



# Centro Residencial Transitorio

## MANUAL PARA CLIENTES Y FAMILIARES





Índice

Bienvenido. . . . . 1

Misión, visión y valores . . . . . 1

Qué es Centro Residencial Transitorio . . . . . 2

Qué se puede esperar . . . . . 3

Reuniones con el equipo . . . . . 3

Su equipo de tratamiento. . . . . 4

Día típico en el TLC. . . . . 6

Horario para visitas . . . . . 7

Salidas por el día / fin de semana . . . . . 7

Programa de tratamiento diario . . . . . 7

Proceso de admisión . . . . . 8

Aspectos financieros . . . . . 8

Qué se debe traer. . . . . 8

Servicio de lavandería . . . . . 9

Dinero para gastos personales . . . . . 9

Comidas y meriendas . . . . . 10

Medicamentos . . . . . 10

Reglas del TLC. . . . . 10

Teléfono . . . . . 11

Correspondencia . . . . . 11

Servicios religiosos. . . . . 11

Asistencia para las comunicaciones . . . . . 11

Derechos del cliente . . . . . 12

Deberes del cliente. . . . . 13

Preparación para el alta . . . . . 14

Acceso a otros programas y servicios de Casa Colina . . . . . 14

Código de ética . . . . . 15

Procedimientos de queja . . . . . 17

Información de importancia para contactos . . . . . 18

Plano del campus y mapa de ubicación . . . . . 19



Bienvenido

Le damos la bienvenida al Centro Residencial Transitorio (TLC, por su sigla en inglés) de Casa Colina. Todos los que trabajamos en Casa Colina estamos aquí por una razón: ayudarle en su recuperación y rehabilitación. Sus preguntas, inquietudes y sentimientos sobre el tratamiento que recibe y su estadía en Casa Colina son muy importantes para nosotros. Este Manual hará que usted y su familia conozcan mejor el TLC de Casa Colina. Sin embargo, usted seguramente tiene muchas más preguntas que las que podemos incluir en este Manual. Si necesita más información o tiene problemas con algún aspecto de su estadía en el TLC, le rogamos que se lo diga a alguno de los integrantes de su equipo de tratamiento, quien se asegurará de que sus preocupaciones sean atendidas.

En diferentes momentos mientras usted se encuentre en el TLC de Casa Colina, usted y su familia recibirán un cuestionario sobre su internación en nuestro Centro. Le rogamos que se haga tiempo para responder y nos lo entregue. Sus respuestas y opiniones nos ayudarán a seguir brindando la mejor atención a nuestros clientes y sus familiares.

Misión, visión y valores

Misión

Casa Colina les ofrecerá a los clientes oportunidad de maximizar eficazmente el potencial de su recuperación médica y su rehabilitación, en un entorno que reconoce su carácter único, dignidad y autoestima.

Visión

Conservar nuestra posición de vanguardia en el proceso de los cuidados post-agudos, de modo que se sostenga y profundice la percepción de Casa Colina como Centro de Excelencia en la prestación de servicios a personas que puedan aprovechar la atención médica que brindamos para su recuperación y rehabilitación.

Valores

Tenemos el compromiso de mejorar la dignidad y calidad de vida de las personas a quienes atendemos.





## Qué es el TLC

El TLC forma parte de Casa Colina, que ofrecen una gama completa de programas de tratamiento a niños y adultos hospitalizados, ambulatorios, comunitarios o residenciales que presentan discapacidades resultantes de lesiones cerebrales, lesiones en la médula espinal, derrames cerebrales, neumopatías crónicas, lesiones en la espalda, dolores crónicos, afecciones ortopédicas, trastornos neurológicos y neuromusculares, trastornos del desarrollo y otras enfermedades o lesiones que reducen su capacidad.

Casa Colina fue fundada en 1936, en Chino, California, por Frances Eleanor Smith, quien, en su adolescencia, estuvo postrada en una silla de ruedas durante seis años debido a una poliomielitis. Frances superó su discapacidad gracias a sus propias técnicas de rehabilitación. Con el fin de ayudar a otros a obtener los mismos resultados que ella, adquirió una casa en la cima de una colina para la rehabilitación de jóvenes con poliomielitis; de ahí el nombre de “Casa Colina”. Esta iniciativa se convirtió en un centro único para atender a niños de todo el país y también del extranjero.

Cuando se erradicó la poliomielitis gracias a la vacuna de Salk, Casa Colina se transformó y creció para satisfacer las necesidades urgentes de rehabilitación de niños y adultos discapacitados por lesiones o enfermedades. Finalmente, como el establecimiento de Chino ya no alcanzaba, en 1960 Casa Colina se mudó al campus de Pomona.

Desde su fundación hace más de medio siglo, Casa Colina ha destinado sistemáticamente tiempo, esfuerzo y recursos a identificar y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades. En la actualidad, Casa Colina se destaca por su liderazgo en el desarrollo y prestación de servicios de rehabilitación innovadores, y dejó de ser un mero hospital para convertirse en una red de servicios médicos y de rehabilitación especializados del sur de California.

