



Guía 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 respete su dignidad, diversidad e individualidad.

Visión

Liderar y definir la excelencia en la atención médica y de rehabilitación especializada.

Valores

Aplicar 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 de contenidos

Bienvenidos	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	8
Sus visitantes	11
Comunicaciones, aparatos electrónicos y televisión	13
Alimentos y nutrición	13
Servicios especiales	14
Preparándose para regresar a casa	16
Derechos y responsabilidades del paciente	17
Avisos importantes	22
Cómo apoyar a Casa Colina	24
Mapa del hospital	25
Sus notas	27
Comuníquese con nosotros	28
Mapas del campus y la autopista	Contraportada

Bienvenidos



Queremos aprovechar esta oportunidad para darle la bienvenida al Hospital Casa Colina y, en nombre de todo nuestro personal, agradecerle a usted, a su médico y a su pagador por elegirnos para brindarle su atención de salud.

Para nosotros, brindar atención de salud es una asociación entre nuestros pacientes, sus familias y nuestros médicos, enfermeras, terapeutas, otros profesionales de la salud y personal de apoyo. Estamos comprometidos a brindarle una atención de salud de la más alta calidad, adaptada a sus necesidades individuales, en un ambiente de apoyo, respeto y compasión.

La hospitalización puede ser una experiencia estresante para los pacientes y sus familias. Hemos desarrollado esta guía para ayudar a responder muchas de sus preguntas y hacer que su estancia en el Hospital Casa Colina sea lo más cómoda posible.

Es nuestra responsabilidad no solo hacer que su experiencia como paciente sea positiva y beneficiosa, sino también cumplir con sus expectativas más altas en todos los sentidos posibles. Esto incluye todos los aspectos del servicio que le brindamos, desde la limpieza de nuestras instalaciones hasta las comidas preparadas en nuestra cocina y el profesionalismo de nuestro personal. Si en algún momento desea compartirnos sus comentarios o inquietudes, por favor hable con su enfermera a cargo. En caso de que tenga una inquietud que no ha sido contestada satisfactoriamente, le invito a que me llame directamente. Mi número de extensión interna es el 2300.

Nuevamente, le agradecemos por elegir a Casa Colina. Esperamos poder servirle.

A handwritten signature in black ink that reads "Felice L. Loverso". The signature is fluid and cursive.

Dr. Felice L. Loverso
Presidente y Director Ejecutivo



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

Hospital y Centros de Salud Casa Colina

Casa Colina ha sido un líder en la prestación de servicios de rehabilitación y atención de salud durante más de 80 años. Hoy, sus médicos y el personal clínico brindan una amplia variedad de servicios especializados e innovadores. Nuestras instalaciones, ubicadas 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 para pacientes hospitalizados
- Rehabilitación ambulatoria y servicio de médico

Centro Residencial Transitorio de Casa Colina

Centro de Imagenología Diagnóstica de Casa Colina

Centro de Servicios Infantiles de Casa Colina

Centro de Azusa de Casa Colina

Centro de Cuidado de Salud Diurno para Adultos de Casa Colina

Centros de Servicios Residenciales a Largo Plazo de Casa Colina

Casa Colina se enorgullece de cumplir con las necesidades de las personas en nuestra comunidad. Desde nuestros servicios de rehabilitación médicamente dirigido a nuestro cuidado crítico médico y quirúrgico de tecnología avanzada, nos encontramos como un líder en nuestra región, ofreciendo una amplia gama de servicios altamente especializados a personas de todas las edades y diagnósicos.

Casa Colina prohíbe la discriminación basada en la edad, raza, grupo étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.

El Hospital Casa Colina cuenta con amplias habitaciones privadas y semiprivadas para pacientes, agrupadas en unidades de enfermería especializadas y cómodas salas de día.



Preparación para su estancia

Qué traer

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

Si es admitido a la Sala Quirúrgica Médica, se le informará sobre que 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 pantalones cortos
- 5 camisetitas o camisas, una sudadera o un suéter
- 5 cambios de ropa interior y calcetines
- Ropa de dormir
- Artículos de aseo personal

Por favor, escriba su nombre en todas sus pertenencias.

No se proporcionan servicios de lavandería personal en el Hospital Casa Colina. Por lo tanto, si permanece en la Sala de Rehabilitación Aguda por un periodo prolongado, solicitaremos que sus familiares o amigos visitantes lo ayuden a llevar su ropa sucia a casa y luego la devuelvan después de lavarla en su próxima visita.

Qué no traer

Equipo médico propiedad del paciente

El Hospital Casa Colina 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 del equipo cumple con alguna de las siguientes condiciones:

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

Todo el equipo debe registrarse en el departamento de enfermería para documentarse como parte de sus pertenencias mientras esté en Casa Colina. Cualquier equipo médico con energía eléctrica debe ser probado y aprobado por el Departamento de Instalaciones de Casa Colina.

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

Por favor, no traiga objetos de valor como teléfonos celulares, computadoras portátiles, tabletas, joyas, relojes, dinero en efectivo y tarjetas de crédito durante su estancia en el hospital. Casa Colina no se hace responsable de la custodia de estos objetos. Si se da cuenta de que ha empacado algún objeto valioso, envíelo a casa con un familiar o un ser querido. Si tiene preguntas, por favor hable con su supervisor de enfermería.

Medicamentos del hogar

Por favor, traiga al hospital una lista de sus medicamentos corrientes y las dosis. Si su médico le pidió que traiga los medicamentos de su hogar, o si está tomando medicamentos en investigación o medicamentos que no están ampliamente disponibles, serán guardados en la farmacia para su custodia. Notifique a su enfermera sobre estos medicamentos al momento de la admisión. Recibirá un recibo por cualquier medicamento que se guarde en la farmacia.

Entendiendo su seguro

Un representante de nuestro departamento de Admisiones coordinará con su médico su admisión al Hospital Casa Colina. Un coordinador de preadmisión lo llamará para verificar su información básica, como el nombre de su empleador, domicilio y proveedor de seguro.

Le recomendamos consultar la cobertura proporcionada por su proveedor de seguro, y averiguar si ha cumplido con todos los términos y condiciones necesarios.

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

Su proveedor de seguro será notificado del día y la hora de su admisión programada para garantizar que reciba la información adecuada para su autorización y pago. Nos comunicaremos con su proveedor de seguro durante su estancia para informarle sobre cualquier necesidad de cuidado continuo. Nuestros asesores financieros están disponibles para discutir cualquier inquietud que usted o su familia puedan tener con respecto a su plan de seguro u otros problemas financieros relacionados con su atención en el hospital. Para comunicarse con un asesor financiero, llame al 909/596-7733, ext. 5558.



Durante su estancia

Su seguridad y protección

SPEAK UP se preocupa de los cuidados que recibe

En Casa Colina, nos esforzamos para 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 “Speak Up” (Díganos lo que piensa) de la Comisión Conjunta.

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.

