjunta; Título 22, Código de Regulaciones de California, Sección 70707; Código de Salud y Seguridad, Secciones 1262.6, 1288.4 y 124960; y 42 CFR Sección 482.13 (Condiciones de participación de Medicare).

Derechos y responsabilidades del paciente



Responsabilidades del paciente

Como paciente de Casa Colina, usted tiene la responsabilidad de:

1. Asegurarse de que se respeten sus derechos del paciente, junto con los de la profesión médica.
2. Proporcionar toda la información (incluido el tratamiento previo y otros servicios) relacionada con su enfermedad.
3. Planificar su atención completa, junto con su profesional de la salud autorizado.
4. Seguir las instrucciones de su médico (incluida la toma de los medicamentos recetados) después de haber aceptado un tratamiento.
5. Informar a su médico si no puede seguir sus recomendaciones.
6. Asegurarse de que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan lo antes posible.
7. Expresar sus inquietudes o sentimientos con respecto a su tratamiento con el personal del hospital.
8. Volverse un participante activo, involucrado e informado en su equipo de atención médica. Hablar, hacer preguntas e informar cualquier problema de seguridad o riesgo. Si no entiende algo, vuelva a preguntar. Es su cuerpo, y tiene derecho a saberlo.
9. Seguir las reglas y regulaciones del hospital que afectan la atención y la conducta del paciente.
10. Ser considerado con los derechos y la propiedad de otros pacientes y empleados del hospital y ayudar a controlar el ruido, el tabaquismo y la cantidad de visitantes.
11. Notificar al personal del hospital o a su profesional de la salud con licencia si no comprende el tratamiento que se le está dando o lo que se espera de usted.
12. Asistir a sus citas.
13. Asumir la carga de su atención médica si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico o del personal del hospital.
14. Proporcionar una copia de sus directivas anticipadas al hospital para que se pueda conservar con sus registros.

Avisos importantes

Programa de Cumplimiento y Código de Conducta

La Junta Directiva de Casa Colina ha establecido un programa de cumplimiento y código de conducta en reconocimiento de la responsabilidad de la organización con nuestro público, incluidos pacientes, clientes, residentes, donantes, personal interno, junta directiva, voluntarios, agentes de referencia, agentes reguladores, proveedores y el público en general. Es responsabilidad de todos actuar de manera coherente con el código de conducta. El programa de cumplimiento y código de conducta promueve la adhesión a principios que incluyen actividades de capacitación y prevención, así como auditar, detectar y corregir cualquier incumplimiento de nuestra garantía de comportarnos de manera legal y ética.

El principio rector: Todo el público merece ser tratado con dignidad, respeto y cortesía. La organización se esfuerza por adherirse a este principio y lo amplía a través de políticas y procedimientos. Nos representamos a nosotros mismos y nuestras capacidades de manera justa y precisa, y brindamos los servicios apropiados para satisfacer las necesidades identificadas de los pacientes y no brindamos servicios que sean innecesarios. No discriminamos por ningún motivo.

Avisos importantes

Proveemos el desempeño uniforme de los procesos de atención en toda la organización y nos esforzamos por brindar una atención que cumpla o supere los estándares locales. Nos esforzamos por maximizar los beneficios para los pacientes, así como abogar por la comunidad más grande de personas que viven con impedimentos y discapacidades. El respeto por el paciente incluye el profundo reconocimiento de sus derechos, incluida la participación en las decisiones de atención, el derecho a quejarse y la resolución justa y objetiva de los conflictos.

Es nuestra política solicitar la divulgación de la posible dualidad de intereses de todos los miembros de la junta directiva, la administración, el personal médico y los empleados para que dichos intereses no influyan de manera inapropiada en decisiones clínicas u organizacionales importantes.

Facturaremos de manera justa y precisa y explicaremos la factura en detalle a pedido. Los pacientes que califiquen con recursos limitados recibirán atención no remunerada ya que los donantes ponen a disposición recursos para tales necesidades y, cuando existan, de las ganancias operativas de la corporación según lo designe la Junta Directiva.