El TLC se inauguró en los años 80, como parte de la expansión de Casa Colina. Los años de experiencia de los servicios hospitalarios de rehabilitación para clientes agudos con lesiones cerebrales demostraron que se necesitaba un enfoque más funcional y real para completar el trabajo. En los hospitales de rehabilitación para clientes agudos, la meta de la rehabilitación es desarrollar los pilares de base para el conocimiento y el comportamiento. En el ambiente de rehabilitación residencial para clientes post agudos del TLC, la atención se centra en ofrecer actividades funcionales del mundo real mientras, a la vez, se abordan los desafíos que los clientes deberán enfrentar más adelante en su casa, la comunidad o el lugar de trabajo. El TLC ofrece programas de tratamiento tanto residenciales como diarios para clientes post agudos.

El TLC de Casa Colina se esfuerza por mantener los mayores niveles posibles y ha sido acreditado por la Comisión de Acreditación de Centros de Rehabilitación (CARF, por su sigla en inglés).



## Qué se puede esperar

Usted está a punto de ingresar a la siguiente fase de su recuperación. La rehabilitación en el TLC de Casa Colina será tanto un desafío como una gratificación, a medida que avance en el proceso de aprender a transformarse en una persona activa, saludable y autosuficiente.

Los clientes llegan al TLC en busca de programas de tratamiento tanto residenciales como diarios. Durante la primera semana, se realizan evaluaciones clínicas y usted recibirá orientación sobre nuestro centro y se familiarizará con nuestros enfoques del tratamiento y nuestros horarios. Una vez terminadas las evaluaciones, el programa se personaliza para adaptarse a las necesidades individuales y prioridades personales de cada cliente. Cada cliente tiene un programa de tratamiento individualizado, que incluye actividades cognitivas y físicas, tanto individuales como en pequeños grupos. Nuestro calificado equipo de tratamiento trabaja con ahínco para garantizar que todas las personas que le atiendan utilicen un enfoque de tratamiento sistemático que maximice la práctica y sus oportunidades de aprendizaje.

Poco tiempo después de su ingreso, se le asignará un encargado del tratamiento, es decir, un miembro de nuestro equipo de rehabilitación que le ayudará a comprender el programa y cómo puede ayudarlo. Esto le ayudará a expresar sus propias necesidades, expectativas y deseos de rehabilitación. El encargado del tratamiento desarrolla una comunicación de dos vías entre el cliente y el equipo de tratamiento, que también incluye al cliente como miembro del equipo. Otros miembros del equipo de tratamiento que pueden actuar como sus portavoces incluyen al administrador de su caso, el neuropsicólogo, el director clínico y el administrador de programas. Cada uno de ellos puede escuchar sus preocupaciones respecto del programa de rehabilitación y ayudarles, tanto a usted como a su equipo, a abordar los problemas que surjan. Asimismo, también celebramos reuniones del Consejo de Residentes, para ofrecerles a todos un foro donde expresar sus comentarios sobre el funcionamiento cotidiano del TLC.

## Reuniones con el equipo

Durante las primeras semanas, su equipo de tratamiento se reunirá con usted y sus familiares para analizar las conclusiones de su evaluación, los objetivos del tratamiento y sus progresos. En general, estas reuniones con la familia se realizan una vez por mes, pero pueden ser más frecuentes según sea necesario o lo determine el equipo de tratamiento. Nuestro objetivo es que familias participen en el proceso del tratamiento. El equipo de tratamiento conversará con sus familiares sobre el cumplimiento de las terapias, la capacitación de las familias y la realización de evaluaciones en el hogar.



## Su equipo de tratamiento

El TLC de Casa Colina hace uso de un enfoque único de trabajo en equipos multidisciplinarios. Su equipo de tratamiento es un grupo de profesionales en rehabilitación altamente calificados, que combinan su experiencia y conocimientos para abordar sus necesidades y metas de recuperación individuales. El personal clínico trabaja afanosamente para elaborar un enfoque de tratamiento que integre las necesidades físicas, cognitivas y emocionales del cliente para cumplir los objetivos funcionales. Los miembros del equipo se comunican entre sí en forma permanente para garantizar que trabajen juntos y con los mismos objetivos, las mismas estrategias y los mismos enfoques de tratamiento. Su equipo de tratamiento puede incluir a los siguientes profesionales:

### Médico

Sus necesidades médicas pueden ser atendidas por un médico certificado en Medicina Física y Rehabilitación especializado en lesiones cerebrales traumáticas y lesiones de la médula espinal. Alternativamente, usted puede seguir siendo atendido por su médico personal externo o su especialista fisiatra. Su médico se reunirá con usted para evaluar sus progresos, recetarle los medicamentos y servicios que necesite, e informarle acerca de su plan de tratamiento.