E dúquese... Para poder tomar decisiones bien informadas sobre su atención de salud.

Los intercesores (familiares y amigos) pueden ayudar... Ellos 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 pueda 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 de personal

Durante su cuidado, usted entrará en contacto con muchas personas. Todos los representantes de Casa Colina, incluyendo médicos, enfermeras, médicos clínicos y personal, llevan su identificación con fotografía 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 identificación con foto.

Prevención de caídas

Casa Colina utiliza un sistema de "pulsera 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 ciertos pasos que puede seguir para evitar una caída:

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

Prevención del suicidio

Trágicamente, los índices de suicidio en los Estados Unidos están aumentando. En un esfuerzo por combatir esta tendencia, el Hospital y los Centros de Salud Casa Colina han implementado medidas para ayudar a identificar y apoyar mejor a los pacientes que están luchando con pensamientos suicidas. Por favor, hable con un miembro de su equipo de atención si tiene pensamientos de suicidio o muerte, para que podamos ayudarle durante este momento difícil. También hay ayuda disponible en 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 Mensajes de Texto para Crisis: Envíe un mensaje de texto con la palabra Hello al 741741
- En caso de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Respuesta inmediata

El Hospital Casa Colina utiliza equipos de respuesta inmediata para brindar atención crítica al paciente cuando hay un cambio repentino en su condición o una emergencia médica. Los pacientes o las familias que están preocupados por un cambio repentino en la condición médica pueden iniciar un protocolo de Respuesta Inmediata contactando al cuidador más cercano o llamando a la ext. 5888 desde cualquier teléfono del hospital.

El enfoque de nuestro equipo para el manejo del dolor

Controlar el dolor en un ambiente hospitalario requiere de una colaboración efectiva entre los pacientes y los cuidadores. Casa Colina se compromete a escuchar su experiencia con el dolor, a apoyarlo para establecer objetivos para controlarlo de manera efectiva, y a brindarle una variedad de opciones terapéuticas para maximizar su recuperación, comodidad y nivel de actividad. Nuestro equipo multidisciplinario incluye a enfermeras, terapeutas físicos y ocupacionales, cuidadores espirituales, neuropsicólogos, farmacéuticos y especialistas en manejo del dolor. También ofrecemos actividades de distracción que han demostrado ser efectivas para controlar el dolor, como ejercicio, musicoterapia, ejercicios de relajación y grupos de apoyo.

Diferentes tipos de medicamentos para el dolor pueden proporcionar alivio cuando otras opciones terapéuticas no son suficientes. En estos casos, su seguridad será la máxima prioridad de nuestros médicos y enfermeras mientras trabajan eficazmente para ayudarle a controlar su dolor. Cuando sea necesario utilizar medicamentos para el alivio del dolor, sopesaremos cuidadosamente el equilibrio entre ofrecer una dosis segura del medicamento para aliviar el dolor, tratando de limitar los posibles efectos secundarios peligrosos/indeseables del medicamento. Nuestros cuidadores están capacitados para evaluar su nivel de dolor, y maximizarán las intervenciones para el manejo del dolor a intervalos regulares, pero por favor no dude en hablar con ellos sobre cualquier preocupación que pueda tener sobre su dolor en cualquier momento. Cuando haga la transición de Casa Colina a su hogar, le proporcionaremos información a usted y a sus seres queridos sobre cómo manejar su dolor después de su estancia en el hospital.

Seguridad sobre los opioides

Ciertos medicamentos fuertes para el alivio del dolor, conocidos como opioides, requieren de una evaluación y supervisión especial para administrarse de manera segura. En Casa Colina, estamos comprometidos con el uso adecuado de los medicamentos opioides para los pacientes que han sido seleccionados cuidadosamente para recibirlos de manera segura. Estos medicamentos, que pueden administrarse a través de manera intravenosa u oralmente en forma de píldora, están diseñados para uso a corto plazo y son conocidos por causar ciertos efectos secundarios, como estreñimiento, mareos, náuseas/vómitos, tolerancia/ dependencia física y depresión respiratoria. Si su médico determina que necesita medicamentos opioides para controlar su dolor, supervisaremos su seguridad cuidadosamente para evitar que experimente efectos secundarios molestos. Mientras que el uso de medicamentos opioides está indicado en ciertas situaciones para el tratamiento a corto plazo del dolor moderado a intenso, trabajaremos con usted para ayudarle a hacer una transición activa a medicamentos más leves que pueda tomar por vía oral cuando se acerque su fecha de alta.

Durante su estancia

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

- Hable con su equipo de atención sobre qué puede esperar sobre el dolor y el manejo del dolor, las posibles limitaciones y los efectos secundarios de los tratamientos.
- Hable sobre las opciones de alivio del dolor con su equipo de atención.
- Trabaje con su médico para desarrollar un plan de manejo del dolor.
- Hable con su médico o enfermera sobre cualquier preocupación o inquietud que tenga sobre el manejo del dolor.

Trabajando juntos

Mientras que el dolor es algo común en un ambiente hospitalario, puede ser una experiencia inquietante para los pacientes y sus familias. El manejo efectivo del dolor es una colaboración entre los pacientes y los cuidadores que se basa en una comunicación abierta y un enfoque de equipo multidisciplinario. En el Hospital Casa Colina, trabajaremos con usted desde su admisión hasta cuando sea dado de alta para abordar sus necesidades de alivio del dolor desde una variedad de perspectivas.

Medicamentos anticoagulantes

Los medicamentos anticoagulantes, a veces llamados "diluyentes de la sangre", son medicamentos recetados para prevenir o reducir los coágulos sanguíneos. Mientras que los anticoagulantes son esenciales para prevenir condiciones que podrían causar la muerte a causa de la formación de coágulos sanguíneos, también aumentan el riesgo de sangrado. Si le recetan un medicamento anticoagulante durante su estancia, los proveedores de atención de salud, las enfermeras y los farmacéuticos trabajarán en colaboración para garantizar su seguridad mientras los tome. Antes de ser dado de alta, ellos trabajarán con usted para asegurarse de que sepa cómo tomar el medicamento de manera segura, incluyendo las interacciones entre medicamentos o alimentos, o las pruebas de laboratorio requeridas. Los consejos para tomar medicamentos 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 del cepillado o la presencia de sangre en las heces u orina) y notificar a su proveedor de atención de salud de inmediato si nota un aumento en el sangrado.
- Notificar a su médico antes de comenzar cualquier medicamento nuevo, incluyendo medicamentos y suplementos de venta libre.
- Notificar a su dentista o médico acerca de tomar medicamentos anticoagulantes antes de cualquier procedimiento dental u otro procedimiento quirúrgico.
- Tomar el medicamento a la misma hora todos los días. Si olvida tomar una dosis, tome el medicamento tan pronto como lo recuerde. Si no tomó su medicamento un día completo, no duplique su dosis; tome la dosis normal del día y notifique a su proveedor de atención de salud.
- No dejar de tomar el medicamento sin hablar primero con su proveedor de atención de salud.





