



# **UNIDAD DE REHABILITACIÓN MANUAL DE ORIENTACIÓN**

## **Advertencia**

El propósito de este manual es proveer información a usted y a su cuidador sobre los servicios ofrecidos en la Unidad de Rehabilitación del Sistema de Salud de Veteranos del Caribe. Este manual incluye las descripciones de los programas de rehabilitación, procesos de admisión y alta; las políticas y los reglamentos, derechos y las responsabilidades de los pacientes, entre otros temas. Este manual es complementario a la orientación proporcionada a usted en el momento de la admisión a nuestro hospital. Usted y su familia son responsables de solicitar información adicional de su interés, no incluida en este documento.

## CONTENIDO

<b>Sección 1:</b>	<b>BIENVENIDO A LA UNIDAD DE REHABILITACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>Sección 2:</b>	<b>SERVICIOS Y CUIDADO del PROGRAMA COMPRENSIVO INTEGRADO DE REHABILITACION</b>	<b>5</b>
	<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
	<b>ADMISION Y ESTADÍA CONTINUA</b>	<b>6</b>
	Criterios de Admisión para todos los Programas	<b>6</b>
	Criterios de Estadía Continua para todos los Programas	<b>6</b>
	Limitaciones del Programa	<b>7</b>
	<b>PROCESOS DE TRANSICIÓN Y ALTAS</b>	<b>7</b>
	Criterios de Alta para Todos los Programas	<b>7</b>
	Criterios de Transición para Todos los Programas	<b>8</b>
	Altas irregulares	<b>8</b>
	Altas en contra de consejo médico (AMA)	<b>8</b>
	<b>CONTINUO DE CUIDADO</b>	<b>8</b>
	Recursos Alternos	<b>8</b>
	Arreglos para Servicios y Cuidado Médico	<b>8</b>
	<b>ALCANCE DE LOS SERVICIOS</b>	<b>9</b>
	Disciplinas de Salud Disponibles	<b>9</b>
	Servicios para la Familia y/o Sistema de Apoyo	<b>9</b>
	Intensidad de cuidado	<b>9</b>
	Evaluación Inicial y Desarrollo del Plan de Cuidado	<b>10</b>
	Conferencias Familiares	<b>10</b>
	<b>MIEMBROS DE SU EQUIPO DE REHABILITACIÓN</b>	<b>11</b>
	Usted	<b>11</b>
	Su familia y su Sistema de Apoyo	<b>11</b>
	Fisiatra	<b>11</b>
	Manejador de Casos	<b>11</b>
	Enfermero de rehabilitación	<b>11</b>
	Patólogo del Habla	<b>12</b>
	Terapista Ocupacional	<b>12</b>
	Terapista Físico	<b>12</b>
	Terapista Recreacional	<b>12</b>
	Sicólogo	<b>12</b>
	Trabajador Social	<b>13</b>
	Protesista	<b>13</b>
	Dietista	<b>13</b>

<b>SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE REHABILITACIÓN ADICIONALES</b>	<b>13</b>
Visitas diarias del Médico	13
Entrenamiento para Actividades de la Vida Cotidiana	13
Grupos de apoyo y ajuste a la Condición	13
Sesiones educativas	14
Actividades de reintegración a la Comunidad	14
Pase Terapéutico	14
Actividades Sociales y Recreacionales	14
Recomendaciones para Equipos Especiales para el Hogar	14
Medicina Alternativa	14
Bienestar	14
Investigación	15
Perfil Portátil	15
<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>15</b>
Barbería	15
Coordinador de Pacientes de Islas Vírgenes	15
Cafetería o Servicios Deli	15
Tienda al Detalle	16
Servicios de Correo	16
Servicios religiosos	16
Servicios de Biblioteca	16
<b>Sección 3:    NORMAS Y REGLAMENTOS DEL PROGRAMA</b>	<b>17</b>
EFECTOS PERSONALES y alimentos	17
Vestimenta y Artículos de Higiene Personal	17
Medicamentos	17
Uso de Dispositivos Electrónicos	17
Uso de Teléfonos Móviles (celulares)	18
Entrega de Bandejas de Alimentos	18
Suministro de alimentos de recursos externos para pacientes hospitalizados	18
<b>OTRAS REGLAS EN REFERENCIA A SU ESTADIA</b>	<b>18</b>
Horario de Visitas	18
Política de no fumar	18
Seguridad y protección	18
<b>RESPONSABILIDAD DE PAGOS</b>	<b>19</b>
Seguro de salud	19
Co-Pagos	19

<b>Sección 4:</b>	<b>SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>20</b>
	RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DEL PACIENTE	20
	NOTIFICACIÓN A PACIENTES SOBRE NORMAS DE LA JUNTA DE COMISIÓN	
	TUS DERECHOS EN RELACIÓN DIRECTRICES AVANZADAS	24
	QUERELLAS O QUEJAS	25
	CUMPLIDOS	26
	REQUERIMIENTOS DE LAS AGENCIAS REGULADORAS	26
	PROGRAMA DE LOGROS Y MEJORAMIENTO DE SERVICIOS	26
<b>Sección 5:</b>	<b>PROGRAMA ESPECIALIZADO DE ACCIDENTES CEREBROVASCULARES</b>	<b>28</b>
	RESUMEN	28
	ALCANCE DE SERVICIOS	28
	CONTÍNUO DE CUIDADO	29
	EDUCACIÓN	30
<b>Sección 6:</b>	<b>PROGRAMA ESPECIALIZADO PARA AMPUTADOS</b>	<b>31</b>
	RESUMEN	31
	ALCANCE DE SERVICIOS	31
	CONTÍNUO DE CUIDADO	32
	ENTRENAMIENTO PRE-PROSTETICO	32
	ENTRENAMIENTO PROSTETICO	33
	EDUCACIÓN	33
<b>Sección 7:</b>	<b>RECURSOS ADICIONALES</b>	<b>36</b>

## Sección 1: BIENVENIDO A LA SALA DE REHABILITACIÓN



Usted ha recibido este manual porque está considerando admisión, o ha sido admitido recientemente a uno de los programas de rehabilitación de pacientes hospitalizados en el Sistema de Salud del Caribe para Veteranos. Si usted ya está admitido con nosotros, nos complace el hecho que ha seleccionado nuestro programa de rehabilitación. Si usted está en el proceso de considerar una estadía para rehabilitación, le invitamos a visitarnos en la unidad 3K, ubicado en el tercer piso de la Torre Sur, en las facilidades principales del Hospital de Veteranos en San Juan. Estamos orgullosos de nuestra unidad con una capacidad de 20 camas, y alberga un gimnasio con equipos únicos en su clase, un comedor y áreas para terapia recreativas.

Nuestras unidades ofrecen tres programas de rehabilitación especializadas. A través de la participación de estos programas, le ayudaremos a alcanzar un óptimo nivel de independencia, de modo que pueda regresar con seguridad a la comunidad. Estos son los programas:

- Programa de Rehabilitación Comprensivo para Pacientes Hospitalizados (CIIRP)
- Programa Especializado para Accidentes Cerebrovasculares (SSP)
- Programa Especializados para amputación de extremidades (ASP)

Todos nuestros programas han sido reconocidos por sus altos estándares de calidad y los mismos, están acreditados por la Comisión Acreditadora de Instalaciones para Rehabilitación (CARF), y la Junta de Comisión (TJC). En adición, nuestra unidad es uno para entrenamiento e investigación para los médicos residentes y estudiantes de profesiones aliadas a la salud.

El propósito de éste folleto es proveer orientación para usted, su familia o cuidador sobre los servicios y las regulaciones durante su estadía. Las secciones 1 a 4 de este manual incluyen información necesaria referente a los tres programas. El **CIIRP** es nuestro Programa General de Rehabilitación. Por favor, consulte también la Sección 5 si fue admitido en nuestro Programa Especializado de Accidente Cerebrovascular, Sección 6 si fue admitido en nuestro Programa Especializado Perdida o Amputación de Extremidad.

Trabajamos juntos como un equipo, en el que usted y su familia son miembros importantes. Usted y su familia/cuidadores estarán involucrados en el desarrollo de su plan de tratamiento, en las intervenciones terapéuticas y, en el proceso de planificación del alta. Estamos comprometidos a que usted y los miembros de su familia aprenda acerca de su cuidado, a fin de adquirir los conocimientos para un alta exitosa.

## Sección 2: SERVICIOS DE CUIDADO EN EL CIIRP



### RESUMEN

Nos honramos en servir a veteranos elegibles mayores de 18 años de edad de Puerto Rico, Islas Vírgenes y Estados Unidos. Militares también pueden ser referidos a nuestro servicio.

El programa recibe principalmente referidos del hospital de San Juan VA Medical Center, incluyendo servicios de medicina y cirugía. Un pequeño número de pacientes ambulatorios del servicio ambulatorio de rehabilitación y de hospitales de la comunidad.

Las condiciones más comunes tratadas son condiciones ortopédicas, debilidad, accidentes cerebrovasculares, amputaciones de extremidades inferiores y disfunciones cerebrales. Otras condiciones son síndromes de dolor, trastornos neurológicos, trauma múltiple mayor, condiciones cardíacas, pulmonares y artritis.