### Enfermero

El enfermero de rehabilitación trabajará con usted, el equipo de tratamiento y sus médicos para coordinar su atención médica. El enfermero supervisa al personal que atiende directamente a los clientes con la atención de enfermería básica. Asimismo, el enfermero le brindará conocimientos y capacitación sobre sus necesidades médicas específicas.

### Fisioterapeuta

El fisioterapeuta le guiará y asistirá en las actividades terapéuticas y de capacitación funcional para mejorar su fortaleza, resistencia, flexibilidad, equilibrio, coordinación y movilidad. De ser apropiado, el fisioterapeuta trabajará con usted para desarrollar sus habilidades físicas en las áreas que le interesaban antes de la lesión o áreas relacionadas con sus responsabilidades laborales.

### Terapeuta ocupacional

El terapeuta ocupacional le ayudará a aprender nuevamente las actividades del diario vivir que le permitirán ser más independiente. Esto puede incluir atender las necesidades básicas, cocinar, ir de compras, conducir, administrar el hogar y adquirir habilidades prevocacionales. El terapeuta ocupacional le ayudará a desarrollar coordinación, fortaleza, flexibilidad, percepción visual, organización, memoria y técnicas para la solución de problemas con el fin de que pueda abordar esos objetivos funcionales.



## Patólogo del habla y el lenguaje

El patólogo del habla y el lenguaje trabajará con usted para mejorar sus competencias básicas para la comunicación y la deglución, así como competencias más elevadas tales como atención, memoria, solución de problemas y organización. También le ayudará a elaborar estrategias para ser más independiente y productivo en su casa, la comunidad o el trabajo.

## Neuropsicólogo

El neuropsicólogo es un psicólogo clínico especializado en el trabajo con personas que han sufrido lesiones neurológicas. Este profesional realizará una evaluación completa de sus fortalezas y debilidades cognitivas para ayudar al equipo a planificar el tratamiento. Asimismo, ofrecerá terapia en grupo e individual a los clientes y sus familiares con el fin de intensificar el equilibrio afectivo, así como conocimientos sobre las lesiones neurológicas y la recuperación.

## Ludoterapeuta

El ludoterapeuta le guiará y ayudará a realizar las actividades que disfrutaba antes de sufrir la lesión y le enseñará nuevas actividades que podrían ayudar a prolongar su vida a través del disfrute lúdico y la recreación. En conjunto con otros terapeutas, le mostrará cómo recuperar sus habilidades para participar en actividades de esparcimiento mientras mejora sus competencias físicas y cognitivas.

## Coordinador de actividades

El coordinador de actividades ofrece actividades significativas en las que usted podrá participar fuera del horario de las terapias o durante otras terapias en el horario de tratamiento. Estas actividades pueden incluir grupos de noticas para mantenerse al día sobre los acontecimientos actuales, manualidades específicas, participación en juegos de mesa o naipes, talla en madera, o paseos en la comunidad tales como cines, tiendas o incluso la cafetería más cercana. Todas estas actividades le ayudarán a mejorar su funcionamiento e independencia al máximo según sus capacidades.

## Técnico residencial

El técnico residencial trabaja en conjunto con el personal habilitado para ayudar a los clientes a desarrollar sus actividades y terapias diarias. Estos técnicos reciben capacitación y formación en terapia ocupacional, fisioterapia, terapia del habla, enfermería y control de la conducta. Al igual que en el caso del personal de enfermería básica, la relación del técnico residencial con los clientes forma parte integral de la generación de confianza en el proceso de rehabilitación y el mantenimiento de la continuidad del tratamiento.





## Administrador del caso

El administrador del caso supervisa el plan de tratamiento, se comunica con los responsables de los pagos, los médicos y los administradores del caso externos para mantenerlos informados sobre sus progresos, y será portavoz de sus necesidades de rehabilitación. Este profesional se asegurará de que su programa de tratamiento avance de la forma más rápida y eficaz posible.

El administrador del caso estará siempre disponible para analizar sus inquietudes personales y financieras, así como la adaptación que necesitarán usted y su familia para el proceso de rehabilitación. El administrador del caso le ayudará a identificar los recursos que le asistirán cuando vuelva a su comunidad y a coordinar su transición del TLC a su hogar y la comunidad u otros programas.

## Director clínico

El director clínico es un médico clínico experto en lesiones cerebrales y otras lesiones catastróficas que tienen un fuerte impacto en el cliente y su familia. El director clínico lidera y guía al equipo de tratamiento para garantizar la implementación de servicios de rehabilitación de alta calidad y el logro de las metas y objetivos del cliente.

## Administrador de programas

El administrador de programas es responsable de la supervisión del programa del TLC y el personal. También está siempre disponible para ayudar a los clientes y sus familiares en todos los aspectos o temas relacionados con el programa del TLC.

## Día típico en el TLC

En general, los clientes residenciales se levantan a las 7:00 am para realizar su higiene y aseo básicos. Para muchos, en este momento comienzan sus tareas de rehabilitación, con capacitación para vestirse, asearse, bañarse y ordenar la habitación.