Reconozca sus medicamentos

Todos los medicamentos que toma mientras está en el hospital son recetados por su médico, dispensados por la farmacia del hospital y administrados por una enfermera. Los pacientes no tienen permitido administrar sus propios medicamentos, a menos que sea parte de una educación supervisada, ni tampoco mantener sus medicamentos personales junto a su cama. Si en algún momento se le dan medicamentos que no le son familiares, notifique 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 que toma en el hogar para compararla con los medicamentos actuales que se le receten en el hospital. Esto nos ayudará a asegurarnos de que tengamos una lista de medicamentos completa y precisa. Cuando sea dado de alta de Casa Colina, se le proporcionará una lista de medicamentos completa y actualizada. Por favor, proporcione esta lista a su médico de atención primaria y/o a cualquier otro médico que vea en su(s) próxima cita(s).

Artículos perdidos

Si pierde un artículo personal, por favor notifique a su enfermera. Si encuentra algún artículo, entréguelo en la estación de enfermeras. Los artículos que no están en la lista de pertenencias de los pacientes no son responsabilidad de Casa Colina.

Cámaras

No se permiten las fotografías, videos o grabaciones de voz de otros pacientes o personal en el Hospital Casa Colina. Si toma fotografías personales durante su estancia en el hospital, por favor respete la privacidad de los otros pacientes y el personal.

Fumar

Debido a nuestro compromiso de proporcionar el ambiente más saludable para todos los pacientes, se prohíbe fumar en las instalaciones del Hospital Casa Colina. No se permite fumar en el interior o en los patios del hospital al aire libre en ningún momento. Solo se permite fumar en las áreas exteriores designadas de los terrenos del hospital. Por favor, consulte el mapa del campus en la contraportada exterior de este manual para ubicar las áreas designadas para fumadores.

Alcohol y drogas

Las bebidas alcohólicas y las drogas no autorizadas están estrictamente prohibidas en el Hospital Casa Colina. El uso de alcohol, marihuana u otras drogas no prescritas puede resultar en que el paciente sea dado de alta inmediatamente.

Conozca a su personal del hospital

Casa Colina utiliza un enfoque único de trabajo en equipo en el que el paciente es un miembro clave del equipo. Su equipo de tratamiento está formado por profesionales experimentados que combinan sus habilidades especializadas en un enfoque de tratamiento colaborativo e interdisciplinario, para garantizar su seguridad y satisfacer sus necesidades individuales, estilo de aprendizaje y objetivos de recuperación. Su equipo evalúa sus necesidades continuamente 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 recibir una atención de la más alta calidad durante su estancia en el hospital y al ser dado de alta.

Durante su estancia

Médicos

En Casa Colina, tanto los médicos de medicina interna como los de medicina familiar trabajan en estrecha colaboración con especialistas, como médicos de medicina física y rehabilitación y cirujanos, para dirigir su atención de salud. Sus médicos supervisan la calidad de la atención, el tratamiento y los servicios prestados por los miembros del equipo de tratamiento. Ellos se reunirán regularmente con usted y su equipo de tratamiento para evaluar su progreso, dirigir los esfuerzos de tratamiento y recetarle cualquier medicamento y servicio que necesite. Además, su médico personal es bienvenido como un miembro participante de su equipo de tratamiento. Si su médico personal no está en nuestro personal médico o decide no prestar sus servicios como su médico de cabecera, se le asignará un médico durante su estancia, según corresponda a su condición de salud.

Enfermeras a cargo

Cada unidad de enfermería es supervisada por una enfermera registrada que dirige el equipo de enfermería y es responsable de las operaciones de la unidad durante cada turno. Si tiene algún problema o inquietud con respecto a su atención de salud, no dude en comunicarse con su enfermera a cargo. Puede comunicarse con la enfermera a cargo las 24 horas del día, los siete días de la semana, llamando a la extensión telefónica que se indica en el tablero de comunicación de su habitación. También puede comunicarse con la enfermera a cargo presionando el botón de llamada de la enfermera y pidiendo hablar con la enfermera a cargo.

Enfermeras

Su enfermera, en colaboración con su médico y otros miembros de su equipo de atención de salud, trabaja para tratar las condiciones médicas, promover una salud y una recuperación/rehabilitación óptima, y brindarle educación sobre sus tratamientos y medicamentos. Las 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 lo guiará y asistirá en las actividades terapéuticas y de entrenamiento funcional para desarrollar más fuerza, resistencia, flexibilidad, equilibrio, coordinación y locomoción. La movilidad y los desplazamientos son uno de los objetivos principales de las sesiones de fisioterapia. 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 le ayuda a volver a aprender a hacer las actividades de la vida diaria que le permitirán volverse más independiente. Estas áreas se enfocan en cómo vestirse y arreglarse, y la higiene personal y la alimentación. El terapeuta ocupacional también le ayudará con su coordinación, equilibrio, fuerza, flexibilidad, sensación, cognición y percepción visual.

Patólogos del habla y lenguaje

Los patólogos del habla y el lenguaje evalúan a los pacientes con trastornos adquiridos y del desarrollo del habla, el lenguaje, la cognición y trastornos de la deglución 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 brindar a los pacientes los estándares más altos de tratamiento para ayudarles a 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 de un paciente mediante la optimización de su capacidad para comunicarse y/o deglutir.

Neuropsicólogos/psicólogos

Su médico puede recomendarle que vea a un neuropsicólogo como parte de su plan de tratamiento. Un neuropsicólogo es un psicólogo clínico licenciado que tiene educación y capacitación especializadas en la comprensión de las funciones y trastornos cerebrales. Pueden evaluar cómo funciona su cerebro mediante pruebas estandarizadas o actividades funcionales, y luego ayudarle a usted y a su familia, así como al equipo de tratamiento, a comprender cómo está funcionando su cerebro. También pueden ayudarle a determinar cómo ha cambiado su cerebro después de una lesión o enfermedad. Un neuropsicólogo también puede proporcionar psicoterapia, gestión conductual, 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 poder hacer recomendaciones individualizadas para aumentar el éxito y lograr la mejor calidad de vida.

Terapeutas respiratorios

El terapeuta respiratorio asiste y administra atención y soporte vital a pacientes con deficiencias y/o anomalías cardiopulmonares. Esto se realiza bajo las indicaciones de un médico y con una receta médica para ayudar a los pacientes a alcanzar su máximo potencial cardiopulmonar.

Farmacéuticos

Los farmacéuticos son una parte fundamental de su equipo de atención de salud. Ellos trabajan en estrecha colaboración con el personal médico y de enfermería para garantizar que usted reciba una terapia farmacológica que maximice los efectos clínicos y minimice las posibles reacciones adversas. 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 su equipo de tratamiento, su familia y usted para asegurarse de que su dieta cumpla con sus necesidades específicas para promover una recuperación saludable. A veces se recetan dietas especiales para pacientes con ciertas condiciones de salud. Su técnico dietista registrado/dietista registrado lo ayudará con sus preferencias étnicas y culturales, así como con las restricciones de alimentos recetadas.