Las limitaciones de actividad más comunes expuestas por las personas que servimos están en las áreas de actividades del diario vivir básicas e instrumentales. Las restricciones en participación incluyen en la participación de roles, vida social limitada y participación en actividades comunitarias.

En ocasiones, los participantes pueden presentar condiciones psicológicas y de comportamiento. Estos suelen incluir el estado de ánimo y trastornos de ajuste; los episodios de conducta alterada, y las situaciones relacionadas con los sistemas de apoyo. El equipo interdisciplinario maneja estas condiciones con el apoyo de consultores dentro del hospital de veteranos.

Veteranas, veteranos jóvenes de conflictos recientes, no-hispanos de otras culturas, y las personas con creencias religiosas específicas pueden presentar necesidades especiales. Favor comunicarse con su manejador de caso o con cualquier otro miembro del equipo, si usted siente que tiene una necesidad cultural especial, para así tomarla en consideración durante el desarrollo de su plan de cuidado.

## ADMISIÓN Y ESTADÍA CONTINUA

### Criterios de admisión para todos los programas

1. Persona con deficiencias funcionales significativas que interfieren con la ejecución en las actividades diarias y roles.
2. Posibles diagnósticos para admisión:
  - Infarto Cerebrovascular
  - Disfunción Cerebral/Poly trauma
  - Condiciones Neurológicas
  - Amputación de Extremidad
  - Condiciones Ortopédicas
  - Síndrome de Dolor
  - Múltiple Traumas Mayores
  - Debilidad
  - Quemaduras
  - Problemas Cardíacos y Pulmonares
  - Cáncer
  - Casos Médicos Complejos
3. Persona que requieren intervención de enfermería 24 horas
4. Condición médica y psiquiátrica estable: NO graves, con restricciones o requieran observación constante.
5. Potencial para adquirir nuevo conocimiento o requiere desarrollo de un plan de manejo ambiental que requieran capacitación a cuidadores.
6. Capaz de tolerar por lo menos tres horas de intervenciones terapéuticas por día.
7. Requiere la intervención de dos o más disciplinas de rehabilitación.
8. Alerta y capaces de seguir comandos simples o con potencial para mejorar durante un corto periodo de tiempo.
9. Deseo de recibir rehabilitación en CIIRP.
10. Persona atendida tiene establecido un plan de alta antes de su ingreso.

### Criterios Estadía Continua para Todos los Programas

1. Paciente continua médicamente estable.
2. Paciente tiene participación regular en actividades terapéuticas.
3. Existe evidencia de progreso y potencial para seguir mejorando.

### Limitaciones de programa

1. Los participantes deben estar médicamente y psiquiátricamente estable para poder tolerar el esfuerzo requerido: no en ventiladores, gravemente enfermo, en restricciones físicas o de observación constante.

2. No hay servicios disponibles para niños o adolescentes menores de 18 años de edad.
3. Persona con diagnóstico de la lesión al cordón espinal no son admitidos en este programa.

## **ALTAS Y PROCESO DE TRANSICIÓN**

**Nuestro objetivo es que usted regrese a su hogar.** La planificación del alta se inicia desde su ingreso en colaboración con usted y su familia / sistema de apoyo. Usted será dado de alta del programa cuando se logran sus objetivos de tratamiento o que haya recibido el máximo beneficio de las intervenciones. En ese momento, se le proporcionará con órdenes escritas de alta, medicamentos, y recomendaciones para el seguimiento de cuidado. Su seguimiento puede incluir citas médicas, terapias ambulatorias o terapias en el hogar si es necesario.

### **Criterios de Alta del Paciente en Todos los Programas**

Los siguientes criterios se aplicarán conforme con los resultados de la evaluación. Se le dará de alta en cualquiera de los siguientes criterios:

1. Se han alcanzado los objetivos del plan de cuidado con un máximo de beneficio del tratamiento de rehabilitación.
2. Usted no está cumpliendo con el tratamiento.
3. Usted se niega tratamiento adicional.
4. Ya no hay beneficio para usted de la terapia.
5. Usted no necesita servicio de enfermería 24 horas al día, o que requiera otro servicio diferente al nuestro.

---

En ocasiones, pueden surgir problemas de salud, que requieren otro nivel de cuidado. En este caso, el médico puede recomendar que se transfieran según sea necesario para:

- Servicio de Medicina VACHS
- Centro de Vida Comunitaria (CLC)
- Servicios a la Comunidad
- Servicios de Cuidado en el Hogar Privado

### **Criterio de transición para todos los programas**

1. Su padecimiento puede sea inestable y requiere otras intervenciones o cuidado médico
  2. Que usted no tolera la intensidad de rehabilitación aguda.
-

## **Otras formas en las que usted puede ser dado de alta son las siguientes:**

### **Alta Irregular**

Se administra a los pacientes que:

1. Se niega, rechace u obstruya las evaluaciones y tratamiento recomendado.
2. Se niegan a ser trasladados a otro centro médico.
3. No regresan de las ausencias o pase terapéutico autorizado.
4. Los pacientes que abandonan el hospital sin autorización del médico de cabecera, a menos que esté imposibilitado de hacer juicio adecuado.
5. Son culpables de conducta desordenada e inapropiada.

### **Alta en contra del Consejo Médico (AMA)**

Esta es una Alta Irregular para personas servidas que deseen abandonar el hospital antes de que el médico considere que se ha completado el tratamiento. Si la persona que recibe los servicios insiste en el alta, incluso después de recibir educación por la cual no es recomendable, se le pedirá que firme una liberación de responsabilidad del alta.

---

## **CONTÍNUO DE CUIDADO**

El programa ofrece la fase intensiva en el proceso continuo de su rehabilitación. Si después del alta fuera necesario continuar con los servicios de rehabilitación, el médico hará un referido. El manejador del caso o trabajador social facilitarán el proceso y asegurarán que se presten servicios de acuerdo a sus necesidades, preferencias y elegibilidad.

### **Recursos alternativos**

Si usted no cumple con los criterios que en la Unidad de Rehabilitación, usted puede recibir servicios de rehabilitación en otras unidades del hospital, de forma ambulatoria, en el hogar o en facilidades de cuidado extendido (Centro de Vida Comunitaria) de acuerdo con sus preferencias y la elegibilidad. Si necesita servicios de rehabilitación vocacional, se hará un referido al Programa de Rehabilitación Vocacional Federal o Estatal, dependiendo de su caso.

### **Arreglos para Cuidado Médico y Servicios**

Usted debe estar estable médica y psiquiátricamente, para permanecer en el programa. Complicaciones médicas menores como infección urinaria e infecciones respiratorias, hiperglicemia e hipertensión con regularidad son manejadas dentro de la unidad. Especialidades médicas están disponibles a través de consulta de ser necesario. De surgir una complicación grave médica o psiquiátrica, o la persona atendida se vuelve clínicamente inestable, él o ella será transferido al servicio correspondiente dentro del VACHS.

En adición contamos con servicios de laboratorios, imágenes diagnósticas y farmacia 24 horas al día, 7 días a la semana. Consultas a estos servicios son contestadas dentro de las 24 horas de los

pacientes ingresados en CIIRP. Resultados de laboratorio y radiología están disponibles en 24 horas o menos de 2 horas para pruebas críticas. Todos los pedidos rutinarios de farmacia para pacientes hospitalizados se sirven para la siguiente ronda de enfermería (manejo de medicamentos), o antes de acuerdo a la urgencia de las necesidades del paciente.

## **ALCANCE DE LOS SERVICIOS PARA LOS PACIENTES**

### **Las disciplinas de la Salud disponibles**

1. Los médicos fisiátras
2. Enfermería de Rehabilitación
3. Terapia Física
4. Terapia Ocupacional
5. Terapia Recreativa
6. Trabajo Social
7. Patología del Habla y Audiología
8. Asesoría Nutricional
9. Servicios de Atención Sicológica y Asesoramiento sexual
10. Prótesis/Ortosis

Servicios adicionales ofrecidos incluyen: entrenamiento en destrezas del diario vivir, evaluación del hogar, educación al paciente, servicios del capellán y manejo de los casos. De acuerdo a la necesidad de aquellos a quienes servimos, el programa también ofrece consejería para dependencia a sustancias, radiología diagnóstica, entrenamiento y rehabilitación vocacional; y de ser necesario consultas con sub-especialistas.

### **Servicios para la Familia o Sistema de Apoyo**

Los servicios que se brindan a las familias y sistemas de apoyo dependen de las necesidades de la paciente, y son organizadas por el manejador del caso de la unidad. Estos servicios de apoyo pueden incluir consultas: trabajo social, servicios del capellán, psicología o consulta al programa de Mejoramiento de la Vivienda y Alteraciones Estructurales (HISA).

### **Intensidad de los Cuidados**

El programa de rehabilitación se proporciona 24 horas al día y siete días a la semana. El promedio de la duración de la estadía en nuestro programa es de aproximadamente 15 días. Sin embargo, puede ser dado de alta antes dependiendo de su progreso y diagnóstico. Es necesario que participen regularmente de todas las actividades programadas en la unidad. En promedio, las personas atendidas reciben tres (3) horas diarias de terapia física, ocupacional, del habla y/o terapia recreativa. Los servicios médicos y de enfermería están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana. Servicios terapéuticos se ofrecen diariamente, 6 días a la semana en horario de 8:00 AM a 4:30 PM, de lunes a sábado.

### **Evaluación inicial y el desarrollo de su Plan de Cuidado**

La evaluación inicial, realizada por el equipo generalmente comienza el primer día de su ingreso al programa. Sus proveedores de servicios, desarrollaran un plan de cuidado para dirigir su rehabilitación. El plan de cuidado incluye intervención de terapias interdisciplinarias, teniendo como función los objetivos establecidos.

- Se les preguntará a usted y su familia acerca de preferencias y objetivos personales con relación al programa de rehabilitación.
- Sus objetivos y preferencias se tendrán en cuenta.
- Se les proporcionará lista con las diferentes actividades terapéuticas.
- La fecha de alta se establecerá tomando en cuenta sus necesidades de rehabilitación y a los acuerdos de este continuará durante toda su estadía.
- Los proveedores de servicios se reúnen formalmente por lo menos una vez por semana para discutir y revisar su plan de tratamiento. El Manejador de Caso o Trabajador Social lo mantendrá informado de su progreso, cambios a su plan de cuidado y de la fecha de alta. Por favor, comparta sus inquietudes con respecto a su tratamiento. Ellos servirán como enlaces en su cuidado.
- También puede discutir su progreso y metas con cualquiera de los miembros del equipo.

### **Conferencias con la familia o sistema de apoyo**

- Estas reuniones de equipo interdisciplinarias con usted y su familia son para discutir su progreso, revisar objetivos, plan de alta, y responder a cualquier pregunta o inquietud respecto a su plan de cuidados.
- Estas reuniones son programadas por el manejador del caso o trabajador social si es necesario. Cualquier situación que pueda afectar a su plan de atención médica o el alta es discutido.

***Ponemos en práctica principios morales y éticos; nos comportamos de manera que sean sensibles a las diferencias culturales, en todas nuestras acciones clínicas y administrativas.***

---

## **LOS MIEMBROS DE SU EQUIPO DE REHABILITACIÓN**

### **USTED**

- Miembro más importante del equipo
- Participa en las actividades terapéuticas
- Comunica los objetivos y preocupaciones a los miembros del equipo

### **SU GRUPO DE APOYO - FAMILIA**

- Participa en el programa de educación
- Comunica sus objetivos y preocupaciones a los miembros del equipo

### **FISIATRA**

- Se especializa en rehabilitación y medicina física
- Dirige y coordina su programa de rehabilitación
- Comunica sus objetivos y preocupaciones como un miembro del equipo
- Usted tendrá médicos certificado en rehabilitación y dos residentes (formación en Medicina Física y Rehabilitación) altamente calificados para ofrecer tratamiento.

### **MANEJADOR DE CASOS**

- Coordina el cuidado médico y se asegura de que reciba tratamiento necesario durante su estadía y alta.
- Se asegura que los servicios que recibe son de calidad y a la altura de sus expectativas.

### **ENFERMERIA DE REHABILITACIÓN**

- Los enfermeros (rehabilitación) prestan la atención necesaria para evitar complicaciones médicas.
- Ellos le enseñan a usted y a su familia acerca de su cuidado: la piel, vejiga, dolor, etc.
- Están para ayudarlo a practicar lo que has aprendido en la terapia.
- Ellos le ayudan a mantener su actual capacidad y restaurar los que se vean afectados.
- En el momento de alta, revisan sus medicamentos y proporcionan las instrucciones que debe seguir en su casa.

***De acuerdo a sus necesidades, los siguientes profesionales también pueden ser una parte de ustedes equipo de rehabilitación:***

### **PATÓLOGO DEL HABLA (SLP)**

- Le ayudará a aprender técnicas seguras para tragar.
- Si necesita ayuda con cualquier problema de la memoria, habla, lectura, escritura y/o de audición.

### **TERAPIA OCUPACIONAL (OT)**

- Le enseñará a utilizar sus habilidades en el desempeño de sus actividades de la vida diaria tales como bañarse, asearse, vestirse, tareas del hogar, etc.
- Le recomienda equipo de asistencia necesaria o equipos de posicionamiento según sea necesario: silla de rueda, equipo para el baño, férulas, etc.
- Si es necesario evaluará su casa o ambiente de trabajo para sugerir posibles modificaciones para mejorar su seguridad e independencia.

### **TERAPIA FISICA (PT)**

- Le ayudará a fortalecer los músculos para utilizarlos en sus actividades diarias.
- Lo ayudará a resolver los problemas relacionados con el dolor, rigidez muscular y articular.
- Le enseñará nuevas formas de moverse y/o caminar con seguridad.
- Le ayudará a diseñar un programa de actividades físicas, de acuerdo a su estado actual.

### **TERAPIA RECREACIONAL (RT)**

- Coordina las actividades recreativas que le ayudarán a mejorar su fuerza física y mental.
- Le ofrece la posibilidad de re-aprender las actividades de acuerdo a sus intereses de tiempo libre.
- Proporciona orientación sobre alternativas de la comunidad y los recursos que le ayudarán a mantenerse tan activo como sea posible.

### **SICÓLOGO**

- Proporciona apoyo emocional para usted y su familia
- Le enseñará a usted y su familia nuevas estrategias para enfrentar y manejar su enfermedad.
- Administra pruebas para evaluar la capacidad de pensar y actuar.

### **TRABAJADOR SOCIAL**

- Proporciona apoyo emocional para usted y su familia.
- Proporciona información sobre los servicios y organismos pertinentes disponibles dentro del VA o la comunidad.
- Le ayuda a resolver gestiones personales
- Le ayuda a identificar los recursos financieros.
- Le ayuda a usted y su familia planificar su salida del hospital
- Participa en las visitas a domicilio si lo considera necesario

### **PROTESISTA**

- Proporciona servicios de prótesis y ortosis si es necesario.
- Proporciona orientación a los médicos en el momento de usar una prótesis y aparatos ortopédicos.

### **NUTRICIONISTA CERTIFICADA**

- Evalúa sus hábitos alimentarios
- Le ayuda mantener sus necesidades nutricionales
- Ofrece educación a usted y su familia en temas de alimentación y precauciones a tener en cuenta.

## **MÁS ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE REHABILITACIÓN**

### **Visita Diaria del Médico**

Los fisiatras responsables de su cuidado diario lo visitarán para discutir su progreso y hacer los ajustes necesarios para su cuidado.

### **Entrenamiento para las Actividades de la Vida Diaria**

Usted recibirá educación y entrenamiento, lo que le permitirá participar de forma segura en su movilidad en cama y silla, ambulación, actividades de cuidado personal y tareas del hogar. Estas actividades se presentan de acuerdo a su capacidad para el aprendizaje, la capacidad motora y su estado de salud actual.

### **Grupos de apoyo y ajuste a la condición**

Es probable que participen en las reuniones semanales para discutir una variedad de temas relacionados con la salud. Estos pueden incluir: hacer frente a su enfermedad, reanudar las funciones en el hogar y la comunidad, y las alternativas de cuidado después del alta del programa. Durante y después del alta, los individuos con diagnóstico de accidente

cerebrovascular y amputación de extremidades pueden participar en los grupos de apoyo a personas con condiciones similares.

### **Sesiones Educativas**

Un programa educativo será desarrollado para usted y su familia de acuerdo a sus necesidades. Este programa lo ayudará a aprender acerca de:

- Prevención de enfermedades futuras y empeoramiento de enfermedades existentes
- Temas de seguridad y como aplicarla en su entorno
- Actual nivel funcional y la utilización eficaz de los recursos auxiliares para promover la independencia en el hogar.
- Recursos VA y comunitarios disponibles.

### **Actividades para Re-integración a la Comunidad**

Puede participar en salidas terapéuticas a la comunidad. El propósito de estas salidas es brindarle la oportunidad de participar y practicar actividades que promueven la reintegración comunitaria.

### **Pase Terapéutico**

Es un pase temporal para que pueda visitar a su comunidad, antes de la finalización de su programa de rehabilitación. El propósito de este pase es para ayudarle a usted y a su familia y ganar confianza en sus habilidades adquiridas antes de su alta. Si el pase se recomienda, esto podría ser para unas pocas horas durante el día, dependiendo de sus necesidades.

### **Actividades Sociales y Recreativas**

Participará en actividades programadas, diseñadas para promover la participación e integración social. Se explorarán sus intereses, así como los intereses de los miembros de su familia para ayudar a planificar el uso del tiempo libre.

### **Evaluaciones del Hogar y Recomendaciones para Equipos Especiales**

Una visita al hogar será programada si se considera necesario evaluar la accesibilidad en la casa y proporcionar recomendaciones para modificaciones en el hogar. Modificaciones en el hogar pueden ser tan simples como el uso de equipo especial o pueden implicar modificaciones estructurales para facilitar su regreso a casa.

### **Medicina Alternativa**

Si usted tiene un interés particular en la medicina alternativa, por favor, consulte a su médico o cualquier miembro del equipo para obtener más información.

### **Bienestar**

Se prestará iniciativas de bienestar para capacitar a nuestros veteranos lograr cuerpos, mente y espíritu saludables. Las actividades se ofrecerán diariamente como parte de nuestro programa

de terapia recreativa en la unidad. ¡Busque nuestro calendario de actividades de terapia recreativa!

### **Estudios de Investigación**

Los veteranos tienen la oportunidad de participar en estudios de investigación y/o estudios clínicos en VA. La participación en estudios de este tipo es totalmente voluntaria. Si desea obtener información sobre estudios de investigación actuales dentro del VA, por favor informe a su médico.

### **Perfil de salud Portátil**

Un perfil portátil es una herramienta escrita que le ayudará a reunir toda la información clínica relevante, para su propia referencia, así como en cuanto a ser compartida con otros proveedores de servicios. La Manejadora de casos le asistirá a crear o actualizar un perfil portátil y le enseñará cómo usarlo para su beneficio.

## **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

### **Barbería**

La barbería se encuentra en el sótano del Edificio Principal, junto a las escaleras, la habitación BE-120. Servicio disponible a través de cita para pacientes encamados. Llamar extensión 30111 para programar una cita.

#### Horas de servicio:

- Lunes a Jueves 7:00 a 4:00
- Viernes 7:00 a 5:00
- Sábados 9:30 a 3:00

### **Coordinador para Pacientes de las Islas Vírgenes**

Un coordinador para los pacientes que son residentes de las Islas Vírgenes está disponible para ayudar y prestar asistencia durante su visita o estadía. Favor llamar extensión 31227.

### **Servicios Cafetería, Deli**

La cafetería está ubicada en el sótano del Edificio Principal. Las máquinas con alimentos, más cercana se encuentran cerca de los ascensores en el tercer piso de la Torre Sur.

#### Horas de servicio:

- Cafetería Lunes a viernes 6:00 AM a 2:30 PM
- Deli Zona Lunes a Viernes 10:00 AM a 6:00 PM
- Sábado 8:30 AM a 3:00 PM
- Los domingos y días feriados Federales Cerrado

### **Tienda de Venta al Consumidor**

La tienda está ubicada en el sótano del Edificio Principal. Ofrece una gran variedad de productos y servicios para el beneficio de nuestros veteranos y familiares mientras están en el hospital.

#### Horas de servicio:

- Lunes a Viernes 6:30 AM a 4:30 PM
- Los sábados 9:30 AM a 3:30 PM
- Los domingos y días feriados Federales Cerrado

### **Servicios Postal**

Personal administrativo entregará personalmente todas las cartas que recibe durante su estadía.

### **Servicios Religiosos**

La capilla está ubicada en el segundo piso del Edificio Principal, sala A269. Servicios católicos y protestantes son ofrecidos de manera regular. Por favor, llame Servicios del Capellanía en la extensión 12167, para programa actualizado. También para llamadas de confesiones o para recibir la Santa Cena en su cama.

### **Servicios de Biblioteca**

La biblioteca está ubicada en el segundo piso en la zona de los ascensores en el edificio principal, sala A-261. Es para uso y beneficio del paciente. Bibliotecario del paciente está disponible en la extensión 12163.

#### Horas de servicio:

- Lunes a Viernes 8:00 AM a 4:30 PM
- Los domingos y días feriados Federales Cerrado

## Sección 3: NORMAS Y REGLAMENTOS DEL PROGRAMA

### EFFECTOS PERSONALES & ALIMENTOS

#### Vestimenta y artículos de Higiene Personal:

- Le recomendamos vestimenta casual
- Traer vestimenta para por lo menos una semana o 5 pares de pantalones (largos y cortos), cinturón, 5 pares de medias o zapatillas con soporte y suela antideslizante y abrigo para cuando haya frío.
- Usted y su familia son responsables de mantener ropa limpia
- Calzado cómodo e informal con suela antideslizante, preferiblemente con cierre de Velcro
- Higiene Personal tales como: colonia, desodorante, loción, jabón, cepillo y pasta de dientes, champú, y acondicionador.

#### *Si es necesario, por favor traer lo siguiente:*

- Dentadura postiza
- Audífonos con baterías
- Espejuelos o lentes de contactos
- Rasuradora
- Cosméticos
- Bastón, andador o sillón de ruedas

*Nota: El hospital suplirá suministros tales como: ropa de cama, almohadas, toallas, pijamas y batas para los veteranos.*

#### Medicamentos

Traer la lista de todos los medicamentos que usted usa. Todos los medicamentos traídos de la casa, deberán ser entregados a la enfermera.

#### Utilización de los dispositivos electrónicos

- El uso de dispositivos portátiles son permitidos
- Artefactos electrónicos con cables para enchufar deben de inspeccionarse antes de ser usados.
- Favor notificar a la enfermera o miembro de su equipo para coordinación. Esto incluye dispositivos electrónicos como radios, teléfonos móviles y cargadores iPad, etc.

### **Uso de Teléfonos Celulares**

- Teléfonos tradicionales están disponibles en las habitaciones
- Pedimos que se limite el uso de su teléfono móvil. El uso de celulares durante las sesiones de terapia no está permitido.

### **Distribución de bandejas de alimentos**

- Desayuno                      6:45 a 8:00 AM
- Almuerzo                      11:15 a 1:00 PM
- Cena                              4:15 a 6:00 PM

### **Suministro de alimentos por recursos externos para los pacientes hospitalizados:**

El suministro de alimentos procedentes de fuentes externas se permite después de la evaluación clínica y aprobación por nutricionista y médico.

---

## **OTRAS NORMAS RELACIONADA A SU ESTADÍA**

### **Horario de visita**

El horario de visita son los siguientes:

- Lunes a Viernes, fines de semana y festivos                      9:00 AM a 8:00 PM

### **Política de No Fumar**

Está terminantemente prohibido fumar en las instalaciones. Le recomendamos que usted y los miembros de la familia(s) dejen de fumar. Sin embargo, las áreas designadas para fumadores se encuentran fuera del edificio.

### **Seguridad y Protección**

#### Simulacro de emergencia:

Periódicamente VACHS realiza simulacros de incendio, amenaza de bombas, terremotos entre otros. A lo largo de su estancia, se le puede pedir a participar en un simulacro de emergencia. Durante este ejercicio o en caso de una emergencia real, por favor, siga las instrucciones del personal. Las rutas de desalojo se publican en todo el edificio y de los ascensores. Los ascensores no funcionarán durante un incendio.

#### Prevención de Lesiones:

Estamos comprometidos por su seguridad a lo largo de toda su estadía con nosotros. Por favor, siga todas las recomendaciones proporcionadas por el equipo de los médicos para prevenir caídas.

### Seguridad de sus pertenencias:

Cada persona atendida tiene un área designada para el almacenamiento de objetos personales. Los pacientes son responsables de salvaguardar los objetos personales. La instalación no se hace responsable de las pérdidas por pertenencias mal almacenadas.

**NOTA:** Favor dejar objetos de valor en casa. Estos incluyen joyas, ropa, dinero y objetos de valor sentimental.

---

## **RESPONSABILIDAD DE PAGOS**

### **Seguro de Salud**

La ley permite que VA facture aseguradoras médicas terciario para el tratamiento no relacionada con el servicio (Non-Service connected). El hospital es capaz de mantener los fondos recaudados de las compañías de seguros para servir mejor a sus necesidades como pacientes. Usted será responsable de cualquier pago de deducible no cubierto por su seguro de salud.

### **Co-pagos**

Los veteranos que reciben el cuidado en VA podrían ser responsables de un co-pago que dependerá de su grupo de prioridad. Su grupo de prioridad depende de si usted tiene una condición relacionada con el servicio, service connected (SC) o no relacionada con el servicio, non service connected (NSC). También podría depender de sus ingresos. La mayor parte no relacionada con el servicio y o 0% de servicios conectados veteranos no compensable debe completar un "Means Test".. En resumen los cargos son aplicables a:

- Los veteranos tratados por condiciones médicas no relacionadas con el servicio militar (no relacionada con el servicio/NSC), cuyo ingreso anual es superior al establecido por la ley (Prioridad 7a, 7c, 7e, 7g y/o prioridad 8a y 8c).
- Relacionada con el Servicio no compensación veteranos (SC 0%) cuyos ingresos familiares anuales supera el umbral establecido por la ley y recibir tratamiento médico para la condición no conectado con el servicio militar (NSC).

Para obtener información adicional en cuanto a co-pagos o para aclarar cualquier duda, puede visitar la oficina ubicada en el primer piso del edificio principal o puede acceder a la siguiente página web: <http://www.va.gov/healthbenefits/cost/copayrates.asp>

## Sección 4: SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES



### Derechos y Responsabilidades de los Pacientes de VA y Residentes del Centro de Vida Comunitario

La Administración de Salud de Veteranos (VHA, por sus siglas en inglés) se complace en que nos haya seleccionado como su proveedor de servicios de salud. Nosotros le proporcionaremos un cuidado de salud personalizado, orientado al paciente, compasivo y de vanguardia. Nuestro objetivo es hacer que su experiencia sea lo más positiva y agradable posible. Como parte de nuestro servicio para usted, para otros veteranos y para la Nación, estamos comprometidos con mejorar la calidad de los servicios de salud. También adiestramos a los futuros profesionales de salud, llevamos a cabo investigaciones y apoyamos a nuestro país en tiempos de emergencia nacional. En todas estas actividades, nuestros empleados respetarán y apoyarán sus derechos como paciente o residente del Centro de Vida Comunitario (CLC por sus siglas en inglés). Sus derechos y responsabilidades fundamentales se describen en este documento. Usted recibirá esta información en su idioma preferido. Por favor, hable con los miembros del equipo de salud del VA que están proporcionando su cuidado ó con el representante del paciente si tiene alguna pregunta ó si desea obtener más información sobre sus derechos y responsabilidades.

#### 1. Respeto y No Discrimen

- Como persona, usted será tratado con dignidad, compasión y respeto. De acuerdo con la ley federal, la política de VA y los estándares de acreditación de la Comisión Conjunta (Joint Commission), usted no será objeto de discrimen por ningún motivo, incluyendo por razones de edad, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, o identidad o expresión de género.
- Usted recibirá atención en un ambiente seguro, libre de ruidos excesivos, y con luz suficiente para garantizar su comodidad y seguridad.
- Usted tiene derecho a tener acceso a lugares al aire libre.
- Trataremos de respetar sus valores culturales y personales, creencias y preferencias. Le pedimos identifique las creencias o prácticas culturales, religiosas o espirituales que influyen en su cuidado.
- Usted o alguien que usted escoja tiene el derecho de guardar y de usar su dinero. Usted tiene derecho a recibir un informe de cualquier fondo custodiado por VA para el uso suyo.
- Respetaremos su libertad personal en el cuidado y tratamiento que le ofrecemos. Esto incluye intentar acomodar sus ciclos normales de sueño y para despertarse, gustos y disgustos en cuanto a alimentos, y otras preferencias personales.

- En el Centro de Vida Comunitario usted tiene el derecho a estar libre de restricciones químicas y físicas. En el área de cuidado agudo, solo en raras instancias, se podría hacer uso de restricciones físicas o químicas si falla todo otro esfuerzo por mantenerlo a usted o a otras personas libre de daños.
- En el Centro de Vida Comunitaria usted puede conservar artículos personales y puede hacer uso de su propia vestimenta. Como paciente admitido, usted podrá hacer uso de su propia vestimenta si su condición médica lo permite.
- Usted tiene el derecho a poseer y utilizar objetos personales, siempre y cuando sean seguros y legales.
- Usted tiene derecho a la interacción social y al ejercicio regular. Tendrá la oportunidad de participar en servicios religiosos y de recibir apoyo espiritual. Puede decidir si desea o no participar en estas actividades. Puede decidir si desea o no llevar a cabo tareas en o para el Centro Médico o en el Centro de Vida Comunitario.
- Usted tiene derecho a comunicarse libremente y en privado. Tendrá acceso al uso de teléfonos públicos y VA le asistirá en enviar y recibir correspondencia. Puede ejercer sus derechos civiles, tales como votar y la libertad de expresión.
- Cuando un ser querido se involucra en el apoyo y cuidado de un paciente de VA o algún residente del CLC, VA considera como familia cualquier persona que esté relacionado con el paciente de VA o residente del CLC de cualquier forma (por ejemplo, biológica o legalmente) o cualquiera a quien el paciente o residente del CLC considere como su familia. Si Ud. está hospitalizado, podrá permanecer con usted para brindarle apoyo durante su estadía cualquier persona que usted seleccione. El personal médico puede restringir las visitas a pacientes hospitalizados si alguna razón médica o de seguridad lo requiere. Se le informará con prontitud sobre cualquier restricción de visitantes y la razón para ello.
- Para poder proveer un ambiente de tratamiento seguro para todos los pacientes o residentes del CLC y del personal, se espera que usted y sus visitantes eviten actos peligrosos que pongan a los demás en riesgo de accidentes o lesiones. Por favor, informe inmediatamente cualquier condición que usted considere sea peligrosa.

## **2. Divulgación de Información y Confidencialidad**

- Su privacidad será protegida.
- Se proveerá información sobre los beneficios de salud que usted puede recibir. La información se le proveerá de una manera que usted pueda entender.
- Antes de recibir tratamiento, usted recibirá información sobre los costos de sus servicios de cuidado de salud (por ejemplo, copagos), si alguno. Usted es responsable de pagar su parte de los costos asociados a su cuidado.
- Su expediente médico se mantendrá confidencial. No se divulgará información sobre usted sin su consentimiento, a menos que la ley lo autorice (ejemplo de esto es

información de salud pública del Estado). Usted tiene el derecho a tener acceso o solicitar una copia de sus expedientes médicos.

- Por favor, respete la privacidad de otros pacientes y residentes del CLC y no divulgue información de salud que podría escuchar o llegar a conocer por otro medio.

### **3. Participación en las Decisiones sobre Tratamiento**

- Usted tiene el derecho de expresar sus preferencias con respecto al cuidado médico futuro con directrices anticipadas, incluyendo la designación de un representante que pueda tomar decisiones en su nombre sobre su cuidado de salud cuando usted no pueda hacerlo.
- Usted y cualquier persona(s) que usted elija, serán incluidas en todas las decisiones de cuidado de salud. Se le proporcionará información que usted pueda entender y en su idioma de preferencia acerca de los beneficios y riesgos del tratamiento. Se le ofrecerán otras alternativas. Usted puede aceptar o rechazar cualquier tratamiento. Se le explicará lo que podría ocurrir si usted rechaza algún tratamiento. El que usted rehúse tratamiento no afectará sus derechos para recibir servicios de salud en el futuro, pero usted asume la responsabilidad de los posibles efectos negativos sobre su salud.
- Infórmele a su proveedor de servicios de salud sobre su condición al presente, los medicamentos (incluyendo los que compra sin receta médica y los productos naturales o a base de hierbas medicinales) y su historial médico. Además, comparta cualquier información que afecte su salud. Debe hacer preguntas cuando no entienda algo sobre sus servicios de cuidado de salud. Esto nos ayudará ofrecerle el mejor servicio posible.
- Usted recibirá por escrito el nombre y título del proveedor de servicios de salud a cargo de sus servicios de cuidado de salud. Usted tiene el derecho a participar en la selección de su proveedor de servicios de salud. También tiene el derecho de conocer los nombres y títulos de aquellos que le proveen servicios de salud. Esto incluye estudiantes y otros practicantes. Los proveedores de servicios de salud se presentarán a sí mismos cuando éstos tomen parte en sus servicios de cuidado de salud.
- Usted será instruido sobre su rol y responsabilidades como paciente o residente del CLC. Esto incluye la participación en la toma de decisiones y en los servicios de cuidado de salud al final de vida.
- Si usted cree que no puede continuar con el plan de tratamiento, tiene la responsabilidad de notificar a su proveedor de servicios de salud o al equipo de tratamiento.
- Se le informará sobre todos los resultados de su cuidado, incluyendo cualquier posible daño resultado de su cuidado. Se le informará sobre cómo solicitar compensación y otros remedios para cualquier lesión grave.
- Usted tiene derecho a que su dolor sea evaluado y de recibir tratamiento para manejar su dolor. Usted y su equipo de cuidado de salud desarrollarán juntos un plan para

manejo de dolor. Se espera que usted ayude al equipo de cuidado de salud, comunicándoles si tiene dolor y si el tratamiento es efectivo.

- Como paciente hospitalizado o residente del CLC, se le proporcionará toda transportación necesaria para su plan de tratamiento.
- Usted tiene el derecho a decidir si desea o no participar en algún proyecto de investigación. Toda investigación estará claramente identificada. Se identificarán los posibles riesgos de la investigación y no se le presionará a que participe.
- Usted tomará parte en la resolución de todos los asuntos éticos relacionados con sus servicios de cuidado de salud. Si usted tiene problemas o inquietudes éticas, puede obtener ayuda hablando con el servicio de consultoría sobre asuntos éticos del Centro Médico.

#### **4. Inquietudes o Quejas**

- Se le exhorta y se espera que busque ayuda de su equipo de tratamiento o representante del paciente si tiene algún problema o queja. Cualquier queja sobre privacidad será abordada por el Oficial de Privacidad de la institución. Se le dará información clara y en su idioma preferido sobre el proceso de quejas. Puede quejarse verbalmente o por escrito sin temor a represalias.
- Si considera que usted o un miembro de su familia ha sido descuidado, abusado o explotado por el personal de VA, por favor repórtelo inmediatamente al equipo de tratamiento o al representante del paciente. Usted recibirá ayuda de inmediato.
- Si usted cree que la organización ha fallado en abordar o satisfacer sus preocupaciones sobre la calidad y seguridad del cuidado de salud, puede comunicarse con la Oficina de Monitoreo de Calidad de la Comisión Conjunta (Joint Commission) al 1-800-994-6610. Si usted cree que la organización ha fallado en abordar sus preocupaciones sobre alguna sospecha de actividad criminal, fraude, despilfarro, abuso o mala administración, puede comunicarse con la Oficina del Inspector General de VA al 1-800-488-8244 o por correo electrónico a [vaoighotline@VA.gov](mailto:vaoighotline@VA.gov).

#### **5. Derechos y Responsabilidades Adicionales de los Residentes del Centro de Vida Comunitario**

Debido a que el CLC sirve como su hogar para servicios de corta o larga estadía, como residente de este centro usted tiene los siguientes derechos y responsabilidades adicionales:

- El personal tocará a la puerta de su habitación antes de entrar.
- Usted tiene el derecho de recibir cuidado de salud por el mismo personal todos los días en la medida en que la asignación consistente de personal sea posible.
- Usted podrá recibir visita a cualquier hora del día o de la noche siempre y cuando los visitantes sean respetuosos con usted, con su necesidad de privacidad y la privacidad de los demás. Usted puede negarse a recibir visita en cualquier momento.
- Usted tiene derecho a visitas conyugales y tiene derecho a privacidad durante esas visitas.
- Su cuidado se ofrecerá en un ambiente que se asemeje a un hogar. Por lo tanto, será invitado a tener sus comidas en el área de comedor designada y tendrá acceso a actividades que contribuyan al uso significativo de su tiempo.
- Como preparativo a ser dado de alta a su hogar, usted y su cuidador serán invitados a participar de actividades que lo prepararán a regresar a su hogar, tales como autoadministración de medicamentos y tratamientos.
- Usted y sus cuidadores tienen derecho a participar de las reuniones de planificación de tratamiento y participar en el consejo familiar o de residentes.

---

## SUS DERECHOS RESPECTO A DIRECTRICES MÉDICAS ANTICIPADAS

Directrices anticipadas son formularios legales que dictan sus preferencias sobre su cuidado de salud futuro. Si usted está demasiado enfermo para hacer decisiones sobre su cuidado médico, una directriz anticipada puede ayudar a sus médicos y familiares a entender lo que usted desea.

Queda de usted decidir si desea tener una directriz anticipada. Su decisión no debe afectar su acceso a cuidado de salud u otros servicios de la Administración de Veteranos.

Existen dos tipos de directrices anticipadas. En el Departamento de Asuntos al Veterano (VA) los dos tipos están en un mismo formulario. Puede escoger no completar ninguna de las dos, una, o ambas de las siguientes:

**Poder legal duradero para Cuidad Médico**

**Testamento de vida.**

### Sus derechos:

1. Usted tiene **derecho a aceptar y rechazar cualquier tratamiento médico.**
2. Usted tiene **derecho** llenar un **poder legal duradero para la designación de un agente de cuidado de salud.**  
Usted tiene **derecho** a llenar **un testamento de vida.**

**Sus Responsabilidades:**

1. Si usted tiene una directriz anticipada, es importante que le provea una copia a la Administración de Salud de Veteranos (VHA) para su record médico.
2. Si usted desea más información sobre directrices anticipadas, o asistencia para completar los formularios, por favor, contacte al Trabajador Social de la sala o de su equipo de cuidado primario para programar una cita.

## QUEJAS

De surgir algún problema o tener alguna queja, sobre nuestros servicios, le exhortamos a que solicite ayuda de su equipo de tratamiento. Si esto no satisface su necesidad, usted puede comunicarse con el representante de pacientes. Usted puede quejarse tanto de manera verbal como escrita, sin temor a represalias.

A continuación se ofrecen los pasos y límites de tiempo establecido para el manejo de quejas. Su manejador de caso o trabajador social le pueden proveer información adicional respecto a este proceso, según usted lo solicite.

<b>Pasos a seguir</b>	<b>Límite de tiempo para resolver o referir al nivel apropiado</b>
1. Usted puede compartir su preocupación con un empleado, un miembro de su equipo de tratamiento o el "CARE Partner".	Inmediatamente
2. Si la preocupación no se resuelve satisfactoriamente, usted puede pedir hablar con el supervisor del área.	Inmediatamente luego del referido
3. Si aún no queda satisfecho acerca de cómo se manejó su preocupación, usted puede solicitar hablar con el jefe de servicio.	Dentro de los siguientes 5 días
4. Si usted entiende que su problema o preocupación continúa sin resolverse, usted puede contactar la oficina del representante del paciente (nota: Puede buscar solución a su preocupación directamente con el representante de paciente).	Dentro de los siguientes 7 días
5. Apelaciones: Usted tiene el derecho de acceso a una revisión justa e imparcial de las disputas en relación a determinaciones clínicas, beneficios de salud o servicios que no se resuelvan a nivel de esta institución. Esto se hace a través del proceso de apelación del VISN. Las apelaciones se harán de acuerdo a las directrices y regulaciones de VA/VHA.	30-45 días

## CUMPLIDOS

Si usted desea hacer un cumplido formal acerca de los servicios recibidos, puede someterlo:

- En forma escrita al (los) miembro(s) del equipo
- En forma escrita al Jefe del Servicio de Rehabilitación
- En forma verbal o escrita al Representante de Pacientes

---

## REQUERIMIENTOS DE AGENCIAS REGULADORAS

Para información específica acerca de los programas y/o servicios recibidos comuníquese a la Sección de Manejo de Calidad a la extensión 33941.

Nuestros programas y servicios están acreditados por:

- La Comisión Conjunta /“The Joint Commission” (TJC)
- La Comisión para la Acreditación de Facilidades de Rehabilitación/ “The Commission for Accreditation of Rehabilitation Facilities” (CARF).

Para información relacionada a “**TJC**” puede comunicarse por teléfono o a través del sitio en internet:

Número libre de costo: 1-877-223-6866

Internet: <http://www.jointcomission.org>.

Para información acerca del más reciente reporte de acreditación de “**CARF**” o para conocer los requisitos de acreditación, puede comunicarse por teléfono o a través del sitio en internet:

Número libre de costo: 1-888-281-6531

Internet: <http://www.carf.org>

## PROGRAMA DE LOGROS Y MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

Nos esmeramos por proveerle servicios de la as alta calidad a usted y a otros veteranos. Diríjase a los boletines de Información de Logros de los Programas durante su estadía con nosotros, para conocer los más recientes resultados de nuestras intervenciones y satisfacción de los pacientes servidos.

Le invitamos a proveer información y sus recomendaciones con el propósito de mejorar los servicios a nuestros veteranos. Puede hacer esto llenando nuestro cuestionario de

satisfacción antes de irse de alta. Su manejador de caso le llamará aproximadamente 3 meses después del alta, para obtener información acerca de su estado funcional y de salud. Además, usted podría recibir una invitación para participar en grupos de discusión, con el propósito de proveeremos información adicional que pueda ayudarnos a mejorar los servicios.

## Sección 5: PROGRAMA ESPECIALIZADO POR DERRAME CEREBROVASCULAR

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Un accidente cerebrovascular puede causar que ciertas células y tejidos mueran creando una lesión en el cerebro. Este daño puede causar pérdida de habilidades, necesarias para realizar ciertas funciones, como por ejemplo: caminar, hablar, pensar, recordar, controlar la vejiga e intestinos; comer, controlar las emociones y otras funciones vitales del cuerpo.

El propósito de un programa de rehabilitación después de un derrame cerebral es ayudar a la persona en recuperación y función para mejorar la calidad de vida. Es importante reconocer que muchos sobrevivientes de accidentes cerebrovasculares muestran recuperación espontánea, sin embargo participar en un programa de rehabilitación estructurado facilita y acelera ese proceso de recuperación.

---

### ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Nuestro Programa de Especialidad de Derrame Cerebral (SSP) es un componente integral del Programa de Rehabilitación de Paciente hospitalizado Integrado Completo (CIIRP). En promedio, los participantes se quedan aproximadamente 16 días en nuestro programa. Sin embargo, es posible que sea dado de alta anteriormente dependiendo de su evolución. El programa se centra en las necesidades únicas del sobreviviente, con énfasis en: minimizar las deficiencias y las complicaciones secundarias; reducir las limitaciones de actividad; maximizar la participación y calidad de vida, disminuyendo las barreras ambientales y prevenir la recurrencia del accidente cerebrovascular.

El programa de especialidad SSP ofrece intervenciones interdisciplinarias integrales a las necesidades del paciente a lo largo del continuo de cuidado en las siguientes áreas:

1. Prevención, detección, evaluación y tratamiento de las condiciones relacionadas con el accidente cerebrovascular y sus complicaciones, incluyendo pero no limitado a presión arterial alta, diabetes, hipercolesterolemia, etc.
2. Promoción de cambios en el estilo de vida enfatizando en reducir los factores de riesgo para la recurrencia de un accidente cerebrovascular.
3. Independencia funcional, adaptación psicológica y social.
4. Integración a la Comunidad y la participación en las funciones cotidianas.
5. Servicios para las familias y sistemas de apoyo, incluyendo educación, conferencias sobre la familia y los grupos.

De acuerdo a sus necesidades, se harán los arreglos necesarios para manejar:

- Ansiedad

- Afasia y Otros Trastornos de la Comunicación
- Estado Cardiovascular
- Función Cognoscitiva
- Otras condiciones médicas que usted puede tener
- Continencia
- Depresión o Alteraciones en el Estado de Ánimo
- Disfagia/Comer y trastornos de la deglución
- Audición
- Hidratación
- Función Motora
- Nutrición
- Déficit sensorial o Visual
- Sexualidad e intimidad
- Problemas en la piel
- Asesoría dependencia química
- Radiología Diagnóstica
- Entrenamiento al conducir
- Rehabilitación Vocacional
- Consulta de sub-especialidades
- Servicios que previenen enfermedades
- Exámenes de Médicos y Servicios de Salud

---

## **CONTINUO DE CUIDADO**

Prevenir complicaciones secundarias es la clave del éxito en la recuperación luego de un derrame cerebral. Por lo tanto, el programa a través de intervenciones y la educación le ayudará a desarrollar estrategias para la prevenir futuros derrames cerebrovascular u otras complicaciones. Si usted tiene un alta regular, se le programara cuido de seguimiento en nuestro clínica PMR Stroke/TBI.

Basándose en su estado de salud actual y sus necesidades individuales, iniciaremos un plan para ayudarle a manejar complicaciones generalmente asociadas a un accidente cerebrovascular. Su enfermera o especialista en colaboración con su fisiatra evaluará su estado actual y dará seguimiento a necesidades en las siguientes áreas:

- Diabetes
- Hiperlipidemia
- Hipertensión
- Inactividad física
- Prevención del accidente cerebrovascular secundario

## EDUCACIÓN

Un programa de educación integral se desarrollará de acuerdo a sus necesidades. Por favor, hable con los miembros del equipo sobre sus intereses y necesidades educativas. La siguiente tabla le sirve como instrumento para ayudarle a identificar los intereses y las necesidades educativas.

TEMA	EDUCACIÓN NECESARIA	EDUCACIÓN RECIBIDA
Acceso a cuidado de emergencia, de ser necesario		
Adaptación al Derrame Cerebrovascular		
Equipos asistivos		
Apoyo al cuidador		
Cognición, procesos mentales		
Comunicación		
Los riesgos para la salud		
Modificaciones al Hogar		
Seguridad en el hogar		
Hidratación		
Nutrición		
Prevención de nuevas condiciones		
Cómo prevenir el empeoramiento de condiciones existentes		
Auto abogacía		
La sexualidad y la intimidad		
Los signos, síntomas y respuesta a derrame cerebral		
Dejar de Fumar		
Técnicas y procedimientos en cuidado de salud		
Problemas para tragar		
Aplicación, uso y cuidado de aparatos ortopédicos, férulas u otros dispositivos de posicionamiento		
Orientación sobre tratamientos alternos/Medicina Alternativa y terapias complementarias		

## Sección 6: AMPUTACIÓN - PROGRAMA ESPECIALIZADO

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Una amputación es una condición adquirida cuyo resultado es la pérdida total o parcial de una extremidad. Esto puede ser causado por enfermedad o lesión. Una amputación puede tener consecuencias significativas en una persona, afectando su salud física y psicológica. Estos pueden afectar su imagen personal, su capacidad para cuidar de sí mismo, su movilidad y la forma en que lleva a cabo sus roles y responsabilidades diarias. El programa se centra en las necesidades únicas de la persona con amputación (s), enfatizando en:

- Prevención de nuevas condiciones y/o complicaciones
- Minimizar deficiencias
- Optimización en participación, calidad de vida y su reintegración en la comunidad
- Prevenir una nueva amputación

### ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Nuestro programa especializado de amputaciones, es un componente integral del Programa de Rehabilitación Integral para Pacientes Hospitalizado (CIIRP). Los participantes permanecen aproximadamente 17 días en nuestro programa. Sin embargo, puede ser dado de alta antes dependiendo de su progreso. El programa proporciona intervenciones interdisciplinarias integrales, para atender las necesidades de la persona durante todo el proceso de cuidado continuo por:

1. Prevención, identificación, evaluación y el tratamiento de enfermedades relacionadas con la pérdida de extremidades y sus complicaciones, incluyendo úlceras y lesiones.
2. Identificar y reducir los factores de riesgo para evitar una nueva amputación.
3. Facilitar independencia funcional y ejecución.
4. Identificar y atender las necesidades de cuidado protésico.
5. Facilitar destrezas para adaptación psicológica y social.
6. Facilitar su integración a la comunidad y participación en roles de la vida.
7. Proveer servicios a la familia, sistema de apoyo, incluyendo conferencias a la familia, charla educativa, visitas de compañeros o grupos de apoyo.

El Programa de Amputación Especializado, incluye estrategias dirigidas, pero no limitadas a:

- Salud Cardiovascular
- Depresión
- Diabetes
- Identificación y utilización de equipos especializados/tecnología
- prevenir y controlar infecciones.
- Participación en roles de vida
- Consejería Nutricional
- Manejo del Dolor
- Cuidado de los pies y extremidades

- Capacidad pulmonar
- Recreación u otras actividades
- Manejo de extremidad residual (Muñón)
- Dejar de fumar
- Elección vocacional
- Bienestar
- Control de peso
- Ajuste a la pérdida de extremidad

## **CONTINUO DE CUIDADO**

Por lo general las personas con amputaciones pasan por varias etapas de rehabilitación. Estas son:

- Pre-Operatorio
- Post-Operatorio
- Pre-Prostético
- Entrenamiento Prostético
- Seguimiento a largo plazo

Nuestro “ASP” ofrece servicios en dos de estas fases, Pre-Prostético y entrenamiento prostético. El enfoque de cuidado durante estas dos etapas, se describen brevemente a continuación.

### **Entrenamiento Pre-Prostético**

Después de la amputación, el enfoque principal es en el cuidado de heridas y manejo de la extremidad residual o muñón. Se les entrena en técnicas de movilidad y posicionamiento para evitar la hinchazón y la prevención de la limitación de movimiento de sus articulaciones. Las técnicas y equipos especiales se proporcionan para ayudarle a realizar sus tareas diarias en ausencia de una extremidad.

No todas las personas con amputaciones son candidatos a usar prótesis. Esto dependerá de su estado general de salud y otras consideraciones. Durante esta fase se evaluará su capacidad y potencial para el uso de una prótesis o una extremidad artificial. Usted recibirá instrucciones en los métodos para vendar el muñón. Si usted es un candidato para el uso de prótesis, esto te preparará para la colocación adecuada de una prótesis. Si el Fisiatra le receta una prótesis temporal, esto lo preparará para la siguiente fase de entrenamiento prostético.

## **Entrenamiento Prostético**

El proceso de entrenamiento apunta hacia la utilización de una prótesis para facilitar función e independencia en la movilidad y las actividades de la vida diaria. Diversas intervenciones terapéuticas se utilizarán para aumentar gradualmente su tolerancia en el uso de prótesis. Los médicos estarán observando si hay signos de ruptura de la piel en la extremidad residual/muñón.

Como parte del entrenamiento prostético, usted será educado como colocarse, quitarse, limpiar y dar mantenimiento a la prótesis. Vamos a seguir haciendo hincapié en el cuidado de su muñón, su otra extremidad y, otras articulaciones. Mantenimiento de la función y movimiento completo en todas las demás articulaciones tiene importancia ya que esto facilita la utilización de la prótesis.

---

Trabajamos en colaboración directa con “Preservation of Amputation Care and Treatment (PACT)”, y el “Amputation System of Care at the VACHS Polytrauma Network Site (PANS)”. Al unir estas tres iniciativas de la Administración de Veteranos, los Servicios son provistos através de continuo de cuidado, asegurando un seguimiento através de la vida.

El coordinador PANS y PACT trabaja en equipo con el manejador de casos de CIIRP/ para alcanzar la integración del y seguimiento adecuado después del alta del programa de rehabilitación aguda (CIIRP).

Durante su estadía en nuestro programa, usted recibirá rondas semanales por profesionales de la salud especializados de PACT y PANS. Además, puede recibir visitas de compañeros, y / o visitas de cuidadores con el propósito de facilitar, adaptación social y reintegración comunitaria. Si usted tiene un alta regular se le programará seguimiento en nuestras clínicas de PMR/ Amputation y del “High Risk Foot Clinic”.

---

## **EDUCACIÓN**

Dentro del Programa Especializado de Amputación usted recibirá entrenamiento en Rehabilitación Post-Amputación. Esto incluye una gran variedad de temas para usted y su familia/sistema de apoyo. Los siguientes temas relacionados con su educación pueden incluir las intervenciones de rehabilitación, de acuerdo a sus necesidades y preferencias.

La siguiente tabla sirve como instrumento para ayudarle a identificar los intereses y las necesidades de educativas.

TEMA	EDUCACIÓN NECESARIA	EDUCACIÓN RECIBIDA
Necesidades del paciente y la familia/sistema de apoyo		
Acceso a Atención de Emergencia si es necesario		
Adaptación a pérdida de extremidad		
Equipo asistivo		
Equipo adaptado		
Movilidad		
Apoyo del Cuidador		
Comunicación con otros proveedores de cuidados		
La toma de decisiones sobre las opciones de cuidado		
Conservación de la energía		
Prevención de caídas		
Los riesgos para la salud		
Modificaciones al Hogar		
Seguridad en el hogar		
Hidratación		
Importancia del seguimiento adecuado para evitar complicaciones		
Información sobre grupos de consumidores, así como la forma de acceder a ellos		
Información sobre grupos locales, regionales, y otros recursos de la comunidad		
Intimidad		
Manejo del dolor		
Deformidades Musculo-esqueléticas		
Movilidad no prostética y su función		
Nutrición		
Cuidado miembro residual		
Factores de Riesgo en pérdida de extremidades		

TEMA	EDUCACIÓN NECESARIA	EDUCACIÓN RECIBIDA
Auto abogacía		
Secuencia y la educación sobre el proceso rehabilitación		
Procedimientos de asistencia médica específicos y técnicas como inspección de piel		
Apoyo de pares		
Uso y cuidado de la prótesis		
Control de Peso		
Promover Habilidades		

## Sección 6: RECURSOS ADICIONALES



### ¿Quién responde a sus preguntas?

San Juan VA Medical Center                      787) 641-7582  
Número "Toll-Free":                                1(800) 449-8729

	<u>Extensión</u>
Cuadro	0
Unidad 3K	83106/83107
Médicos	83117/83104
Manejador de Caso	83126
Trabajador Social	83128
Supervisor de Enfermería	83102
Terapia Ocupacional	83114
Terapia Física	83113
Psicólogo	83127
Patólogo del Habla	83109
Jefe de Servicio de Rehabilitación	11336

### **Representante del Paciente Hospital de Veteranos**

Tel(s): 787-641-7582, ext. 11486; 11725; 787-772-7384

Esta es una lista general de los recursos disponibles en el Hospital de Veteranos y de la comunidad. Para determinados recursos se refieren a la trabajadora social de su área de trabajo.

**Emergencia**

9-1-1

**Llamadas de emergencia**

1-800-981-8333

**Departamento de Asuntos de Veteranos – Oficina Regional de San Juan**

Servicios de Veteranos

Carr. 165 – Guaynabo, PR 1(800) 827-1000

[www.va.gov](http://www.va.gov)

**Asuntos de Veteranos "Move" y Programa de Control de Peso (Inglés/Español)**

<http://www.move.va.gov/>

**Página de inicio de Web VA**

<http://www.va.gov/>

**Tablón de anuncios VA - En línea**

<http://vaonline.va.gov/>

**VA Mi Healthvet**

Para beneficios y servicios del Veterano

<http://www.myhealth.va.gov/>

**Cruz Roja, Centro Médico de Río Piedras**

San Juan, PR 00935

TEL. (787) 758-8150

[Http://www.redcross.org](http://www.redcross.org)

(Localización de un militar, miembro activo)

1-866 -220-7859; 787-771 -9195; 787-758-8150

**Seguro Social**

1-800-772-1213

(1-800-SSA-1213)

[www.segurosocial.gov/espanol](http://www.segurosocial.gov/espanol)

## Grupos de abogacia

### **American with Disabilities Act**

787-725-2333

### **Legión Americana**

787-720-4696; 787-752-7122

### **Blind Veterans of America- (BVA)**

787-852-6241

### **Disabled American Veterans (DAV)**

787-772-7386; 787-772-7387; 787-772-7388- ; 787-599-1425;

[www.dav.org](http://www.dav.org)

### **Ombudsman for Elderly Affairs**

787-721-8225; 787-725-1515 -San Juan;

787-977-0923; 787-977-0925 - Bayamon

### **Asistencia de Personas de Edad Avanzada - OGAVE**

Teléfono: (787) 721-6121 ext. 290/291

### **Ombudsman for Patient Affairs**

1-800- 981-0031

### **Ombudsman for Persons with Disabilities**

1-800-981-4125- Central Office

1-800-981-1211- Ponce Regional Office

1-800-980-1909- Western Regional office

1-800-984-1992- Eastern Regional Office

1-800-208-1747- Northern Regional

### **Paralyzed Veterans of America (PVA)**

787-772-7384- 787-772-7385

### **Purple Heart- 787-772-7372**

### **Silent Warriors, Inc. –787-396-8218**

**Veteran of Foreign Affairs- 787-772-7328**

[www.vfw.org](http://www.vfw.org)

**Veteran Ombudsman Office**

Metro: (787) 758-5760 ext. 241

787-721 -8225; 787-725-1515 -San Juan.

787-977 -0923; 787-977-0925 - Bayamón

**Vietnam Veterans of America**

787-231-7550

**Mujeres veteranas de Guerra de los Estados Unidos**

787-287-7630

**Asociaciones**

**American Lung Association**

PO Box 195247

San Juan, PR 00919-5247

Dirección Física:

Ave. Domenech #395

Hato Rey, PR 00919

TEL. (787) 765-5664

<http://www.lungusa.org>

**Asociación Americana de la Diabetes (Puerto Rico)**

PO Box 19842

San Juan, PR 00919-0842 TEL.

(787) 281-0617

<http://www.diabetes.org>

**Asociación de Ciegos, PR (Asociación Puertorriqueña de Ciegos, Inc.)**

PO Box 29852

San Juan, PR 00929-0852

TEL. (787) 276-0537

**Sociedad Gerontológica de Puerto Rico**

PO Box 363472

San Juan, PR 00936-3472

TEL. (787) 410-8831

**United Way**

PO Box 191914

San Juan, PR 00919-1914

TEL. (787) 728-8500

**Servicios Jurídicos****Ancianos ley "Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada" PROSPERA**

787-772 -9337; Principal: 787-767-1500 ext. 2998; al 1-877-660-6060

Línea gratuita: 1-800 -981-8666

**Abogados "Tele Abogados: Servicios Legales de Puerto Rico"**

1-800-981-9160

1-800-981-3432

**Tribunal de Primera Instancia " Tele-Tribunales"**

787-759 -1888- área metropolitana

Las zonas rurales número gratuito:

1-877-759 1888

[www.tribunalpr.org](http://www.tribunalpr.org)

**Transporte**

Programa " **Llama y Viaje**" (sólo el área metropolitana)

(787) 294-0500 ext. 599; (787) 758-8122; Número gratuito 1 (800) 981-0097;

(787) 763-2473 (TTY)

**Programa SENDA**

<http://www.gobierno.pr/OGAVE/Servicios/SEND.A.htm>

**Centros Veteranos**

787-749 -4314; 787-749 -4409- San Juan

787-879 -4150; 787-879 -4581- Arecibo

787-841 -3260- Ponce

**Rehabilitación Vocacional**

Administración de Veteranos

787-772 -7341; Nivel Estatal 787-729 -0160; 787-758-1049 información sobre las opciones

Puede obtener material educativo sobre aspectos relacionados con el accidente cerebrovascular y la amputación, la prevención etc., en los números de teléfono, sitios web y dirección que aparece a continuación. También se puede visitar a la biblioteca del paciente para obtener más información.

**American Stroke Association (ASA)**

<http://www.strokeassociation.org>

**American Heart Association**

<Http://www.americanheart.org>

**Medline Plus**

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/stroke.html>

**Manual Cuidador**

<http://www.strokecaregiver.org/handbook.htm>

**Revista Stroke**

[www.StrokeAssociation.org](http://www.StrokeAssociation.org)

**Fundación Americana Amputados**

<http://www.americanamputee.org>

<http://www.amputee-coalition.org>

<http://www.amputeecoalition.org/nllic>

**Amputee Resource Foundation of America**

<http://www.amputeeresource.org>

**Trauma a la cabeza**

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/traumaticbraininjury.html>

[http://www.brainline.org/landing\\_pages/Family.html](http://www.brainline.org/landing_pages/Family.html)

**Programa de Visitantes Par**

Sistema de Salud VA Caribe

10 Calle Casia

San Juan, P. R. 00921

Marilyn Rodríguez- Pérez, PT, DPT, MS, GCS Tel. 787-641-7582, ext. 11357

**En FACEBOOK:**

Caregivers de Puerto Rico

VA Caribbean Healthcare System

Veterans Benefits Administration (VBA), U.S. Department of Veterans

Alzheimer's Association

American Stroke Association

American Heart Association – My Heart. My Life

Brain Injury Journey Magazine

**¿Qué otro tipo de información sobre los servicios de rehabilitación le gustaría tener?**

Por favor, háganos de otro tipo de información relacionada con el programa de rehabilitación que le gustaría tener. Por favor, utilice este espacio y devolverlo al manejador de casos o de cualquier otro miembro del personal.