El desayuno se empieza a servir a las 8:00 am. Algunos clientes se pueden preparar su propio desayuno, para lo que trabajan junto con el personal en la preparación de la comida y la limpieza. A los clientes que todavía no pueden cocinar, les servimos comidas caseras nutritivas.

El día de tratamiento estructurado comienza a las 9:00 am, tanto para los clientes residenciales como para los de tratamiento diario. Si bien gran parte del trabajo se lleva a cabo en el campus de Casa Colina, creemos que es importante que nuestros clientes se sientan cómodos y exitosos interactuando en ambientes de la “vida real”. El programa cotidiano de los clientes incluye sitios de la comunidad, para ofrecerles oportunidades de practicar sus competencias en situaciones funcionales y facilitar la transición hacia el lugar hacia donde se dirigirán cuando reciban el alta. Se hace hincapié en lograr que los días sean productivos, lo que incluye desempeñar tareas en la casa, la escuela, el trabajo o tareas como voluntarios.



El almuerzo se sirve a las 12:00 del mediodía, cuando los clientes preparan su propia comida con la ayuda del personal o comen comidas caseras. Las terapias de todos los clientes continúan hasta las 3:00 pm, hora en que los clientes de tratamiento diario vuelven, en general, a su casa. La cena se sirve a las 6:00 pm y después de cenar hay oportunidades de participar en actividades recreativas y sociales. El sábado también hay terapia estructurada, que con frecuencia incluye la práctica de competencias en la comunidad. En general, los clientes que pasan el fin de semana en su casa salen a las 2:00 pm del sábado, después de la terapia, y vuelven el domingo. Otros clientes salen con su familia los sábados o los domingos para visitas terapéuticas en casa.

## Horario para visitas

Nosotros creemos que sus familiares y amigos son importantes para su recuperación, por lo que le recomendamos que tenga visitas. El horario para las visitas es de 12:00 a 1:00 pm y de 3:00 a 9:00 pm, de lunes a viernes; de 12:00 pm a 9:00 pm los sábados, y de 10:00 am a 9:00 pm los domingos. Con frecuencia durante la visita es posible, y quizás recomendable, que el cliente continúe con su tratamiento; sin embargo, lo mejor es analizar esa posibilidad con los encargados del tratamiento.

## Salidas por el día / fin de semana

Las salidas por el día o el fin de semana son un componente de importancia de la transición para regresar a su casa. Cuando salga, le recomendamos que practique las competencias que ha aprendido en las terapias. Las salidas deben ser aprobadas por el equipo terapéutico y también pueden depender de la aprobación de su compañía de seguros y su médico. Lo más frecuente es que en una primera instancia se aprueben las salidas diarias y más adelante, a medida que usted avanza hacia el alta del tratamiento, las salidas por la noche o durante todo el fin de semana. Antes de que usted pueda salir con su familia, sus familiares deben recibir capacitación.

## Programa diario de tratamiento

En general, los clientes de tratamiento diario asisten a las terapias de 9:00 am a 3:00 pm, de lunes a viernes; pero se pueden organizar horas de llegada o salida especiales para ayudar a los familiares que trabajan. En cuanto a las terapias, el programa de tratamiento diario es igual al de los clientes residenciales. A menudo, los clientes comienzan su tratamiento como residentes y luego pasan a recibir tratamiento diario a medida que van progresando. A los clientes de tratamiento diario se les sirve el almuerzo; pero algunos prefieren comer fuera del campus o en la cafetería del hospital, de ser apropiado. Disponemos de casilleros para que los clientes guarden sus pertenencias durante las terapias. En general, los clientes de tratamiento diario son responsables de sus medicamentos. Ello no obstante, de ser necesario, se puede hacer arreglos especiales con nuestro enfermero.



## Proceso de admisión

Con frecuencia, una enfermera o terapeuta de admisión realiza una evaluación del cliente previo a la admisión. También recomendamos una recorrida de las instalaciones antes de la admisión. A partir de ese momento, uno de nuestros representantes se encarga de coordinar la admisión y verificar la fuente de financiación. Poco después de su llegada, usted mismo o un familiar se reunirán con un asociado de admisiones que les ayudará a llenar los formularios necesarios. Para ello, debe tener a mano sus tarjetas de identificación del seguro y los documentos de Instrucciones Médicas Anticipadas, Poder de Representación Duradero para Decisiones Médicas o Curatela. Durante la admisión, recibirá información sobre su derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento médico.

## Aspectos financieros

Desde el primer contacto, el departamento de admisiones de Casa Colina participa activamente en todos los aspectos de su estadía en el TLC. Previo a la admisión, el representante de admisiones se comunicará con su fuente de pago y obtendrá su autorización. Durante toda su estadía, el administrador del caso mantendrá periódicamente informada a su fuente de pago acerca de sus progresos y sus necesidades futuras de rehabilitación. La oficina de facturación coordinará la facturación y la cobranza, excepto los honorarios médicos. Si tiene alguna consulta sobre su responsabilidad financiera, debe comunicársela a su administrador del caso quien, si fuera necesario, le derivará a un representante de cuentas de clientes de la oficina de facturación.