Trabajadores sociales

Los trabajadores sociales trabajan con usted y su familia para identificar los obstáculos que pueden impedirle optimizar el proceso de curación mientras está hospitalizado. Ellos colaboran y consultan con sus médicos, otros proveedores de atención de salud y agencias de la comunidad, según sea necesario, para ayudarle con su adaptación personal y las necesidades y problemas psicosociales. El objetivo del trabajo social es permitirle utilizar los servicios de atención de salud para su máximo beneficio y facilitar la continuidad de la atención.

Durante su estancia

Administradores de casos

El administrador de casos trabaja con el personal del hospital y los médicos para coordinar su atención de salud, tratamiento y servicios, que pueden incluir recursos externos cuando el paciente, la familia o el prestador de cuidado designado lo necesiten. A partir del 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, educarlo sobre la continuidad de la atención de salud de Casa Colina, y asegurarse de que tenga una atención de seguimiento adecuada. El administrador de casos también coordinará su plan de tratamiento según sea necesario con su proveedor de seguro de salud.

Otro personal

Durante su estancia, es posible que reciba asistencia de otros profesionales de la salud, incluyendo el personal de los departamentos de laboratorio y servicios de imagenología diagnóstica. Nuestro personal de servicios ambientales limpiará su habitación diariamente. Si tiene alguna inquietud sobre la limpieza en su habitación, notifique a su enfermera y usted será atendido lo antes posible. Los voluntarios y estudiantes también contribuyen muchas horas de servicio en el Hospital Casa Colina. Todos los miembros del personal y los voluntarios pueden ser identificados por sus tarjetas de identificación. Hay mucho más personal tras bambalinas, como el personal de Administración de Información de Salud, el personal de Contabilidad de Pacientes, los contadores, el personal de las instalaciones, los asistentes administrativos, los coordinadores de admisiones y los trabajadores del servicio de alimentos, todos contribuyendo a su bienestar mientras se encuentra con nosotros 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 recomendamos que reciba visitas. Para promover el apoyo de los familiares y amigos y asegurarnos de que nuestros pacientes reciban el descanso que es tan necesario para la recuperación médica, le pedimos que por favor respete los horarios de visita.

Prácticas de visita y pases de pacientes

- Para la Sala de Rehabilitación Aguda, el horario general de visita es: 11 a.m. a 1 p.m. y 5 p.m. a 8 p.m. (de lunes a viernes) y de 10 a.m. a 8 p.m. (sábado y domingo). Para la Sala Quirúrgica Médica, el horario de visita es de 10 a.m. a 8 p.m. Las visitas fuera de estos horarios especificados quedan a discreción de su equipo de cuidado. Los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos pueden recibir visitas en cualquier momento.
- Solicitamos que los visitantes usen ropa adecuada 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 se encuentren en las instalaciones del hospital.
- Para respetar la privacidad de nuestros pacientes, a los visitantes generalmente no se les permite pasar la noche en la habitación de un paciente. En ocasiones excepcionales, los visitantes pueden pasar la noche en la habitación del paciente; sin embargo, se requiere aprobación de la administración del hospital.
- Las camas de los pacientes no deben ser ocupadas por los visitantes u otros miembros de la familia.



- No se permiten más de dos visitantes al lado de la cama del paciente al mismo tiempo. Al visitar una habitación semiprivada, los visitantes deben ser considerados con ambos pacientes. Si hay más de dos visitantes presentes, y si usted puede recibirlos en otra área del hospital, utilice los patios, las salas de pacientes o la cafetería. Para su seguridad y protección, los pacientes deben notificar al personal de enfermería antes de salir de la unidad. El número de visitantes puede estar restringido de acuerdo a la condición médica del paciente.
- Un adulto debe acompañar a los niños menores de 14 años en todo momento. Para la seguridad de los niños y nuestros pacientes, los niños menores de 14 años no están permitidos en las áreas de atención al paciente, y deben visitar a los pacientes en las áreas públicas del hospital, como el vestíbulo, la cafetería y los patios.
- En caso de que sus familiares o amigos estén enfermos con síntomas similares a los de la gripe, resfriados, dolor de garganta o cualquier enfermedad contagiosa, el hospital les pide que se abstengan de visitarlo hasta que estén libres de síntomas durante al menos tres días.
- Los visitantes deben mantener un ambiente tranquilo y evitar hacer ruido innecesario.
- Se les puede pedir a los visitantes que salgan de la habitación durante las pruebas, tratamientos o exámenes del paciente. No se permiten los visitantes en el gimnasio de rehabilitación para pacientes internados, a menos que el terapeuta del paciente le pida específicamente a un visitante que participe en la sesión de terapia del paciente como parte del proceso de rehabilitación.
- Se les pide a los visitantes practicar las precauciones para el control de infecciones mediante el uso de las estaciones de desinfección y los lavamanos designados para lavarse las manos en todas las áreas de atención al paciente. Los visitantes también deberán usar equipo de protección personal cuando visiten a los pacientes que están en aislamiento (por ejemplo, guantes, máscaras y batas). Los letreros afuera de la habitación del paciente le informarán sobre la necesidad de utilizar equipo de protección.
- El aire fresco y un cambio de lugar pueden ser terapéuticos. A menos que esté contraindicado por su condición de salud, Casa Colina invita a los pacientes y visitantes de nuestra Sala de Rehabilitación Aguda a utilizar los numerosos 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 lo permite su médico. Por motivos de seguridad y protección, estos pacientes deben notificar al personal de enfermería si van a salir de la unidad. Por favor, consulte el mapa en la parte posterior de este manual para ver las ubicaciones de los patios en todo el hospital.

Regalos, comida y flores para pacientes

Es necesario que los visitantes consulten con la enfermera antes de traer obsequios de alimentos y/o bebidas a los pacientes, ya que muchos pacientes siguen dietas restringidas o especiales. Por favor, hable con la enfermera para asegurarse de que su regalo es apropiado y seguro para la condición del paciente.

Las flores no están permitidas en la Unidad de Cuidados Intensivos y no se recomiendan en la Sala Quirúrgica Médica y la Sala de Rehabilitación Aguda. 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 variedad de condiciones de salud que podrían verse negativamente afectadas con la exposición a flores y plantas en macetas.

Durante su estancia

Comunicaciones, aparatos electrónicos y televisión

Llamando a su enfermera

Si necesita ayuda, por favor utilice el sistema de llamadas que está junto a su cama. Puede comunicarse con el personal de enfermería marcando la extensión de 4 dígitos que está en el tablero de comunicación de su habitación, que activará el teléfono celular de su enfermera.