Al comercializar nuestros servicios, nos representaremos con precisión a nosotros mismos y a nuestras capacidades. Los informes específicos de la calidad y los resultados de nuestros servicios estarán respaldados por evidencia para corroborar cualquier reclamo realizado.

El Hospital Casa Colina reconoce la necesidad de mantener la confidencialidad de la información sobre los pacientes. Además, los asuntos relacionados con el personal y la gestión se mantendrán confidenciales. El acceso se dará únicamente a las personas autorizadas.

Normas para la privacidad de la información de salud protegida

De acuerdo con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA, por sus siglas en inglés), usted tiene derechos que protege el gobierno federal con respecto al uso de información de salud identificable individualmente. Solo las personas con una “necesidad de saber” legítima pueden acceder, usar o divulgar la información del paciente. La información de salud protegida se puede divulgar a otros proveedores de atención médica cubiertos sin la autorización del paciente si se usa para tratamiento, pago, operaciones de atención médica o para fines de interés público según lo permitido por las leyes estatales y federales. Las divulgaciones de información de salud protegida para usos fuera del tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica requieren la autorización del paciente.

El paciente o su representante personal puede solicitar una rendición de cuentas de la información de salud protegida del paciente. Cualquier paciente que se comunique con Casa Colina para obtener esta información recibirá un formulario de solicitud de informes de Casa Colina. Se le pedirá al paciente que complete este formulario y lo envíe al oficial de privacidad del hospital para su procesamiento. Casa Colina también aceptará cualquier otra solicitud por escrito del paciente que desee esta información.

Mientras recibe atención en Casa Colina Hospital, puede solicitar que su nombre no se incluya en el directorio del hospital, lo que significa que a cualquier persona que pregunte por usted se le dirá: “No tengo información sobre esta persona”. Si desea recibir entregas, debe mantener su nombre incluido en el directorio del hospital.

Avisos importantes

Servicios estatales de protección de adultos

La agencia de Servicios de Protección para Adultos (APS, por sus siglas en inglés) del condado brinda asistencia a adultos mayores y adultos dependientes que tienen impedimentos funcionales, no pueden satisfacer sus propias necesidades y que son víctimas de abuso, negligencia o explotación. La agencia del condado investiga informes de abuso de adultos mayores y adultos dependientes que viven en casas privadas, hoteles, hospitales de cuidados intensivos, clínicas de salud, centros de atención diurna para adultos y centros sociales de atención diurna.

Además de investigar y evaluar los informes de abuso, el personal de APS brinda o coordina servicios de apoyo, como tutelas y defensa. También brindan información y educación a otros órganos y al público sobre los requisitos de denuncia y otras responsabilidades bajo las leyes de denuncia de abuso de ancianos y adultos dependientes. Los servicios están disponibles para cualquier persona, independientemente de sus ingresos. Los servicios están disponibles en los 58 condados de California.

Si desea hacer un informe sobre el abuso de ancianos, comuníquese con la oficina de APS de su condado. Los informes de abuso también se pueden hacer al órgano local de aplicación de la ley.

Para denunciar abusos los 7 días de la semana, las 24 horas del día, llame a APS: 833/401-0832

La información de Servicios de Protección para Adultos (APS) del Departamento de Servicios Públicos está disponible en cdss.ca.gov/inforesources/adult-protective-services

Cómo apoyar a Casa Colina

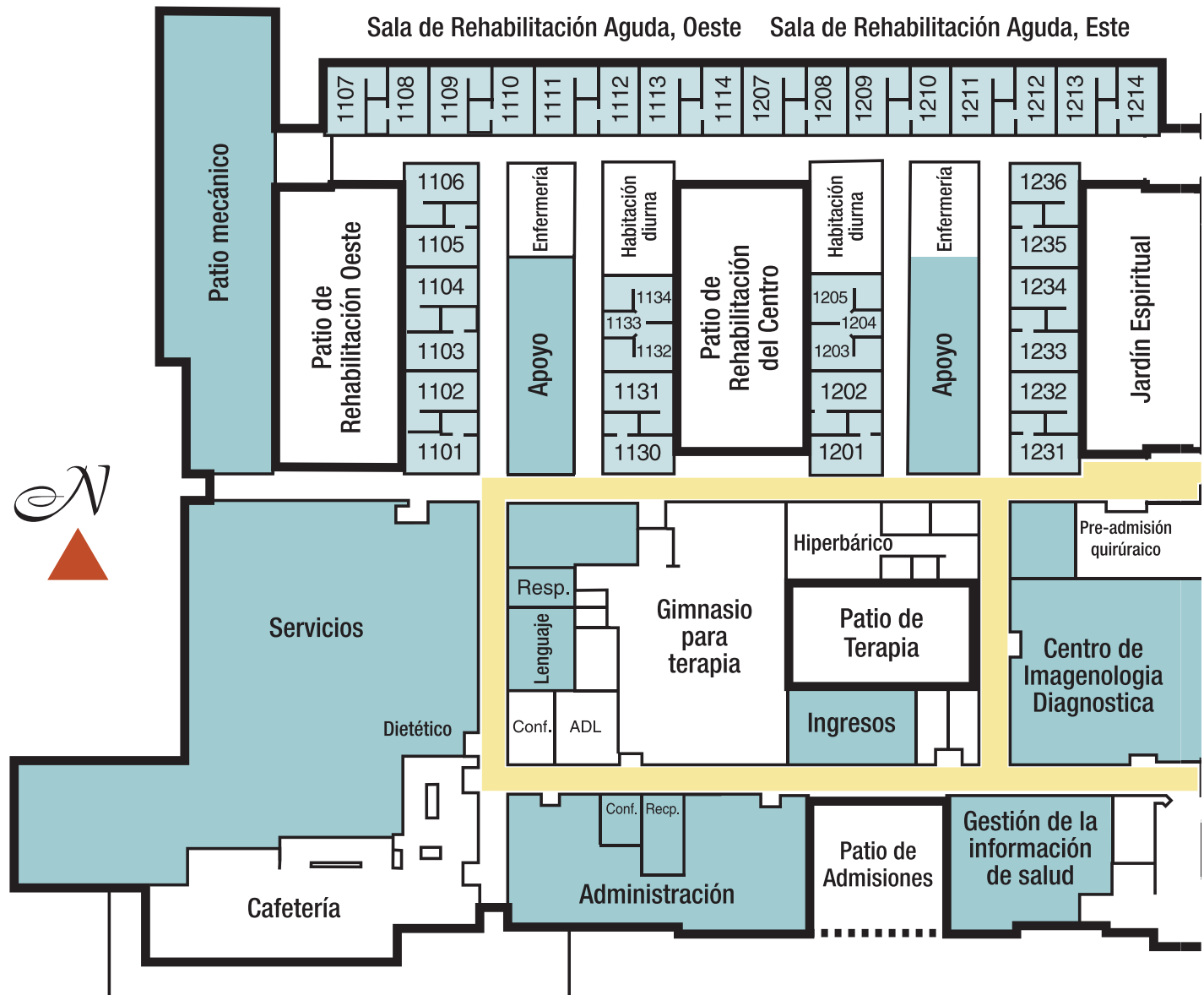
Casa Colina es una organización sin fines de lucro, independiente y gobernada por la comunidad. Con el increíble apoyo de nuestra comunidad, hemos tenido el privilegio de brindar atención a decenas de miles de personas desde nuestro primer paciente en 1938. La Fundación Casa Colina recauda fondos cada año que ayudan a mantener nuestros diversos programas, brindan atención gratuita y subsidiada a los pacientes y respaldan importantes gastos de capital y actualizaciones de equipos.

Si le interesa apoyar a la Fundación Casa Colina, así es como puede ayudar:

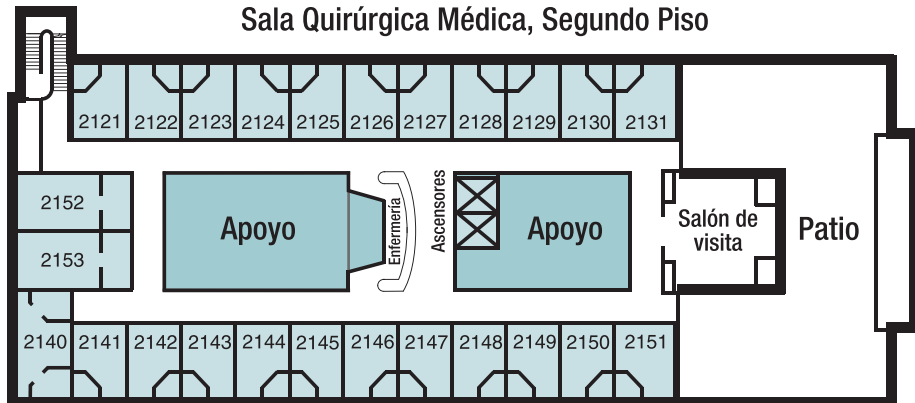
- Haga una donación a la Fundación Casa Colina
- Conviértase en un miembro sustentador de Frances Eleanor Smith Circle of Giving
- Conviértase en miembro de Legacy Leadership Society haciendo un legado en su testamento
- Compre un ladrillo o mosaico conmemorativo con inscripción personal para el camino de nuestro patio a través de la campaña Buy-A-Brick de Casa Colina
- Participe en los eventos especiales de la Fundación Casa Colina durante todo el año
- Anime a su empleador a apoyar a la Fundación Casa Colina a través de programas de patrocinio, donaciones de empleados o donaciones equivalentes.
- Dé un obsequio en memoria o en honor de un ser querido
- Conviértase en voluntario y done su tiempo y talentos
- Solicite que se le agregue a nuestra lista de correo para recibir nuestra revista *Keystone*

Para obtener más información sobre cómo apoyar a Casa Colina, llame a la ext. 2260 desde los teléfonos del hospital o 909/596-7733, ext. 2260 desde fuera del hospital. También puede enviarnos un correo electrónico a foundation@casacolina.org o visitarnos en línea en www.casacolina.org/give.

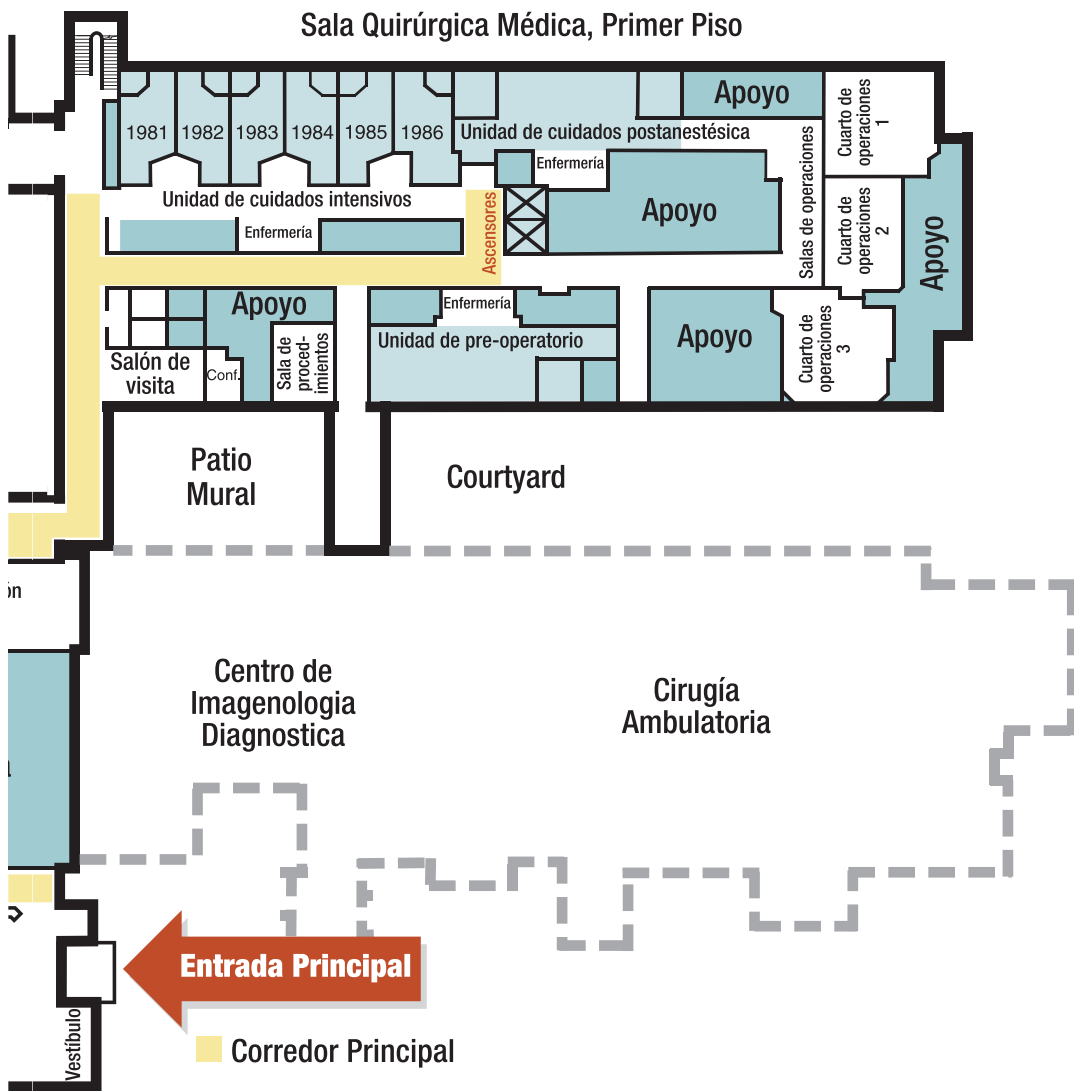
Mapa del hospital



Sala Quirúrgica Médica, Segundo Piso



Sala Quirúrgica Médica, Primer Piso



Comuníquese con nosotros

Hospital Principal	909/596-7733
Número gratuito	800/926-5462
TTY/TDD	909/596-3646
Director Ejecutivo	Ext. 2300
Administrador	Ext. 3000
Servicios para pacientes Internados	Ext. 3900
Respuesta Rápida	Ext. 5888
Servicios Financieros para Pacientes	Ext. 5558
Servicio de Limpieza	Ext. 4001 o 0
Fundación	Ext. 2260
Instalaciones/Seguridad	Ext. 4000 o 0
Seguridad Fuera de Horario	909/973-5911
Operadora del Hospital	0

Sala de Rehabilitación Aguda

Unidad Oeste

Habitaciones de pacientes 1101-1136	Ext. 3200
Enfermera a cargo oeste	Ext. 5400

Unidad Este

Habitaciones de pacientes 1201-1236	Ext. 3210
Enfermera a cargo este	Ext. 5200

Sala Quirúrgica- Medica

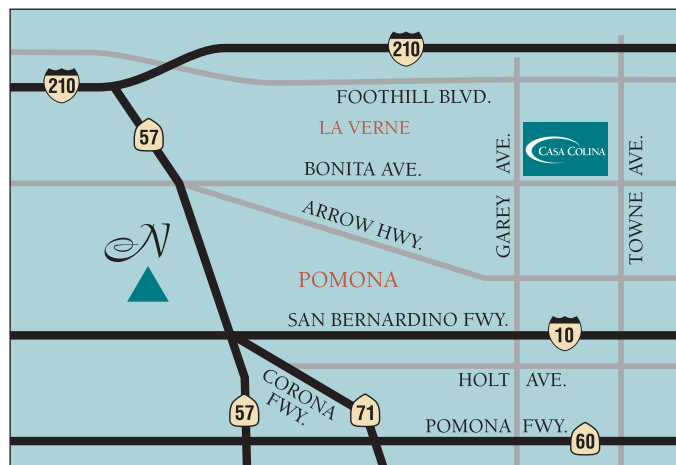
Habitaciones de pacientes 2121-2153	Ext. 2600
Enfermera a cargo	Ext. 2600
Enfermera a cargo de la UCI	Ext. 2429

Otros números de teléfono importantes:

Mapa del campus



Mapa de la autopista



255 East Bonita Avenue, Pomona, CA 91767 • www.casacolina.org •    