Casa Colina actúa solamente en calidad de agente cuando realiza los trámites necesarios para el cobro de los beneficios del seguro y, por tanto, no asume responsabilidad alguna respecto del pago garantizado de su cuenta por parte de la fuente de pago.

Los servicios prestados por el TLC de Casa Colina están cubiertos por muchos planes de seguro de salud y seguros de accidentes laborales. Los servicios no son elegibles para reintegros de Medicare o Medi-Cal. En la medida en que haya fondos disponibles, la Fundación Casa Colina ofrece fondos para solventar el tratamiento gratuito de clientes con carencias económicas.

## Qué se debe traer

Usted y su familia son responsables de cubrir sus necesidades de vestimenta. Es importante que use ropa cómoda. Le recomendamos un mínimo de cinco mudas de ropa (o más si tuviera de problemas intestinales o vesicales), También le recomendamos que todas sus prendas de vestir lleven su nombre en una etiqueta.



Recomendaciones sobre vestimenta:

- 5 pantalones /conjuntos deportivos
- 5 camisas/blusas (al menos una de manga corta)
- 5 juegos de ropa interior
- 5 pares de medias
- 1 pulóver o chaqueta liviana
- 2 camisetas
- 1 par de zapatos deportivos
- Ropa de dormir (incluyendo bata y pantuflas)
- Artículos de tocador: champú, cepillo para el cabello, pasta dental, cepillo de dientes, afeitadora, maquillaje, etc.

Recomendamos a los clientes que traigan música, fotografías y recuerdos que los ayuden a sentirse más como en su casa. A menudo son útiles las fotos familiares con descripciones de acontecimientos, nombres y fechas escritos al dorso. Les solicitamos que dejen los objetos de valor en su casa. Casa Colina no puede asumir responsabilidad por los objetos personales que se extravíen o sean robados.

## Servicio de lavandería

El TLC cuenta con lavarropas y secarropas. Con el fin de ayudar a los clientes a lograr el mayor grado de independencia posible, el personal ayudará a los clientes a lavar su ropa. Si un cliente no puede hacerlo, el personal se encargará del lavado. Rogamos que traigan ropa que se pueda lavar y no necesite limpieza en seco.

## Dinero para gastos personales

Con frecuencia, los clientes realizan paseos a la comunidad o desean adquirir artículos imprevistos o de higiene personal. El costo de los paseos y gastos personales varía en un entorno de \$50 a \$100 por mes, según el cliente. El dinero de los clientes residenciales será guardado por el TLC en un lugar seguro. En general, recomendamos que los clientes no tengan dinero consigo ni en su habitación.





## Comidas y meriendas

En nuestro comedor se sirven tres comidas diarias de tipo familiar. Los clientes organizan, junto con el personal, la preparación de la comida y la limpieza del comedor. A los clientes que todavía no pueden cocinar se les sirve comida preparada en la cocina principal del hospital. Los clientes que deben cumplir una dieta especial reciben su propia bandeja. Si usted tiene alguna otra necesidad o preferencia especial en cuanto a los alimentos, haremos lo posible por satisfacerle. Siempre hay disponibilidad de meriendas y bebidas, sujetas a las limitaciones alimentarias de cada cliente.

## Medicamentos

Los medicamentos recetados se adquieren a través de una farmacia local que emite la factura a su seguro de salud. Si su plan requiere que usted realice copagos, usted será responsable de los copagos ante la farmacia.

## Reglas del TLC

- Los clientes deben informar al personal a cargo y firmar el registro antes de salir del TLC por cualquier motivo.
- Para respetar su privacidad y la de los demás clientes residenciales, las visitas se reciben en las áreas comunes.
- Los clientes deben respetar las pertenencias y los derechos de los demás.
- Solamente se puede comer en las áreas designadas, que incluyen los comedores, la sala de esparcimiento y el patio al aire libre.
- Los clientes podrán retirarse a dormir a la hora que prefieran, siempre que sus actividades nocturnas no molesten a los demás y le permitan al propio cliente comenzar la terapia al día siguiente a las 7:00 am. Si los clientes se acuestan muy tarde y eso interfiere con su capacidad de participar en el tratamiento, el personal terapéutico realizará los ajustes necesarios.
- Está terminantemente prohibido el consumo de drogas no autorizadas y alcohol, y su consumo no autorizado puede resultar en la terminación inmediata del tratamiento.
- Están estrictamente prohibidas las armas, incluidas las armas blancas.
- Solo se permite fumar en el exterior, en las áreas para fumadores.
- Las radios y televisores de las habitaciones deben apagarse a las 9:00 pm, pero se puede utilizar auriculares hasta las 10:00 pm.