Teléfonos y acceso a internet

Hay teléfonos disponibles al lado de cada cama. Los pacientes pueden recibir llamadas en sus habitaciones de 7:30 a.m. a 10:00 p.m. Cualquier llamada fuera de este horario es transferida a la estación de enfermería. Las enfermeras determinarán si el paciente está despierto y puede aceptar la llamada sin molestar a otros pacientes. Puede hacer llamadas telefónicas locales marcando "9" primero y luego el número de teléfono al que desea llamar. También hay teléfonos públicos disponibles en el vestíbulo del hospital para los visitantes e invitados.

Limite el uso del teléfono durante los tiempos cuando esté interactuando con sus proveedores de atención médica

Por favor, no traiga objetos de valor como teléfonos celulares, computadoras portátiles o tabletas durante su estancia en el hospital. Si se da cuenta de que empacó algún objeto valioso, asuma la responsabilidad de su custodia y retírelo de su cama o mesita de noche cuando no esté en uso, o simplemente envíelo a casa con un familiar o ser querido. Casa Colina no se hace responsable de la protección y seguridad de estos objetos de valor. Si tiene preguntas, por favor hable con su enfermera a cargo.

Computadoras de escritorio con acceso a Internet están disponibles en las Habitaciones Diurna de Rehabilitación Aguda.

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

Televisión

Monitores de televisión son proporcionados en la cama de cada paciente con programación gratuita y canales educativos del hospital. Si necesita asistencia, por favor hable con su enfermera. Sea considerado con los demás pacientes viendo la televisión a un volumen bajo o usando los auriculares suministrados, y apague su televisor antes de dormir.

Alimentos y nutrición

Comidas del paciente

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 ofrecerle comidas apetitosas y nutritivas que se preparan de acuerdo con las órdenes de su médico. Un miembro del departamento de nutrición lo visitará para hablar sobre sus preferencias alimentarias, explicarle su horario de comidas y su programa dietético.

Cafetería

La cafetería está abierta para los visitantes, familiares y amigos, y sirve desayuno, almuerzo y cena. Consulte los letreros en la entrada de la cafetería para ver el horario de servicio. Generalmente, se ofrece un menú y horario limitado los sábados, domingos y días festivos.

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

Viviendas familiares

Casa Colina se complace en ofrecer un servicio de viviendas asequibles a corto plazo para las familias de los pacientes no locales que quieren estar cerca de sus seres queridos durante el proceso de rehabilitación hospitalaria. Estas viviendas, ubicadas a unos cuantos pasos del campus, son propiedad y están administradas por Casa Colina y están disponibles de acuerdo al 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 proporciona asistencia de comunicación a todos los pacientes y familiares con necesidades especiales de comunicación, como las personas que tienen impedimentos visuales o auditivos o que no hablan inglés. La asistencia incluye información impresa, digital o verbal para los pacientes, intérpretes de lenguas extranjeras y lenguaje de señas, así como dispositivos auditivos suplementarios.

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 se pueden obtener hablando con su enfermera a cargo o llamando al proveedor de cuidado espiritual a la extensión 3030.

Grupos de apoyo

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



Durante su estancia

Correo

Las pacientes pueden recibir correo en el hospital. Una vez recibido en el hospital, el correo se entrega dentro de un plazo de 24 horas, excepto los fines de semana y días festivos. La dirección del paciente mientras está 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 paquetes que lleguen después de que haya sido dado de alta se enviarán a la dirección que aparece en su informe de alta. El correo saliente de un paciente, con franqueo aplicado, puede ser entregado a la recepcionista del vestíbulo en cualquier momento.

Estacionamiento

Estacionamiento para los pacientes y visitantes está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todo el estacionamiento es gratis. Se advierte a los pacientes y visitantes que no se deben estacionar en áreas reservadas o ciertas áreas designadas. Asegúrese de ponerle el seguro a su auto. Para solicitar asistencia o para pedir que alguien lo acompañe a su vehículo, llame al servicio de seguridad marcando "0" en el teléfono del hospital para hablar con la operadora. Puede obtener un mapa del 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, los visitantes y el personal, los escoltas de seguridad desde el hospital hasta el estacionamiento también están disponibles a petición. Hable con la operadora en el vestíbulo principal o marque "0" desde cualquier teléfono de Casa Colina de 7 a.m. a 8 p.m., los siete días a la semana. También se pueden solicitar escoltas de seguridad fuera del horario de atención llamando directamente a seguridad al 909/973-5911.



Preparándose para regresar a casa

Al trabajar con sus médicos y su equipo de atención al paciente, usted será un participante activo en su plan de alta y se le mantendrá informado de la fecha aproximada de alta desde la admisión hasta que esté listo para ser dado de alta. En el Hospital Casa Colina, nuestro compromiso es brindarle servicios que le permitirán regresar a casa y mantener un estilo de vida saludable, activo, productivo y lo más independiente posible. Para cumplir con ese compromiso, uno de nuestros objetivos principales es asegurarnos de que usted y su familia o pareja estén lo suficientemente preparados para un regreso exitoso a su hogar y comunidad. Por lo tanto, la planificación y preparación para su alta y para el próximo paso en su recuperación comenzará en el momento de su admisión y continuará durante toda su estancia en el hospital.

Bajo el liderazgo de su médico, su equipo de tratamiento trabajará con usted para determinar cuándo puede regresar a casa. Su médico redactará una orden de alta, y su administrador de casos se comunicará constantemente con usted y su familia y/u pareja para planificar la fecha y hora del alta.

Su equipo de tratamiento le ayudará a determinar su necesidad de equipo médico y otros suministros antes de ser dado de alta. Su administrador de casos le ayudará a obtener las autorizaciones apropiadas y a hacer las solicitudes necesarias para asegurarse de que el equipo necesario esté disponible para usted al ser dado de alta. Su administrador de casos también identificará cuáles de estos equipos estarán cubiertos por su seguro de salud. Si su seguro de salud 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

Al ser dado de alta, el administrador de casos del hospital le informará sobre cualquier cita futura programada en su nombre. Casa Colina ofrece muchos servicios en su campus de Pomona, el campus satélite y los centros residenciales para promover su recuperación exitosa. Los servicios incluyen rehabilitación ambulatoria, clínicas de médicos especializados, imagenología diagnóstica, cirugía ambulatoria, rehabilitación de transición, centros de servicios residenciales a largo plazo, atención de salud diurna para adultos, grupos de apoyo, programas de bienestar, actividades de recreación al aire libre y mucho más. Si tiene preguntas sobre cualquiera de estos servicios, comuníquese con su administrador de casos del hospital o visítenos en www.casacolina.org.