- No se permite pedir prestado dinero, pertenencias, ropa, cigarrillos, alimentos ni efectos personales a los demás clientes o al personal.
- No se permite tener actividades sexuales, exhibir el cuerpo de forma inapropiada o sexual, ni usar ropa provocativa.
- No se tolerará la destrucción de bienes.

*Si desea consultar un listado completo de las normas del TLC, consulte el material que le entregaron en el momento de la admisión.*

## Teléfono

El horario para hablar por teléfono es de 8:00 a 9:00 am, a la hora del almuerzo de 12:00 a 1:00 pm, y entre las 3:00 pm y las 10:00 pm. Este horario también se aplica al uso de teléfonos celulares. De este modo, durante las horas de tratamiento usted podrá concentrar su energía y atención en la rehabilitación. Los clientes son responsables del pago de sus llamadas telefónicas. Se recomienda el uso de tarjetas de teléfono.

## Correspondencia

Las cartas y paquetes se entregan una vez al día, de lunes a viernes. Las cartas que se quiera enviar deben entregarse al asistente administrativo.

## Servicios religiosos

Usted puede solicitar la visita de su ministro, sacerdote, rabino o consejero religioso en cualquier horario en que no tenga programada una terapia. Además, podemos llevar a los clientes a un servicio religioso de la comunidad local.

## Asistencia para las comunicaciones

Todos los clientes y familiares con necesidades especiales de comunicación, tales como dificultades de vista o audición o uso limitado del inglés, recibirán asistencia de nuestro personal. Esta asistencia incluye información impresa, grabada o verbal al cliente, intérpretes de idiomas extranjeros o lenguaje de señas, y dispositivos complementarios para la audición. Nuestra línea de teléfono TDD para discapacitados auditivos es 909/596-3646.



## Derechos del cliente

Nosotros creemos que cada cliente tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad, gozar de privacidad y recibir atención humanitaria;
- Contar periódica y regularmente con los servicios del médico y la atención médica necesaria;
- Saber quién planifica su atención y participar en el proceso;
- Estar informado sobre sus evaluaciones, exámenes y tratamientos;
- Rehusarse a recibir un tratamiento y manifestar su decisión;
- Recibir una respuesta razonable a sus solicitudes de servicios;
- Gozar de confidencialidad en cuanto a su historia clínica e información médica;
- Estar informado sobre nuestra relación con otros proveedores de servicios de salud en relación con su atención;
- Recibir facturas correctas y con una explicación clara;
- Estar informado sobre nuestras normas, incluidos los horarios para visitas;
- Disponer que su familia u otras personas estén informadas sobre su plan de atención;
- Tener una comunicación inmediata y completa con su familia y hacer que los familiares participen en actividades;
- Recibir visitas, incluidos representantes de organizaciones de apoyo;
- Usar su propia ropa;
- Usar sus propios artículos personales;
- Tener y controlar su dinero;
- Contar con espacio individual para guardar sus cosas;
- Vivir en un entorno seguro y confortable, con muebles y equipos apropiados;
- Recibir tres comidas nutritivas por día, y meriendas;
- Tener acceso al teléfono para hacer o recibir llamadas;
- No sufrir abuso o negligencia;
- No sufrir castigos físicos, situaciones dolorosas, humillaciones, intimidaciones, ridiculizaciones, coerción, etc. Esto incluye que no se le imponga el uso de equipos de sujeción ni sea encerrado en una habitación o edificio;
- No tomar medicamentos innecesarios;



- Participar en la planificación y toma de decisiones de su atención y el tratamiento;
- Recibir de inmediato su correspondencia sin abrir;
- Comprar sus propios artículos personales;
- Ser tratado con respeto en cuanto a sus prácticas religiosas o culturales, y asistir a servicios y actividades de su iglesia;
- Desplazarse con la mayor libertad posible dentro y fuera del TLC;
- Recibir ayuda para votar en las elecciones públicas;
- Quejarse o presentar motivos de queja sin temor a represalias, y recibir una respuesta oportuna;
- Ser informado acerca de los servicios que no estén disponibles;
- Ser informados de cualquier gasto generado por la atención que usted deba pagar;
- Abandonar el TLC según se dispone en el Acuerdo de Admisión;
- Tener acceso a bufetes jurídicos que le representen apropiadamente;
- Contar con que se investigue y resuelva toda violación de sus derechos;
- Contar con que se cumplan las pautas de investigación y ética cuando usted participe en una investigación científica.
- Recibir información sobre los servicios de autoayuda y tener acceso a tales servicios;
- Ejercer otros derechos jurídicos.

## Deberes del cliente

Creemos que cada cliente tiene la responsabilidad de:

- Brindarnos información completa sobre su situación actual y sus antecedentes médicos;
- Informarnos si sufre algún cambio en su estado de salud;
- Cumplir las reglas del TLC;
- Seguir el plan de tratamiento y las instrucciones del equipo de tratamiento sobre su atención;
- Informarnos si no ha comprendido qué se espera de usted;
- Ser responsable de sus acciones cuando no siga las instrucciones o rechace un tratamiento;
- Tener en cuenta los derechos de los demás;
- Respetar los bienes de los demás.





## Preparación para el alta

La planificación del alta del TLC comienza ni bien usted ha llegado, porque la meta de nuestro trabajo es que usted sea exitoso una vez que se haya ido del centro. El TLC les da el alta a los clientes cuando:

- Se cumplieron los objetivos y se alcanzaron las metas del tratamiento;
- Se transfiere al cliente a un nivel de atención diferente, una vez alcanzado el potencial máximo de mejoría;
- No se han logrado progresos suficientes hacia los objetivos y metas que justifiquen la necesidad continuada de una terapia intensiva de rehabilitación restaurativa;
- Se hace necesario trasladar al cliente a un centro de atención de 24 horas para clientes agudos (atención hospitalaria) debido a una enfermedad adicional o un incremento de la discapacidad;
- Se hace necesario reubicar al cliente fuera del TLC porque ya no puede convivir en ambientes integrados a la comunidad;

En el momento del alta, el director clínico o el administrador del caso y los miembros del equipo de tratamiento prepararán informes para los médicos y las personas que se encargarán de la atención del cliente después del alta del TLC.

## Acceso a otros programas y servicios de Casa Colina

Mientras se encuentran en Casa Colina, los clientes tienen a su disposición muchos otros programas y servicios, incluidos un centro de audiología de última generación, un programa de rehabilitación vestibular y del equilibrio, gimnasio de hidroterapia, gimnasio industrial, área de carpintería y mucho más. Los programas de interés especial para los clientes del TLC pueden incluir los siguientes:

### Aventuras al Aire Libre de Casa Colina

Ofrecemos emocionantes experiencias al aire libre que implican un desafío para personas de todas las edades y capacidades, desde avistamiento de ballenas hasta buceo, escalamiento de rocas y canotaje en los rápidos. Este programa de recreación único centra su atención en el “derecho al riesgo” y el acceso a actividades de elección personal. Las Aventuras al Aire Libre también ofrecen un entorno emocionante donde los clientes y sus familiares pueden aplicar las competencias y habilidades aprendidas o practicadas en las terapias.



### Programa de ejercicios físicos

El TLC ofrece acceso a un gimnasio bien equipado con piscinas de hidroterapia, pesas, equipo para ejercicios cardiovasculares y un área de deportes al aire libre con jaula para batear y hoyos de golf.

### Programa de capacitación adaptable para conductores

Los clientes pueden llevar a cabo una evaluación y recibir capacitación práctica en la conducción de un vehículo al volante y en las vías públicas, siempre que cuenten con una licencia o permiso vigentes. Solicítele a su médico que lo derive a este servicio.

### Grupos de apoyo entre pares

Su equipo de tratamiento le brindará información específica sobre estos programas y otras actividades educativas para clientes y sus familiares.

## Código de ética

La junta directiva de Casa Colina ha elaborado un código de ética en reconocimiento de la responsabilidad de la organización para con el público, que incluye pacientes, clientes, residentes, donantes, funcionarios, directores, voluntarios, agentes de derivación, agentes reguladores, proveedores y público en general. Todos los miembros de Casa Colina tienen la responsabilidad de actuar de conformidad con este código de ética.

### Principio rector:

Todas las personas merecen ser tratadas con dignidad, respeto y cortesía. La organización se esforzará por cumplir este principio y ampliarlo a través de sus políticas y procedimientos:

- Casa Colina presentará de forma justa y precisa su organización y sus capacidades.
- Casa Colina prestará los servicios que sean apropiados para satisfacer las necesidades conocidas de los pacientes, clientes y residentes, y no prestará servicios innecesarios.



### No realizaremos ningún tipo de discriminación:

- Casa Colina dispondrá que los procesos de atención se cumplan de manera uniforme en toda la organización y se esforzará por prestar una atención que cumpla con creces las normas locales.
- Casa Colina se esforzará por maximizar los beneficios que ofrece a sus pacientes, clientes y residentes, y será portavoz de la comunidad mayor de personas que viven con impedimentos y discapacidades.

### El respeto por el paciente, cliente o residente incluye el reconocimiento de sus derechos, como, por ejemplo:

- Participar en las decisiones sobre su atención;
- Ser informado sobre los recursos que ofrecen Casa Colina y la comunidad;
- Quejarse o denunciar disconformidades sin temor;
- Lograr una solución justa y objetiva de los conflictos;
- Hemos adoptado la política de solicitar a todos los miembros de la junta directiva y la administración, el personal médico y los empleados que informen la posibilidad de una dualidad de intereses, de modo que esto no incida negativamente en las decisiones clínicas u organizacionales de importancia.
- Nosotros emitiremos facturas justas y las explicaremos en detalle, a su solicitud.
- Los pacientes, clientes y residentes con recursos económicos limitados recibirán atención gratuita cuando haya recursos de donantes disponibles para tales fines o utilidades operativas de la institución que la junta directiva haya reservado a tales efectos.
- Al promocionar nuestros servicios, presentamos en forma precisa y exacta nuestra organización y nuestras capacidades.
- Los informes específicos sobre la calidad y los resultados de los servicios de Casa Colina estarán respaldados por pruebas que fundamenten cualquier manifestación de nuestra parte.
- La organización reconoce la necesidad de preservar el carácter confidencial de la información sobre los pacientes, clientes y residentes. Asimismo, los asuntos personales y administrativos se mantendrán en reserva. Solo podrán acceder a esta información las personas autorizadas.