Contacto de seguimiento después del alta

Es importante para Casa Colina saber cómo le va después de ser dado de alta y cómo podemos mejorar nuestros servicios. Utilizamos una variedad de servicios de seguimiento para obtener esta información, incluyendo el contacto telefónico y por correo. Algunos ejemplos incluyen encuestas de satisfacción del paciente, nuestro Programa de Navegación del Paciente o servicios contratados para seguir en contacto con usted desde el momento del alta hasta seis meses después. Apreciamos 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 seguro, y hará todo lo posible para acelerar su reclamación. Sin embargo, su cobertura es un contrato entre usted y su compañía de seguro, y usted tiene la responsabilidad final del pago de la factura del hospital. Casa Colina actúa únicamente como su agente en la solicitud de los beneficios de su seguro y, por lo tanto, no asume ninguna responsabilidad en garantizar el pago de su cuenta por parte de su fuente de financiamiento. Tenemos varias opciones de pago disponibles para ayudarle a pagar su factura.

Derechos y responsabilidades del paciente

Si usted se somete a ciertas pruebas o tratamientos en el hospital, es posible que reciba facturas de los médicos que participan en su atención de salud. Todos los médicos y cirujanos que le proporcionan servicios, incluyendo radiólogos, patólogos, anestesiólogos y otros profesionales de la salud, han recibido el privilegio de usar Casa Colina para el cuidado y tratamiento de pacientes; no obstante, ellos no son empleados, representantes o agentes de Casa Colina. Ellas son practicantes independientes. Estos médicos facturarán sus servicios por separado. Si tiene preguntas, por favor llame al número de teléfono que aparece en el estado de cuenta que reciba de ellos.

Si usted no tiene cobertura de eguro, es posible que cumpla con los requisitos para recibir asistencia financiera. Casa Colina tiene un programa para ayudar a los pacientes sin seguro de salud y/o de bajos ingresos con el pago de sus facturas de Casa Colina. Para obtener más información sobre asistencia financiera, hable con nuestros representantes del personal de admisiones o registro, o llame al departamento de Servicios al Paciente directamente 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 y la autoestima positiva, proteja los derechos civiles e involucre a los pacientes y a quienes los apoyan en su 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. Usted tiene derecho a ser respetado por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que le avisen de inmediato a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico que ha sido admitido en el hospital.
3. Saber el nombre del profesional de atención médica certificado que actúa en el marco de su certificación profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y empleados no médicos que lo verán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados no esperados) con términos que usted pueda comprender. Usted tiene el derecho al acceso de su historial médico. Recibirá una “Notificación de Prácticas Privadas” separada en la que se explica sus derechos de acceso a su historial. Tiene derecho a tener una comunicación efectiva y participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. También puede participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluidos temas sobre resolución de conflictos, negación a recibir servicios de resucitación, y continuación o retiro del tratamiento para mantener la vida. Para solicitar una consulta ética llamando 3018.
5. Tomar decisiones sobre su atención y recibir toda la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o negarse al tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que implican, los tratamientos alternativos o no tratamientos, y los riesgos que cada uno incluye, y el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida que lo permita la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inadecuados o que no sean médicamente necesarios. Tiene derecho a abandonar el hospital incluso en contra de la recomendación de los miembros del personal médico, en la medida que lo permita la ley.



7. Ser notificado si el hospital o el profesional de atención médica certificado que actúa en el marco de su certificación profesional proponen participar o realizar experimentos en humanos que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
8. Recibir respuestas razonables a toda solicitud razonable que realice sobre los servicios.
9. Recibir una evaluación y un control adecuados de su dolor, información sobre el dolor y medidas para el alivio del dolor, y a participar en decisiones acerca del control del dolor. También puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o de todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos si sufre de dolor crónico grave persistente. El médico puede negarse a recetar medicamentos opiáceos, pero si es así, debe informarle a usted que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular instrucciones anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome las decisiones si usted no puede comprender un tratamiento propuesto o si no puede comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal y los profesionales de la salud que proporcionan atención en el hospital cumplirán dichas instrucciones. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre.
11. Que su privacidad sea respetada. La discusión del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y se deben realizar con discreción. Tiene derecho a que le indiquen la razón de la presencia de cualquier persona. También tiene derecho a que las visitas se retiren antes de un examen y cuando se habla de temas relacionados con el tratamiento. Se usarán cortinas para privacidad en habitaciones semiprivadas.
12. Recibir tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y permanencia en el hospital. Usted recibirá un “Aviso sobre prácticas de privacidad” (Notice of Privacy Practices) por separado que explica en detalle sus derechos a la privacidad y cómo podemos utilizar y divulgar la información protegida sobre su salud.
13. Recibir atención en un entorno seguro, donde no haya abuso mental, físico, sexual ni verbal, ni tampoco abandono, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, lo que incluye notificarles a las agencias del gobierno sobre abandono o abuso.
14. No tener restricciones ni estar aislado de ninguna forma por decisión del personal como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
15. Recibir una atención razonablemente continua y saber por adelantado la hora y el lugar de las citas, así como también la identidad de las personas que proporcionan la atención médica.
16. Ser informado por el médico, o un representante del médico, de los requisitos y opciones de atención médica continua luego de ser dado de alta del hospital. También tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan para ser dado de alta. Si lo solicita, un amigo o un familiar también pueden recibir esta información.
17. Conocer las reglas y políticas del hospital que se aplican a su conducta mientras sea paciente del hospital.
18. Designar un acompañante así como también visitas que usted elija, si tiene la capacidad de tomar decisiones, independientemente de que la visita sea un familiar de sangre, por matrimonio o una pareja de hecho registrada, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - El establecimiento determine de manera razonable que la presencia de una visita en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad de un paciente, de un miembro del personal del

Derechos y responsabilidades del paciente

establecimiento de salud o de otras visitas en el establecimiento, o podría interrumpir de manera significativa las funciones de dicho establecimiento.

- Usted le haya notificado al personal del establecimiento de salud que ya no desea que una persona determinada lo visite.

Sin embargo, un establecimiento de salud puede establecer restricciones razonables para las visitas, incluidas restricciones sobre los horarios de visita y la cantidad de personas. El establecimiento de salud debe informarle a usted (o a su acompañante, cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas. El establecimiento de salud no puede restringir, limitar o, de otro modo, negar los privilegios de visita por razones de raza, color, nacionalidad, 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 dicha consideración cumplirá con la ley federal y se divulgará en las políticas del hospital sobre las visitas. Como mínimo, el hospital incluirá toda persona que viva en su hogar y acompañante de conformidad con la ley federal.
20. Evaluar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.
21. Ejercer estos derechos sin importar su, y estar libre de discriminación basada en, sexo, situación económica, nivel de educación, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad de origen, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, condición médica, estado civil, edad, concubinato registrado, información genética, ciudadanía, idioma primario, estatus migratorio (excepto según lo requerido por ley federal) o la fuente de pago para su atención médica.
22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o por teléfono dirigiéndose a Hospital Administration, 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 analizará cada queja y le dará una respuesta por escrito dentro de 7 (siete) días siguientes. La respuesta por escrito incluirá el nombre de una persona con la que debe comunicarse en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso conciliatorio, y la fecha de finalización del proceso conciliatorio.

Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el haber sido dado de alta prematuramente también se derivarán a la organización Mejora de la Calidad Organización Livanta, 9090 Junction Drive, Suite 10 Annapolis Junction, MD 20701, Attn: Beneficiary Complaints; 877/588-1123; www.BFCCQIOAREA5.com. Los pacientes del no cuidado médico (Non-Medicare) necesitarían contactar su departamento de atención al cliente privado del seguro.

23. Presentar una queja en el Departamento de Salud Pública de California (Department of Public Health Services), independientemente de si utiliza el proceso de presentación de quejas del hospital. El número de teléfono y domicilio del Departamento de Salud Pública de California es: (domicilio local y



número de teléfono de DPHS) 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 213/351-1131.

24. Las quejas escritas relacionaron a la competencia profesional o el conducto profesional de un médico, el Médico de la Osteopatía, o del médico de la podología, debe ser adelantado a la única autoridad en el Estado de California que puede tomar la acción disciplinarian contra la licencia de proveedor. Las Tablas aplicables del Estado son así:

Con respecto a Médicos o Podólogos:
Medical Board of California, Central Complaint Unit
2005 Evergreen Street, Suite 1200
Sacramento, CA 95815
800/633-2322
Online: www.mbc.ca.gov/consumers/complaints

Con respecto a un Psicólogo, Asistente Psicológico, o Psicólogo Registrado:
Board of Psychology
1625 North Market Street, Suite N-215
Sacramento, CA 95834
866/503-3221
Online: https://www.psychology.ca.gov/forms_pubs/form.pdf

Con respecto a Médicos de la Osteopatía:
Osteopathic Medical Board of California
1300 National Drive, Suite 150
Sacramento, CA 95834-1991
916/928-8390
Online: www.ombc.ca.gov/forms_pubs/complaints.shtml

Departamento de Empleo y Vivienda Justa
2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758
www.dfeh.ca.gov, 800/884-1684 o 800/700-2320 (TTY)

25. Si usted tiene preocupaciones sobre el cuidado del paciente y la seguridad que no pueden resolver a través del hospital, se anima por el hospital en contacto con La Comisión Conjunta (The Joint Commission) Oficina de la Calidad y Seguridad del Paciente o bien por fax al 630/792-5636 o enviando <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event>. También puede escribir a:

La Comisión Conjunta (The Joint Commission)
Oficina de la Calidad y Seguridad del Paciente,
One Renaissance Boulevard,
Oakbrook Terrace, IL 60181.

Este documento sobre los Derechos del paciente incorpora los requisitos de la Comisión Conjunta (The Joint Commission), Título 22 del Código de Regulaciones de California, artículo 70707; artículos 1262.6, 1288.4, y 124960 del Código de Salud y Seguridad y Título 42 del Código de Reglamentaciones Federales (C.F.R.), artículo 482.13 (Condiciones de participación de Medicare).



Derechos y responsabilidades del paciente

Responsabilidades del paciente

Como un 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 de la atención de salud.
2. Proporcionar toda la información (incluyendo los tratamientos o servicios anteriores) relacionada con su enfermedad.
3. Planificar su cuidado de salud completo en colaboración con su profesional de salud autorizado.
4. Seguir las instrucciones de su médico (incluyendo tomar la medicina recetada) después de haber aceptado un tratamiento.
5. Informar a su médico si no puede seguir sus instrucciones y recomendaciones.
6. Asegurarse de que las obligaciones financieras de su tratamiento se cumplan lo antes posible.
7. Expresar sus inquietudes o sentimientos con respecto a su tratamiento con el personal del hospital.
8. Convertirse en un participante activo, involucrado e informado en su equipo de atención de salud. Hablar, hacer preguntas e informar sobre cualquier inquietud de seguridad o riesgo. Si no entiende algo, pregunte de nuevo. Es su cuerpo, y usted tiene el derecho de estar informado.
9. Seguir las reglas y reglamentos del hospital relacionados con el cuidado y la conducta del paciente.
10. Ser considerado con los derechos y la propiedad de otros pacientes y empleados del hospital y ayudar con el control del ruido, el consumo de tabaco y la cantidad de visitantes.
11. Informar al personal del hospital o a su profesional de salud autorizado si no comprende el tratamiento que se le está dando o lo que se espera de usted.
12. Mantener sus citas programadas.
13. Asumir la responsabilidad de su atención de salud si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico o del personal del hospital.
14. Proporcionar una copia de su directiva anticipada al hospital para que se pueda guardar en su expediente.



Avisos importantes



Programa de cumplimiento y Código de Conducta

La Junta Directiva de Casa Colina ha establecido un Programa de Cumplimiento y un Código de Conducta en reconocimiento de la responsabilidad de la organización con nuestro público, incluidos pacientes, clientes, residentes, donantes, personal interno, la junta directiva, voluntarios, agentes de referencia, agentes reguladores, proveedores y el público en general. Es responsabilidad de todos actuar de manera consistente con el Código de Conducta. El Programa de Cumplimiento y el Código de Conducta promueven el cumplimiento de los principios que incluyen actividades de capacitación y prevención, así como auditorías, detección y corrección de cualquier incumplimiento de nuestra garantía de comportamiento legal y ético.

El principio rector: Todas las personas merecen ser tratadas con dignidad, respeto y cortesía. La organización se esfuerza por cumplir con este principio y lo extiende a través de políticas y procedimientos. Nos representamos de manera justa y precisa a nosotros mismos y a nuestras capacidades, y brindamos servicios apropiados para satisfacer las necesidades identificadas de los pacientes, y no brindamos servicios innecesarios. No discriminamos por ningún motivo. Proporcionamos un cumplimiento uniforme de los procesos de atención en toda la organización, y nos esforzamos por brindar a nuestros pacientes una atención que cumpla o supere los estándares locales. Nos esforzamos por maximizar los beneficios para los pacientes, así como por defender a toda la comunidad de personas que viven con incapacidades y discapacidades. El respeto por el paciente incluye un profundo reconocimiento de sus derechos, incluyendo la participación en las decisiones de atención de salud, el derecho a presentar una queja 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 organizativas importantes.

Presentaremos nuestras facturas de una manera justa y precisa y le explicaremos detalladamente la factura a los pacientes que lo soliciten. Los pacientes con recursos limitados que reúnan los requisitos necesarios recibirán atención de salud gratuita, a medida que los donantes pongan a disposición del hospital 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 serán respaldados por la evidencia para fundamentar todas las declaraciones hechas.

El Hospital Casa Colina reconoce la necesidad de mantener la confidencialidad de la información sobre los pacientes. Además, los asuntos de personal y administración serán confidenciales. Acceso se dará solamente a las personas autorizadas.

Avisos importantes

Normas para la privacidad de la información de salud protegida

De acuerdo con la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés), usted tiene derechos protegidos a nivel federal con respecto al uso de información de salud que lo puede identificar individualmente. Solo las personas con una "necesidad de saber" legítima pueden acceder, utilizar o divulgar información del paciente. La información de salud protegida puede divulgarse a otros proveedores de salud cubiertos sin la autorización del paciente si se utiliza para el tratamiento, el pago o las operaciones de atención de salud, o para fines de bien público, según lo permitan las leyes estatales y federales. Las divulgaciones de información de salud protegida para usos fuera del tratamiento, pago y operaciones de atención de salud requieren la autorización del paciente.

El paciente o su representante personal pueden solicitar un informe de la información de salud protegida del paciente. Cualquier paciente que se comuniquen con Casa Colina para obtener esta información recibirá un Formulario de solicitud de contabilidad de Casa Colina. Se le pedirá al paciente que llene 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 para solicitar esta información.

Mientras recibe atención de salud en el Hospital Casa Colina, 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 quiere recibir tarjetas y flores durante su estancia en el hospital, debe incluir su nombre en el director del hospital.

Servicios estatales de protección para 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 con impedimentos funcionales, incapaces de satisfacer sus propias necesidades y que son víctimas de abuso, negligencia o explotación. La agencia del condado investiga los informes sobre abuso de adultos mayores y adultos dependientes que viven en hogares privados, hoteles, hospitales de cuidados intensivos, clínicas de salud, centros de cuidado para personas mayores y centros de cuidado sociales para adultos mayores.

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

Asistencia: Si desea presentar un informe sobre abuso de ancianos, comuníquese con la oficina indicada para su condado. Los informes sobre abuso también se pueden presentar con el departamento de policía local. Para comunicarse con los Servicios de Protección para Adultos, contacte a:

APS Central Intake: 213/351-5401

Línea directa disponible las 24 horas: 877/477-3646

Información general: 888/202-4248

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 de salud 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, brindar atención de salud gratuita y subsidiada a los pacientes, y respaldar los gastos de capital importantes y actualizaciones de equipos.

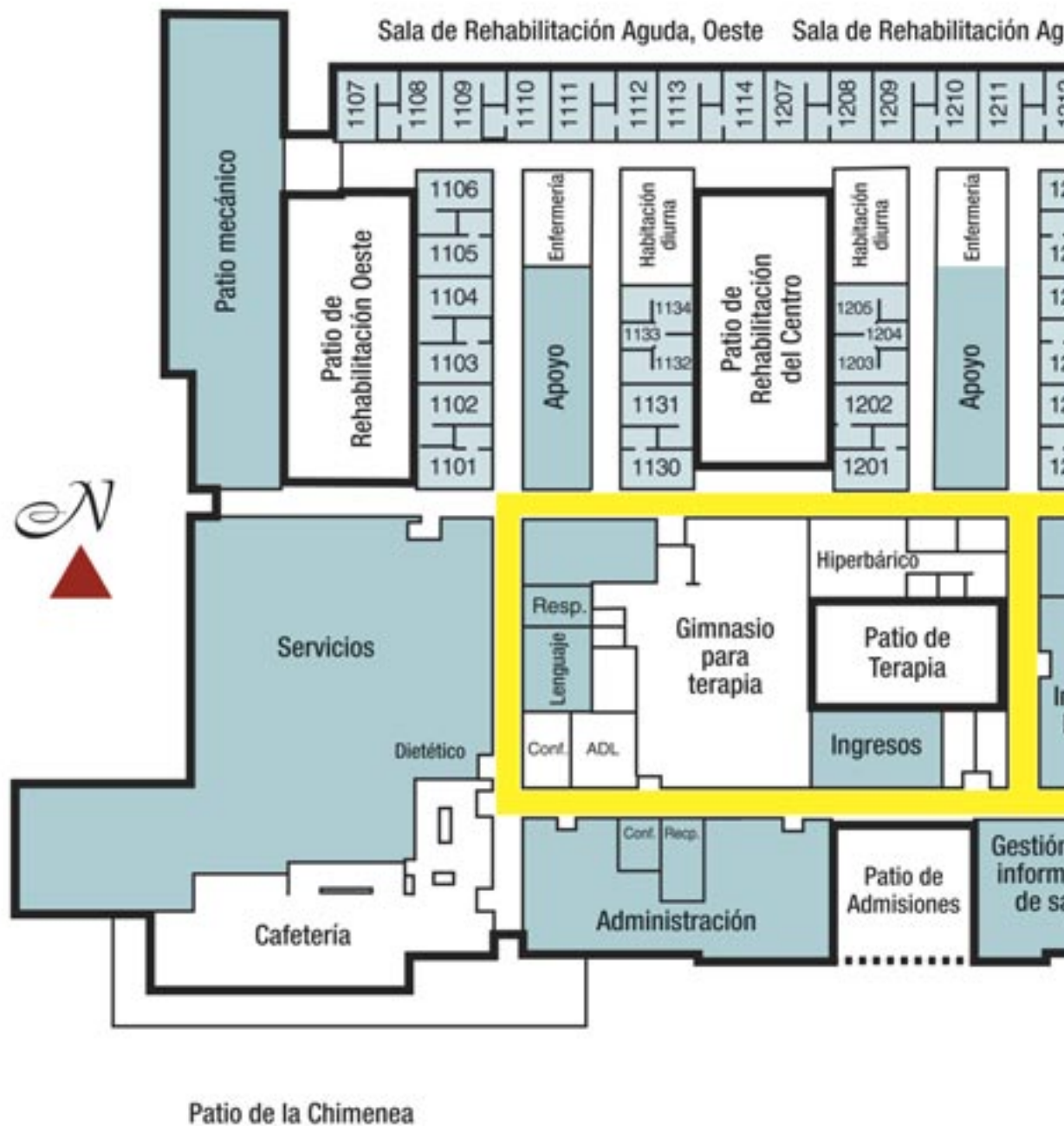
Si le interesa apoyar a la Fundación Casa Colina, puede ayudar de las siguientes maneras:

- Haga un donativo a la Fundación Casa Colina
- Conviértase en un miembro benefactor de Frances Eleanor Smith Circle of Giving
- Hágase miembro de Legacy Leadership Society dejando un legado en su testamento
- Compre un ladrillo o azulejo conmemorativo con su nombre para nuestro camino del patio a través de la campaña “Buy-A-Brick” de Casa Colina
- Participe en 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 patrocinios, donaciones de empleados o programas de igualamiento de obsequios.
- Dé un regalo en memoria o en honor de un ser querido
- Preste sus servicios como voluntario y ofrezca su tiempo y talentos
- Inscríbese en nuestra lista de correspondencia para recibir nuestra revista anual *Keystone*

Para más información sobre cómo apoyar a Casa Colina, por favor llame a la extensión 2232 desde los teléfonos del hospital, o al 909/596-7733, ext. 2232 desde afuera del hospital. También puede comunicarse con nosotros por correo electrónico en care@casacolina.org o visite nuestra página, www.casacolina.org.



Mapa del hospital





uda, Este