## Procedimientos de queja

Usted tiene derecho a presentar una queja formal si no está satisfecho con el tipo o calidad de los servicios que recibió y si siente que sus quejas no fueron debidamente atendidas cuando se las planteó a los terapeutas.

Si desea presentar una queja al programa, podrá hacerlo por escrito a: Program Administrator, Casa Colina Transitional Living Center, 255 E. Bonita Avenue, Pomona, CA 91767, o por teléfono al 909/596-7733, extensión 4132, o a la línea gratuita 800/926-5462, extensión 4132. La queja será analizada y le enviaremos una respuesta escrita dentro de un plazo de 30 días. Nuestra respuesta incluirá los pasos que se tomaron para investigar su queja, los resultados del proceso y la fecha en que culminó.

Si no está satisfecho con la respuesta que obtuvo a su queja, podrá presentarla al Dr. Felice Loverso, Presidente Ejecutivo, Hospital y Centros de Salud Casa Colina, 255 E. Bonita Avenue, Pomona, California 91767; teléfono 909/596-7733, extensión 2300, o línea gratuita 800/926-5462, extensión 2300; y también a la Junta Directiva, tal como se indica en la Política y Procedimiento sobre Quejas de clientes del TLC de Casa Colina.

Usted también tiene derecho a presentar una queja al Departamentos de Servicios Sociales del Estado, independientemente de que haya utilizado o no el procedimiento de quejas de Casa Colina. La información para contactos que necesitará es la siguiente: State Department of Social Services, Community Care Licensing Division, Los Angeles Residential East District Office, 1000 Corporate Center Drive, Suite 500, Monterey Park, CA 91754; teléfono (323) 981-3300.

Usted también tiene derecho a presentar quejas ante CARF International, la Comisión de Acreditación de Centros de Rehabilitación, organismo de acreditación del TLC. Se puede comunicar con la CARF a través de su dirección en 6951 East Southpoint Road, Tucson, AZ 85756. Asimismo, puede llamar al teléfono de la CARF, 888/281-6531. Su sitio web es [www.CARF.org](http://www.CARF.org).

Por último, conforme a las leyes del estado, usted tiene también otros derechos. Consulte los pósters que se exhiben en el Centro para obtener más información sobre sus derechos. Si tiene alguna consulta sobre sus derechos y obligaciones como cliente o está atravesando algún problema, comuníquese con el encargado de su tratamiento, el administrador del caso o el administrador de programas.





Información de importancia para contactos

TLC de Casa Colina. . . . . 909/596-7733 o 800/926-5462, Extensión 4100  
Fax: 909/593-7541  
Correo electrónico: rehab@casacolina.org

Oficinas corporativas de Casa Colina. . . . . 909/596-7733 o 800/926-5462  
    Presidente Ejecutivo . . . . . Extensión 2300  
    Departamento de Finanzas . . . . . Extensión 2115

TDD-TTY-Q . . . . . 909/596-3646

Dirección para correspondencia . . . . . P.O. Box 6001, Pomona, CA 91769-6001

Dirección . . . . . 255 East Bonita Avenue, Pomona, CA 91767

Otros números de teléfono de Casa Colina que son importantes para usted:

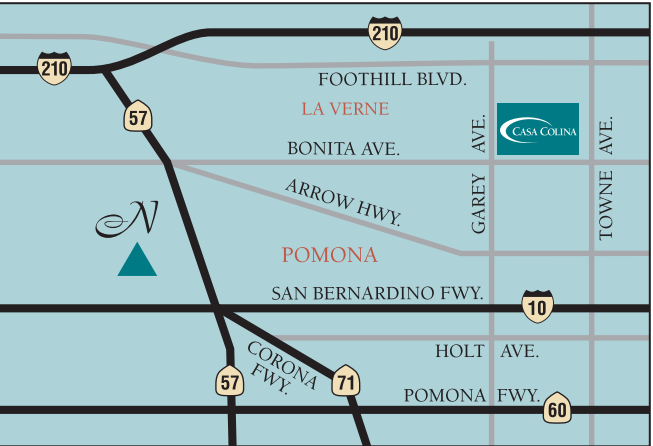
Sus anotaciones:



Plano del Campus de Casa Colina



Mapa de ubicación





Notas:



Notas:



