

CENTRO REHABILITACIÓN DE VETERANOS CON IMPEDIMENTOS VISUALES

Sistema de Salud del Caribe
Hospital De Veteranos
San Juan, Puerto Rico



Manual de Educación y Orientación al Paciente y la Familia



REQUISITOS DE AGENCIAS ACREDITADORAS

Para información específica acerca de programas o servicios favor de comunicarse con la extensión 13137, oficina de Manejo de Calidad.

Nuestro programa está acreditado por:

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

Para información acerca del reporte de acreditación más reciente de nuestro programa puede acceder su página por internet:

<http://www.carf.org>

Para cualquier información relacionada a “Joint Commission” puede acceder su página por internet:

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

También puede llamar libre de cargos a los teléfonos 1-800-994-6610 para JC, o al 1-888-281-6531 para CARF.

Aclaración

El propósito de este manual es proveerle a usted y a su familia o cuidadores orientación relacionada al **Centro de Rehabilitación de Veteranos Ciegos del Hospital de Veteranos**. Se debe usar como complemento al Manual de Orientación al Paciente y su Familia vigente que le ofrece el Hospital al momento de su admisión a la institución. Usted y su familia tienen la responsabilidad de solicitar información de su interés que no esté incluida en este documento.



Bienvenido al Centro de Rehabilitación para Impedidos Visuales del Hospital de Veteranos de Puerto Rico.

Información General

Nuestro programa está diseñado para ayudar al veterano con impedimentos visuales a adquirir destrezas y actitudes que le permitan ajustarse plenamente a su pérdida visual. Esto se logrará al proveerle continuidad de servicio que se extenderá desde el ambiente de su hogar a la facilidad local de veteranos, y de ahí al mejor ambiente para usted en la comunidad,

Queremos que tenga presente que el beneficio que reciba del programa depende del esfuerzo y empeño que usted ponga en su adiestramiento. Podemos enseñarle destrezas y técnicas que le ayudarán a aumentar su autoestima y mejorar su calidad de vida. Recuerde que su adiestramiento estará diseñado de acuerdo a sus metas, necesidades, intereses y habilidades.

Si está considerando tomar ventaja de nuestro programa, le invitamos a que nos visite. Puede coordinar su visita a través de su Coordinadora de VIST o directamente con nosotros al teléfono (787) 641-7582, ext. 21140, 21141, 21143.

Si ya está admitido a nuestro programa, le felicitamos por la decisión tomada. Usted y sus allegados se beneficiarán de los servicios que reciba.

La siguiente información le ayudará a prepararse mejor para su programa de rehabilitación:

1. NUESTRA MISIÓN Y COMPROMISO CON USTED

Nuestra misión y compromiso es ofrecerle un programa de rehabilitación de la más alta calidad. Nuestra meta principal es ayudarle a reorganizar su vida y aprender técnicas que le permitan ajustarse a su impedimento visual y mantener una buena calidad de vida.

Su familia juega un papel muy importante en el proceso de rehabilitación. Es nuestro compromiso ayudar a su familia a desarrollar herramientas para que pueda servirle de apoyo durante y después del adiestramiento.

2. SU COMPROMISO PARA CON LA REHABILITACIÓN



En su deseo de recibir adiestramiento y lograr sus metas, usted acepta el reto de dejar su hogar por un corto periodo de tiempo y formar parte de nuestra familia. Participará activamente en su adiestramiento para que, de este modo, pueda obtener el mayor beneficio del programa. Formará parte de un equipo de trabajo que le dirigirá y guiará a alcanzar las metas que usted se ha trazado.

Su responsabilidad para con el programa de rehabilitación será:

A. Participar activamente en su programa de rehabilitación de la siguiente manera:

- Ofreciendo la información necesaria para diseñar un plan de adiestramiento que se ajuste a sus necesidades.
- Colaborando con el equipo interdisciplinario, del cual usted formará parte integral, en las actividades de adiestramiento.
- Participando en la identificación de sus metas y desarrollo del plan de adiestramiento individualizadas.
- Expresando sus necesidades e intereses al equipo interdisciplinario, para así poder atenderlas con prontitud.
- Manteniendo una actitud de rehabilitación, que le permita adquirir destrezas para sobreponerse a su pérdida visual y continuar realizando las actividades de su interés.

B. Seguir las reglas establecidas en el Centro y el hospital.

C. Mantener su habitación limpia y ordenada, procurando su seguridad y la de otros.

D. Seguir medidas de higiene, que incluyan aseo personal y lavado de manos.

E. Mantener y promover un ambiente de respeto y cordialidad, con sus compañeros y con el personal.

F. Evitar ruidos que puedan molestar a otras personas.

G. Fumar solamente en áreas designadas.

H. No traer objetos de valor ni dinero que exceda la cantidad de \$20.00. De usted traer más de \$20.00, deberá notificarlo al personal de enfermería. El mismo le orientará sobre el procedimiento de depósito de dinero, a través del cajero del hospital en el área de las clínicas ambulatorias..

I. Notificar al personal de enfermería antes de salir de los predios del

J. Cumplir con el horario de adiestramiento.

K. Cumplir con el horario establecido para las clases y los pases de fines de semana.

L. Coordinar los pases especiales a través de su coordinador.

3. METAS, EXPECTATIVAS Y DURACIÓN DEL PROGRAMA: Muchos veteranos se preguntan: ¿Cuanto tiempo estaré aquí? Hay varios factores que influirán en el periodo de duración de su adiestramiento.



Factores

como; el grado de visión que posea, su condición médica o emocional, su edad, fuerza, estámina, resistencia, motivación y necesidades en general. Sus metas y expectativas también formarán parte importante para determinar la duración de su adiestramiento. La estadía promedio es de cuatro semanas.

Por favor, mantenga en cuenta que cada veterano es un individuo diferente y las diferentes necesidades y metas serán lo que determinará la duración del adiestramiento. Cada semana habrá veteranos que entrarán y saldrán del programa. Algunos estarán por un periodo corto y otros estarán por un periodo más largo. Todo depende de las metas que cada veterano se haya establecido. Trabajaremos con usted para que el periodo de su adiestramiento sea el más corto posible, sin sacrificar la calidad de su adiestramiento. Le ayudaremos a alcanzar sus metas lo más rápido y eficientemente posible.

Su programa estará basado en sus necesidades y metas individuales. Es importante que antes de su admisión, piense qué cosas desea lograr y qué espera del programa. Comprendemos que es difícil expresar sus metas, ya que no conoce a plenitud en qué consiste el programa. Sólo queremos saber las cosas que le gustaría poder hacer. O qué cosas dejó de hacer a causa de su pérdida visual. Ejemplos de posibles metas serían; buscar cartas en el buzón, pagar sus cuentas, ver su programa favorito, leer el periódico, preparar su comida, leer la Biblia, escribir cartas, llenar cheques, continuar trabajando, etc. Le ayudaremos a encontrar alternativas para que usted pueda llevar a cabo sus tareas con más independencia, de acuerdo a las características individuales de su caso.

Su coordinador de equipo le ayudará a presentar sus metas al equipo interdisciplinario.

===== //// =====

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

La Administración de Veteranos, mejor conocida por sus siglas en inglés (VHA), y sus empleados respetarán y apoyarán sus derechos como paciente. Nos sentimos honrados de que usted sea lo más placentera posible. En este documento están definidos sus derechos básicos y sus responsabilidades como paciente. Si usted tiene alguna pregunta o le gustaría conocer más acerca de sus derechos, por favor pregúntele a su proveedor de salud o al representante del paciente.

I. Respeto y no discriminación



- Usted será tratado con dignidad, compasión y respeto como persona. Su privacidad será protegida. Usted recibirá cuidado de salud en un ambiente seguro. Nosotros respetaremos sus valores personales y creencias religiosas.
- Usted, o la persona que usted escoja, tendrá derecho de guardar y gastar su dinero. Usted tendrá derecho a tener una contabilidad de sus fondos retenidos por su seguridad por la Administración de Veteranos.
- El equipo de tratamiento médico respetará su libertad personal. En raros casos, medicamentos y restricciones físicas pudieran ser utilizados si otras alternativas para mantenerlo a usted o a otras personas libre de peligro no han funcionado.
- Como paciente hospitalizado, o residente de cuidado prolongado, usted podrá usar su propia vestimenta y artículos personales. Esto dependerá de su condición médica.
- Como paciente hospitalizado, o residente de cuidado prolongado, usted tendrá derecho a socializar con otras personas y de hacer ejercicio regularmente. Usted tendrá la oportunidad de asistir a servicios religiosos y recibir ayuda espiritual. Usted decidirá si participa o no de estas actividades. Usted decidirá si participa o no en tareas para o por la Institución Médica.
- Como paciente hospitalizado, o residente de cuidado prolongado, usted tendrá el derecho de comunicarse libre y privadamente. Usted podrá recibir o rehusar visitantes. Usted tendrá acceso a teléfonos públicos. Usted también podrá participar en actividades de derechos civiles.
- Como residente de cuidado prolongado usted podrá organizar o formar parte de grupos de residentes en esta facilidad médica. Su familia podrá compartir con familiares de otros residentes.
- Para mantener un ambiente seguro para todos los pacientes y el personal de trabajo, se le pedirá a usted respeto al personal de trabajo. Se le pedirá que siga las reglas de seguridad de esta Institución. Evite actos peligrosos que le pongan en riesgo a usted y a otros pacientes. Por favor, reporte cualquier situación que crea es peligrosa en esta Institución Médica.

II. Divulgación y confidencialidad de la información

- Usted recibirá información sobre sus beneficios de salud de tal forma que los pueda entender.
- Usted recibirá información sobre los costos de su cuidado médico, si alguno, antes de que se le ofrezcan los servicios. Usted será responsable de pagar los deducibles relacionados a su cuidado médico.
- Su expediente médico se mantendrá confidencial. No se revelará información de su expediente médico sin su consentimiento (a menos que sea requerido bajo la ley del estado). Usted tiene el derecho de pedir información de su expediente médico y de solicitar copia de éste. Se le entregará copia de su expediente médico excepto cuando el médico de la



Administración de Veteranos considere que esta información pueda ser perjudicial para usted. De surgir esta situación, usted tiene el derecho a discutirlo con su proveedor de salud.

- Usted será informado de todo lo concerniente a su cuidado médico, incluyendo alguna lesión que pudiera ser causada por éste. Usted será informado de cómo tramitar compensaciones por lesiones causadas por tratamiento médico.

III. Participación en las decisiones de tratamiento

- Usted, o alguna persona que usted designe, participará en la toma de decisiones de su cuidado médico. Usted recibirá información, que pueda entender, sobre los riesgos y beneficios de su tratamiento médico. Usted puede aceptar o rehusar su tratamiento. Usted recibirá otras opciones de tratamiento. El rehusar a su tratamiento no significa que afecte sus derechos en futuros servicios médicos, pero usted tiene la responsabilidad de entender los riesgos a su salud de rehusar su tratamiento. Si cree que no puede seguir con el plan de cuidado médico recomendado es su responsabilidad notificarlo a su médico.
- Como paciente hospitalizado, o residente de cuidado prolongado, se le proveerá la transportación necesaria para su cuidado médico.
- Se le proveerá, por escrito, los nombres y títulos de los proveedores que estén a cargo de su cuidado. Como parte del proceso de tratamiento usted podrá participar para elegir su proveedor médico. Usted será orientado sobre su rol y responsabilidades como paciente.
- Esto incluye su participación en la toma de decisiones y cuidado al momento de su muerte.
- Informe a su médico su condición actual de salud. Informe además qué medicamentos está utilizando, incluyendo medicamentos que se vendan sin receta médica y medicina natural y su historial médico. También informe cualquier otra condición que pueda afectar su condición de salud. Usted podrá hacer preguntas sobre su tratamiento. Esto ayudará a proveerle un mejor servicio de salud.
- Usted tiene el derecho a recibir tratamiento para el manejo de su dolor. Usted y su proveedor de salud desarrollarán el plan de cuidado que le ayudará en el manejo del dolor.
- Usted deberá decirle a su proveedor de salud si tiene dolor y si el tratamiento está funcionando.
- Usted tiene el derecho de decidir si participa o no en cualquier proyecto de investigación médica. Si usted padece de alguna condición de salud que le permita participar en alguna investigación médica se le explicará claramente cualquier riesgo que conlleve. Si hay algún riesgo para usted le será explicado y no se le presionará para que participe.
- Su punto de vista será tomado en cuenta en cualquier decisión ética respecto a su cuidado.



- Usted podrá consultar con el Comité de Ética de su Institución Médica o cualquier otra persona que tenga conocimiento al respecto.
- Si usted o la Institución Médica entienden que usted ha sido tratado negligentemente, explotado o abusado recibirá ayuda de inmediato.

IV. Quejas

Si usted tiene algún problema o queja podrá buscar ayuda de su equipo de tratamiento o del representante del paciente. A usted se le proveerá información sobre el proceso de quejas a seguir. Usted podrá quejarse por escrito o verbalmente sin ningún temor a que se tomen represalias en su contra.

VA 10-88
P91985
September 2006



===== /// =====

Si tiene alguna queja sobre los servicios recibidos, tiene el derecho de pedir que se maneje su queja satisfactoriamente para usted. La siguiente tabla le explica el proceso y le informa del límite de tiempo para resolver su queja y los niveles disponibles para esta solución.

PROCESOS Y LÍMITES DE TIEMPO PARA EL MANEJO DE QUEJAS

PASOS A SEGUIR PARA QUEJAS	LÍMITE DE TIEMPO PARA RESOLVER O REFERIRLE AL NIVEL APROPIADO
1. Usted puede compartir su preocupación con un empleado, un miembro de su equipo de tratamiento o "CARE partner" del servicio donde surgió su preocupación. Si el empleado al que usted le trajo su preocupación no está bajo el servicio donde ocurrió el incidente, él lo referirá al "CARE partner" del servicio apropiado.	Inmediatamente
2. Si la preocupación no se resuelve satisfactoriamente, usted puede pedir hablar con el supervisor del área.	Inmediatamente luego del referido
3. Si todavía no está satisfecho de cómo se manejó su preocupación, usted puede pedir hablar con el jefe de servicio.	Dentro de los próximos 5 días



<p>4. Si usted entiende que su problema o preocupación todavía está sin resolver, usted puede contactar la oficina del Representante del Paciente (nota: Puede buscar solución a su preocupación directamente con el Representante de Paciente). De ser necesario, el Representante del Paciente coordinará una reunión entre usted y los miembros del equipo ejecutivo que sean necesarios, dependiendo del tipo de preocupación o queja. El jefe de Relaciones con Pacientes y la Comunidad puede representar a cualquier miembro del equipo ejecutivo en estas reuniones con usted.</p>	<p>Dentro de los próximos 7 días</p>
<p>5. <u>Apelaciones</u>: Usted tiene el derecho a una revisión justa e imparcial de las determinaciones clínicas, beneficios de salud o servicios que no se resuelven a nivel de esta institución. Ésto se hace a través del proceso de apelación del VISN. Las apelaciones se harán de acuerdo a las directivas y reglamentos de VA/VHA (VHA Clinical Appeal Process Directive no. 2006-057). Puede contactar al Representate del Paciente o la trabajadora social de su facilidad.</p>	<p>30-45 días</p>

===== //// =====

Notificación a los Pacientes Sobre Estándares De La Comisión Conjunta que Modifican los Derechos y Responsabilidades del Paciente/Residente

De acuerdo con los requerimientos de la Comisión Conjunta, el Departamento de Asuntos de Veteranos ha añadido el siguiente texto a las políticas de visita para todos los hospitales en todo el sistema:

" El centro médico de veteranos respeta el derecho del paciente para tomar decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicios, y para involucrar a la familia del paciente en la atención, los servicios y las decisiones de tratamiento en la medida permitida por el paciente o su representante. 'Familia' se define como un grupo de dos o más personas unidas por lazos de sangre, o adoptivos, marital, de mutuo acuerdo, u otros vínculos legales.

La familia también puede ser una persona o personas que no se encuentran



relacionados con el individuo (persona significativa, amigo, o un cuidador) que el individuo considera que es la familia. Un miembro de la familia puede el sustituto o sucedáneo que tome las decisiones, tal como se define en el Manual de 1004.02 de la Administración de Salud de Veteranos (VHA), si está autorizado para tomar decisiones de atención de la persona, si él o ella pierden la capacidad de decisión. El centro médico permite que una persona o familiar esté presente con el paciente para apoyo emocional durante el transcurso de una estadía hospitalaria. El centro médico permite la presencia de una persona de apoyo de elección del paciente, a menos que la presencia de la persona infrinja los derechos o seguridad de otros, o esté contraindicado médica o terapéuticamente. El individuo podría o no ser el sustituto del paciente en las decisiones o representante legalmente autorizado. El hospital prohíbe la discriminación por edad, raza, etnia, religión, identidad cultural, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual e identificación o expresión de género o expresión".

Se fomenta y espera que usted busque la ayuda de su equipo de tratamiento o de un representante del paciente si tiene algún problema o queja. Se le dará información entendible sobre el proceso de quejas. Usted puede presentar una queja verbal o por escrito, sin temor a represalias.



CUMPLIDOS

Cuando esté satisfecho por los servicios y el nivel de cuidado recibido y lo quiera elogiar, puede expresar el cumplido

- Por escrito al miembro del equipo que le proveyó el servicio
- Por escrito a la Directora del Centro de Rehabilitación de Ciegos
- Verbalmente o por escrito al Representante del Paciente
- También puede expresar sus cumplidos, u otros comentarios o sugerencias, a través de la hoja del Programa "Dígale a la Directora".

La forma que usará está disponible a través de la oficina del Representante del Paciente o en el mismo Servicio. (vea ejemplo abajo).

Programa
Dígale a la Directora

Como Directora del Sistema de Salud de Veteranos del Caribe, estoy dedicada a servir a los veteranos con el más alto nivel de calidad. Si tienen un comentario o sugerencia, me gustaría que me lo digan saber.
Wanda Mirra, MBA
Directora

Información del Veterano o Visitante: (Opcional)
NOMBRE: _____
TELÉFONO: _____
DIRECCIÓN: _____



4. COORDINADORES DE EQUIPO

Al ingresar al Centro usted será asignado a dos coordinadores. Uno de ellos será uno de sus instructores de adiestramiento; el otro será un(a) enfermero(a). Los deberes del instructor-coordinador de equipo serán servir de enlace entre el paciente y la administración, supervisar su programa y colaborar en el proceso de alta. Su coordinador de equipo le entregará su programa de clases semanalmente. En el momento de su admisión, su coordinador obtendrá su consentimiento para participar en su programa de rehabilitación. Le ofrecerá la educación necesaria para que usted y su familia conozcan y hagan valer sus derechos. También le servirá de enlace con los demás miembros del equipo interdisciplinario y con la administración del Centro. En caso de que su coordinador de equipo esté ausente le será asignado un coordinador alterno.

Su Coordinador no puede excusarlo de sus clases, sino que éll/ella coordinará esto con la administración.

El enfermero(a) coordinador asignado a su caso, velará por la calidad del servicio médico. Le dará seguimiento a su educación y capacitación para administrar sus medicamentos. También le orientará sobre temas relacionados con la salud.

Usted trabajará en unión a sus coordinadores y miembros de su equipo en el desarrollo de sus objetivos. Durante la primera semana de su programa usted estará pasando por una evaluación inicial para determinar el mejor plan para usted como individuo. Durante su segunda semana usted participará activamente del desarrollo de su plan de cuidado en una reunión con el equipo que trabaja con usted (en inglés esta reunión se llama ICP o “Interdisciplinary Plan of Care meeting”). A medida que vaya progresando en las diferentes áreas, su programa se irá rediseñando.

Durante su adiestramiento, su coordinador de equipo mantendrá comunicación con la coordinadora de VIST. Y de ser necesario con la Especialista de BROS. Estas son las personas que le refirieron al programa, o a las que usted puede ser referido una vez sea dado de alta.

La siguiente información le dará una orientación general acerca del programa:



CRITERIOS PARA DAR DE ALTA AL VETERANO

El cliente será dado de alta:

- Cuando se alcanza un nivel de ejecución máximo de acuerdo a las metas establecidas en el plan de adiestramiento.
- Cuando ocurre una emergencia médica y el veterano no puede continuar con su programa de rehabilitación.
- Si el veterano no cumple con el reglamento del Centro de Ciegos, según es discutido durante el proceso de admisión.
- Cuando por razones personales no desee continuar en el programa.

PLANIFICACION DE ALTA/TRANSICION

- Una vez usted sea evaluado en las diferentes áreas de adiestramiento, se llevará a cabo una reunión entre usted y los miembros de su equipo interdisciplinario. En esta reunión se discutirán las metas de su adiestramiento y se establecerá una fecha tentativa de alta.
- Con su consentimiento la trabajadora social coordinará un programa de familia para educar y orientar a los miembros de su familia antes de darlo de alta.
- La transición a la comunidad será establecida de acuerdo a sus necesidades y preferencias y las de su familia.
- Habrá una entrevista con la directora del servicio y la coordinadora de VIST, para coordinar el seguimiento una vez se gradúe del programa.
- Cuando sea necesario, el equipo interdisciplinario le referirá a una de las especialistas de BROS (Blind Rehab Outpatient Specialist) para adiestramiento adicional o a recursos en la comunidad.

5. HORARIO DE CLASES

Las clases son de lunes a sábado. De lunes a viernes el horario de clases es de siete sesiones con 15 minutos de receso entre clase y clase.

También podría participar en clases relacionadas a salud y medicamentos.

De lunes a viernes el horario se distribuye de la siguiente manera:

- 1.) 7:45 AM - 8:30 AM
- 2.) 8:45 AM - 9:30 AM
- 3.) 9:45 AM - 10:30 AM
- 4.) 10:45 AM - 11:30 AM



ALMUERZO

- 5.) 12:30 PM - 1:15 PM
- 6.) 1:30 PM - 2:15 PM
- 7.) 2:30 PM - 3:15 PM

El horario de clases de los sábados es como sigue:

- 1) 8:00 AM – 8:45 AM
- 2) 9:00 AM – 9:45 AM
- 3) 10:00 AM – 10:45 AM
- 4) 11:00 AM – 11:45 AM

ALMUERZO

- 5) 12:30 PM – 1:15 PM
- 6) 1:30 PM – 2:15 PM

Los pacientes pueden irse de pase los sábados después de las 2:30 PM o pueden quedarse el fin de semana.

===== /// =====

Para el componente Regular del programa, sus clases de rehabilitación visual consistirán de adiestramiento en las siguientes áreas de destrezas:

Orientación y Movilidad (Orientation and Mobility) - Entre otras cosas, este adiestramiento envolverá el desarrollo de técnicas y destrezas que usará para moverse con seguridad, confianza y con un propósito determinado. Usará sus otros sentidos para orientarse en el ambiente, combinado con el bastón largo como ayuda asistiva.

Actividades del Diario Vivir (Living Skills) Esta clase le enseñará como llevar a cabo de manera más eficiente tareas como seleccionar vestimenta, identificar el dinero, preparar alimentos de manera segura, servirse líquidos fríos y calientes. También se puede trabajar en utilizar técnicas para comunicarse a través del teléfono, por manuscrito, maquina y el sistema de Braille entre otras.

Destrezas Manuales (Manual Skills) - Utilizará sus manos y sentido del tacto de manera que pueda aprender a obtener información de su medio ambiente mediante la percepción y discriminación táctil. A través de una amplia gama de proyectos y ejercicios, desarrollará técnicas para solucionar problemas y destrezas de organización. Actividades como talleres básicos y avanzados de carpintería, cerámica, artesanías, trabajo en piel y una extensa variedad de ejercicios prácticos para el hogar podrán ser parte de su experiencia.



Destrezas Visuales (Visual Skills) – Luego de un examen completo de Optometría, usted y su especialista en destrezas visuales desarrollarán su plan de adiestramiento en ésta área. Utilizará varios equipos, ayudas ópticas y situaciones sugeridas por el Optómetra. Su especialista en destrezas visuales le enseñará cómo usar al máximo su residuo visual. Aunque usted no tenga visión funcional, será orientado sobre su condición visual y se le ofrecerán recomendaciones sobre el cuidado y seguridad de sus ojos.

===== /// =====

Si asiste al **Programa de Adiestramiento de Acceso a Computadoras (CAT)**, recibirá clases adaptadas a computadora por parte de uno de nuestros instructores de computadora. Dependiendo de su necesidad, usted puede recibir un adiestramiento que utilice un programa de magnificación o un programa que le leerá a usted lo que está escrito en la pantalla de la computadora. Esto dependerá de la visión funcional que tenga.

===== /// =====

Abogar por uno mismo

Como parte de su adiestramiento se le proveerá información y adiestramiento para que usted pueda abogar por sí mismo. También lo expondremos a situaciones donde usted tendrá la oportunidad de practicar esta destreza.

Cuando las personas pierden su visión, también pueden perder la confianza en sí mismos, su autoestima, su autonomía, e independencia. Esto podría afectar sus relaciones personales. Al aprender cómo seguir haciendo las actividades del diario vivir, cómo cuidar de sí mismo, desenvolverse en su medio ambiente de manera segura y eficiente (movilidad) y el aprender destrezas de comunicación, puede ayudarle a ganar nuevamente la confianza en sí mismo. Así también el desarrollar destrezas para “abogar por uno mismo”, le ayudará a desarrollar su autoconfianza y aprenderá destrezas para ser más asertivo al lidiar con situaciones del diario vivir.

Abogar por uno mismo, bajo este contexto, significa “utilizar palabras de manera asertiva para hacer valer sus derechos y abogar en contra del discrimen hacia su persona”. Hablar de manera asertiva, no amenazante, puede ser difícil para cualquier persona. El ser asertivo puede ser difícil particularmente para personas adultas de avanzada edad, quienes acaban de perder parcial o totalmente la visión y ahora se sienten dependientes de algún miembro



familiar,

amigo, o hasta algún extraño que le ayude en tareas que una vez hizo por sí solo.

Destrezas y atributos para poder abogar por uno mismo

Para poder abogar por uno mismo de manera efectiva, usted necesitará desarrollar las siguientes destrezas y atributos:

- Confianza en sí mismo.
- La habilidad de poder comunicar sus necesidades de manera efectiva.
- La habilidad de escuchar lo que otros dicen.
- Estar consciente de sus propios sentimientos y reacciones ante el estrés y las frustraciones, y la habilidad de manejarlas.
- Utilizar estrategias efectivas para responder de manera apropiada ante las situaciones.

Asertividad – Siempre responda de manera certera, ni agresiva, ni pasivamente.

Humor – Algunas veces utilizar un buen sentido del humor es la mejor estrategia para plantear un punto de vista.

Ser directo – Vaya directamente al punto al explicar sus necesidades.

Diplomacia y tacto – Sea sensible con los sentimientos de otras personas. Evite ser ofensivo ya que poner a una persona a la defensiva no resolverá la situación en la mayoría de los casos.

Respeto – Trate a los demás de la manera que le gustaría que le trataran. Ser cortés y considerado le ayudará a cumplir con sus necesidades.

Tolerancia – Intente comprender el punto vista de otras personas. Puede haber diferencias culturales y algunas veces no podremos entender lo que otras personas están intentando decir.

Ser Enérgico – Asegúrese de que la otra persona entienda que está hablando en serio.

Desarrollar las destrezas y saber abogar por sí mismo es algo de suma importancia para una persona que ha tenido una pérdida visual para:

- adquirir información necesaria
- tomar decisiones a base de la información recibida.
- cumplir con sus necesidades.



- tomar control de la situación.
- tener un sentido de autonomía y autoconfianza.

Para que una persona pueda abogar por sí mismo, deberá aprender a ser asertivo, sin ser agresivo. Ser asertivo significa hablar por uno mismo para satisfacer sus necesidades de manera razonable. Tenga presente que hay que tomar en consideración los derechos y las necesidades de otras personas. El ser asertivo significa que uno es determinante y directo. El ser asertivo resulta ser positivo, ya que se muestra respeto hacia uno mismo y a los demás, y esto nos ayuda a cumplir nuestras necesidades.

Ejemplos de una conducta asertiva sería:

- Indicando con claridad, pero educadamente, lo que uno necesita, sin tener miedo a preguntar cualquier duda.
- Escuchar a los demás de manera respetuosa.
- Recopilar información que uno necesita para tomar decisiones por uno mismo.
- Ofrecer la opinión personal.
- Pedir ayuda cuando uno la necesita.
- Admitir cuando uno comete un error.

Miembros de la familia - Los familiares juegan un papel crítico en el proceso de adaptación y en el proceso de la rehabilitación visual. Pueden ser tanto facilitadores como también pueden frenar el proceso de rehabilitación, para las personas mayores.

Miembros del personal - Los miembros del personal en facilidades residenciales asistivas y otras facilidades residenciales también juegan un papel crítico en el proceso de ajuste.

Compañeros y amigos - Así como los familiares, los compañeros juegan un papel fundamental en el proceso de adaptación y rehabilitación. Ellos también pueden facilitar o frenar el proceso de rehabilitación para las personas mayores. Los compañeros pueden ser amigos ciegos o tener impedimentos visuales. Los compañeros pueden ser para nosotros modelos positivos.

Papel que desempeña el Sistema de Apoyo de la Comunidad - El Sistema de Apoyo de la Comunidad incluye las organizaciones y los servicios de la comunidad que pueden proveer ayuda en general, tal como la red de programas para envejecientes, servicios de transportación y grupos de consumo.



Estas organizaciones en conjunto con los servicios de rehabilitación visual, pueden ayudar a que una persona de edad avanzada, quien es impedida visual, se quede en el hogar o en un ambiente independiente.

Esta referencia sobre cómo abogar por uno mismo es del libro “Self-Advocacy Skills Training for Older Individuals Who Are Visually Impaired”, por Alberta L. Orr y Priscilla Rogers, AFB Press.



Todos los veteranos recibirán lo siguiente, dependiendo de sus necesidades:

Enfermería y educación médica – Podría ser tan simple como asegurarse de que usted, de manera organizada y segura, tome sus medicamentos. Si usted es diabético se le programará para clases de educación con relación a la diabetes. Estas clases serán dadas por el personal de enfermería. Si usted padece de alta presión, usted se beneficiará de las clases de hipertensión. El personal de enfermería le educará y orientará sobre los temas asociados a su salud, los medicamentos y las dosis.

Monitoreo y manejo de medicamentos - La farmacia y el personal de enfermería realizarán evaluaciones para determinar sus necesidades relacionadas al monitoreo y manejo de medicamentos. Se le proveerán charlas conducentes a aumentar su conocimiento relacionado a los medicamentos y se adiestrará con técnicas y tecnología asistiva para estos fines. Con su consentimiento, su familia será parte de este proceso.

Grupo Psicosocial - También se ofrecen actividades grupales donde los participantes conversan y son orientados sobre diversos temas de interés. Estas actividades grupales son dirigidas por nuestra Psicóloga y nuestra Trabajadora Social. Los participantes de este grupo son usualmente los pacientes admitidos al componente Regular de nuestro programa. Sin embargo, si el tema que se discutirá no se ha presentado antes o es un tema crucial, los pacientes admitidos al programa de computadoras adaptadas serán invitados también.

Grupo de Educación sobre la Administración de Veteranos y la Comunidad Como parte del Programa Regular se le ofrecerán charlas para ayudarle a conocer los recursos que existen en la Administración de Veteranos y también en su comunidad. El conocer los recursos le ayudará a abogar por sí mismo y poder defender mejor sus derechos y a beneficiarse de las diferentes ayudas y programas que existen. Esto será coordinado por la Trabajadora Social.



Trabajo Social - La trabajadora social le entrevistará y asistirá en la búsqueda de alternativas a las situaciones sociales que pueda estar enfrentando.

Con su consentimiento, se llevará a cabo su **Programa de Familia**, que se enfocará en asistirle a usted y su familia en el ajuste a su pérdida de visión. La Trabajadora Social coordinará la fecha con la persona que usted quiera que asista. Se le invitará por carta o por llamada telefónica. El horario es de 9 am – 4 pm. Se podrá programar de un día o más, dependiendo de las necesidades y preocupaciones del veterano o su familia.

Participará de sesiones individuales y de grupo que le ayudarán a ajustarse a su impedimento visual. Una vez al mes, se llevará a cabo uno de los componentes del programa familiar llamado “Grupo Multifamiliar”, con el propósito de asistirlo a usted y a su familia en el ajuste a su condición. Sus familiares serán invitados a través de cartas o por vía telefónica.

Psicología - La psicóloga le entrevistará y se reunirá individualmente con usted y también con su familia para ayudarlos en el proceso de ajuste a su impedimento visual. Una vez a la semana usted participará de actividades grupales que serán dirigidas por este profesional en colaboración con Trabajo Social.

Recreación - El instructor de recreación le planificará actividades recreativas de acuerdo a sus gustos y necesidades. Estas actividades programadas son activas y pasivas. Al inicio de la semana se le hará entrega del programa de actividades. De haber alguna razón médica por la cual usted no puede participar, el médico se lo informará a la administración y a la facultad. Las actividades recreativas se programarán durante el período de clases regular, en horas de la tarde y de la noche también. Con regularidad se llevan a cabo actividades en la comunidad, tales como ir a la playa, hacer caminatas, ir a la bolera, etc. El participar en las diferentes actividades de recreación, es parte importante de su programa de rehabilitación.

Nutricionista – Se reunirá con usted para discutir la importancia de darle seguimiento a las necesidades particulares de su dieta.

6. FACILIDADES DEL CENTRO - A su llegada al Centro de Ciegos, se le asignará una habitación individual o una habitación con un compañero de cuarto. Cada habitación tiene mesa de noche, armario, escritorio y lavamanos; y la mayor parte de los cuartos comparten baño con otro.



Favor de traer audífonos si los usa, espejuelos, gafas de sol, lupas y cualquier tipo de ayuda visual que utilice actualmente (ej.: gorra para protegerse del sol, etc)

Cosas tales como libros, grabadoras, máquinas de escribir (regular o en Braille) etc., pueden tomarse prestadas de su maestro/a, para ser utilizadas durante la tarde y en el fin de semana en el Centro y/o en su casa mientras esté admitido en nuestro programa. El equipo deberá ser entregado a la maestra/o que se lo prestó en la mañana del próximo día laborable.

Si trae equipos de su casa, como un radio u otro aparato electrónico, notifique a su coordinador de equipo. Por cuestiones de seguridad, el equipo deberá ser inspeccionado por la sección de electricidad del Hospital de Veteranos.

Para su conveniencia, el comedor donde usted comerá sus comidas está en el mismo piso que su cuarto, en el segundo piso de nuestro edificio y allí hay un televisor de pantalla grande.

HABITACIONES - Todas las habitaciones tienen un sistema para llamadas de emergencias, que permite comunicarse con la estación de enfermería del piso. El personal de enfermería está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

7. QUE DEBE TRAER PARA SU ADIESTRAMIENTO – El estilo de vestimenta es casual y cómodo. Le sugerimos traer vestimenta para seis días, traje de baño, abrigo y colcha o frisa caliente por si le da frío en las noches. También deberá traer suficiente cantidad de productos para la higiene personal, tales como; champú, pasta de dientes, crema para las manos, etc. La vestimenta informal es permitida. Deberá utilizar zapatos cerrados durante las clases, siempre y cuando no haya otra indicación médica. El propósito de esto es proteger sus pies.

8. LOCALIZACION – El Centro de Rehabilitación para Ciegos en el Hospital de Veteranos se encuentra en el VA Caribbean Health Care System, San Juan, Puerto Rico, en la sección oeste, en el edificio # 10. Compartimos este edificio con el Centro de Vivienda Comunitario (antiguo Hogar de Ancianos). Las oficinas y salones de clase están en el primer piso. Las habitaciones y el comedor se encuentran en el segundo piso del edificio.

9. DIRECCION DE CORREO POSTAL

(Nombre del Veterano)
Blind Rehabilitation Center (124)
VA Caribbean Healthcare System



Calle Casia #10
San Juan, Puerto Rico, 00921-5800

Cualquier correspondencia que le llegue será distribuida diariamente en la tarde, de lunes a viernes.

Buzón de Correo – Los clientes podrán depositar sus cartas en el buzón localizado en el “lobby” del Centro de Vivienda Comunitaria / edificio de Rehabilitación para Ciegos o a la salida de Sala de Emergencias. La correspondencia es recogida diariamente por el cartero a las 9:30 A.M.

10. TELÉFONOS

A. En cada habitación hay un teléfono. Durante la orientación se le proveerá el número de extensión de su cuarto. Usted podrá hacer llamadas locales sin cargo o llamadas de larga distancia cargadas al teléfono de su casa. Para hacer llamadas debe marcar el 9 y luego marcar el número deseado. Si tuviera alguna dificultad, puede comunicarse con el operador marcando el 0 (cero). Desde cualquier extensión de las oficinas o de los cuartos, usted puede marcar directamente la extensión de una habitación deseada para comunicarse con algún veterano.

B. Para su conveniencia, hay teléfono público disponible localizado en el “lobby” del hospital, cerca de los baños.

C. También puede utilizar su celular privado. El cargador del celular también tiene que ser revisado por nuestro departamento de electricidad. Favor de informarle a la enfermera.

Salvo que sea una emergencia, favor de realizar o recibir sus llamadas después de las 3:15pm. No se permite el uso de celulares durante las sesiones de adiestramiento.

D. En caso de emergencia, sus familiares podrán comunicarse con usted llamando al Centro, al teléfono; (787) 641-7582. Extensiones 21141, 21143 y 21144 de 7:30AM a 4:30PM.

Después de las 4:30PM, o durante los fines de semana, pueden comunicarse al (787) 641-7582, extensiones 22117, 22218 ó 22118.

11. ARTÍCULOS DE VALOR Y DINERO (EFECTIVO O CHEQUE)



Se recomienda que el veterano no tenga más de \$20.00 en efectivo ni artículos de valor en su habitación. Dinero que exceda a \$20.00 debe depositarse en la oficina del agente cajero, ubicado en OPA (clínica ambulatoria). Esta oficina está abierta de 8:00AM a 4:30PM de lunes a viernes. Hasta que conozca el área, su Coordinador de Equipo, maestros y/o enfermeros le pueden asistir.

12. ÁREAS DESIGNADAS PARA FUMAR

En el Hospital de Veteranos no se permite fumar dentro de los edificios. Las áreas designadas para fumar son:

- A. La terraza del primer piso de nuestro edificio, hacia el norte (calle Monacillo). Esta terraza se encuentra a la izquierda al salir del elevador en el primer piso.
- B. En el Hospital de Veteranos, hay un área designada para fumar afuera, frente al “lobby”.

13. HORAS DE VISITA

- 4:00 PM - 8:00 PM - lunes a viernes
- 2:30 PM - 8:00 PM - sábados
- 10:30 AM - 8 PM - domingos y días feriados

Niños pequeños que estén acompañados de un adulto pueden visitarle también.

Durante las horas de adiestramiento no se permiten visitas, excepto en caso de emergencias. Usted puede recibir visitas en su habitación.

14. SERVICIOS RELIGIOSOS

Durante su estadía en el Centro, si usted quisiera hablar con un Sacerdote Católico o Ministro Protestante, puede comunicarse con ellos a la extensión 12167 ó 12166.

Los servicios católicos y protestantes se ofrecen en la capilla, ubicada en el segundo piso del edificio del hospital, oficina A269.

Servicios Protestantes

12:00 (mediodía) - miércoles en la capilla grande

Servicios Católicos



En la estación de enfermería del Centro hay una nevera pequeña donde el personal de enfermería de turno le puede guardar una fruta o una bebida que quiera consumir luego.

18. NOTIFIQUE SI SALE DEL CENTRO

Se espera de los veteranos que informen al personal de enfermería de turno cuando abandone el Centro y le notifique dónde estará, en caso de alguna emergencia, llamada o de una visita para usted.

PASES

Si desea irse para su casa durante el fin de semana, puede irse de pase los sábados de 2:30 en adelante, después de su última clase. Los enfermeros le entregarán sus medicamentos para el fin de semana y le removerán la banda de identificación que usted lleva en su muñeca. De su pase puede regresar el domingo por la tarde después de las 4:00p.m., o el lunes no más tarde de las 7:30AM. Si desea, podrá quedarse los fines de semana en el Centro, ya que tenemos personal de enfermería disponible.

Es importante que informe a los enfermeros si decide quedarse, de manera que puedan hacer los arreglos necesarios para el fin de semana. Si decide irse de pase el sábado por la tarde entonces debe firmar el libro de pases antes de irse.

En caso de emergencia, si usted debe salir del Centro durante horas laborables, debe primero obtener autorización de la administración. Luego de ser autorizado, por favor, notifique a su coordinador de equipo y al personal de enfermería. Cuando regrese de su pase deberá notificarlo al (la) enfermero (a) de turno.

19. SERVICIOS MEDICOS - Si usted se enferma durante alguna clase, debe informárselo a su instructor, quien se comunicará con el personal de enfermería. Si se enferma fuera de horas de clases, favor de informar sus síntomas al personal de enfermería de turno. Ellos harán arreglos para que le atienda el médico o asistente médico o para llevarlo a la Sala de Emergencia.

20. LIMPIEZA/ORGANIZACION DE LA HABITACION – Se espera que mantenga su habitación limpia y ordenada en todo momento, incluyendo el baño. Se le proveerá sábanas para la cama, toallas y pijamas. Su habitación deberá ser organizada cada mañana, antes de su primera clase. Sus efectos personales también deberán estar en orden y la basura colocada en el zafacón.



La mesa y el escritorio deberán estar limpios. Los efectos de valor y medicinas deben permanecer bajo llave en el armario. La llave del armario y del cuarto se le entregarán el día que sea admitido y debe devolverlas al irse de pase o cuando sea dado de alta. Es su deber cuidar estas llaves. Favor de cerrar la puerta de su cuarto con llave cuando salga.

21. VESTIMENTA Y ARTICULOS DE CAMA / LAVANDERIA

Hay lavadora y secadora automáticas disponible en el primer piso del Centro de Ciegos. Su Maestro de Destrezas del Diario Vivir le orientará sobre cómo usar este equipo. Usted puede comprar su propio detergente y suavizador. El detergente puede comprarlo en la tienda del hospital, puede ser liquido o en polvo. Bajo el lavamanos se encuentran un envase plástico para que usted deposite su ropa para lavar.

NOTA: Los cuartos tienen un envase rojo atornillado a las paredes del gabinete, debajo del lavamanos. En esta caja roja solo se debe echar objetos punzantes o cortantes como navajas, agujas, jeringuillas, bombillas rotas, etc.

22. AREA DE DESCANSO

El área de descanso está ubicada en el primer piso del Centro en el pasillo frente a nuestra área administrativa. Es para descansos entre clases.

23. OTROS RECURSOS Y SERVICIOS DEL HOSPITAL

Centro de Educación y Recursos del Paciente (PERC, antes conocido como Biblioteca de Pacientes) - Localizado en el segundo piso del hospital al lado de los elevadores, sala A-261. Abre de lunes a viernes de 8:00AM a 4:30PM. Su misión es educar a los veteranos, sus familiares o encargados sobre

el cuidado de su salud, así como promover actividades recreacionales y terapéuticas.

===== //// =====

“My Health_Vet” (MHV) - es una base de datos electrónica que permite a los veteranos, su familia y el personal clínico unir sus esfuerzos para mejorar la salud del veterano. Usando la tecnología Web se aspira a combinar partes esenciales de su record medico con recursos electrónicos de información para establecer una colaboración paciente/clínico.

Las implicaciones de “My Health_Vet” son amplias. “My Health_Vet” ofrece un enlace de comunicación donde los veteranos y los clínicos pueden



establecer lazos de colaboración para mejorar la salud del veterano. Esta estrategia permite relacionar prácticas clínicas existentes a través del manejo y envío de información del paciente. Según el paciente va creando su propio record de salud, podrá compartir toda o parte de la información de su cuenta con los proveedores de cuidado de salud dentro y fuera de VA. Como consecuencia aumenta dramáticamente la calidad del cuidado de salud de nuestros veteranos. Usted puede acceder My HealtheVet a través de:

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

My HealtheVet le permite:

- Obtener información y servicios de VA en línea,
 - Beneficios y servicios
 - Las formas mas pedidas

- Acceso a tres fuentes confiables de información de salud, disponibles en el la sección de “Información de salud” (Health Information).
 - VA – Información de salud desarrollada
 - Medline/Plus – una fuente del gobierno
 - Healthwise – una fuente de educación sobre la salud para el consumidor.

- Ver record personal, información demográfica, historial militar, lugares donde dan tratamientos, medicamentos sin recetas, medicina alternativa y suplementos, eventos médicos, pruebas, vacunas y alergias, a través de **Personal Health Journal** o Diario Personal de Salud.

- El uso de **Health eLogs** o Registro de Salud, para llevar un registro y dar seguimiento a las lecturas de; presión sanguínea, colesterol, ritmo cardíaco, temperatura del cuerpo, peso y dolor.

- **Prescription Refill** le permite solicitar los repuestos de sus medicamentos electrónicamente de manera fácil, conveniente, y en cualquier momento.

- A través de **Wallet Id Card** (o Tarjeta de Identificación de Cartera) usted podrá imprimir una identificación para su cartera, que es llenado automáticamente usando la información personal que usted introdujo en el Diario Personal de Salud

- Mantener un diario de actividades y comidas.

- Accesar herramientas en línea (**Online Help**).



- Accesar **Learn About** o Aprender Sobre – Recurso que le permitirán tópicos de la A, a la Z, tales como; adiestramiento de computadora, y temas de educación en la salud.

Recuerde

Usted puede pedir información y adiestramiento en como accesar “My HealthVet”, visitando el centro de información de la biblioteca central, localizado en el segundo piso del hospital. O puede llamar al 787-641-7582 ext. 12165. Esta abierto de lunes a viernes de 8:00am a 4:30pm.

Para pedir repeticiones de sus medicinas - Tiene varias maneras disponibles para pedir repeticiones de sus medicinas:

- Enviando las hojas que recibe por correo o echándolas al buzón que esta en el ala de farmacia del hospital.
- A través de la página de Internet: <http://www.myhealth.va.gov>
- Llamando al teléfono 1-800-449-8729, extensión 13200 y siga las instrucciones del sistema automatizado.

Necesitará saber el número de su receta cuando llame.

* Usted puede solicitar información y ayuda sobre cómo acceder My HealthVet visitando la Biblioteca y Centro de Información al Paciente. Además, la farmacia Ambulatoria también le puede ayudar a ordenar sus medicamentos electrónicamente.

*Nadie tiene acceso a la información que usted tiene en MHV a menos que usted comparte su ID y contraseña. Proteja su información. Los médicos no tienen acceso a su información de MHV. El record que usted crea y el record oficial de VA son separados, solo se hablan para verificar información geográfica suya: nombre, dirección, seguro social, fecha de nacimiento. **Si usted desea que su médico lea la información que usted tiene en su record de MHV, tendrá que imprimirla y traerla a sus citas.** Traer esta información impresa significa que usted no olvidará información importante sobre su salud que deba comunicarle a su médico.

24. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Divulgación de la información (HIPAA)

De acuerdo a la nueva Ley HIPAA (Health insurance Portability and Accountability) el VHA esta informando a todos los pacientes

sobre su



Practica de Privacidad. El Hospital de Veteranos ha implantado una serie de medidas de seguridad tanto administrativas, técnicas y físicas para proteger su información personal contra cualquier amenaza anticipada o riesgo a su integridad y seguridad. Los empleados del VHA pueden acceder la información contenida es su expediente médico únicamente si tienen su consentimiento por escrito o cuando las leyes Federales así lo autoricen.

El VHA podrá utilizar o permitir acceso a información solicitada de su expediente sin su consentimiento bajo las siguientes circunstancias:

- Su tratamiento
- Evaluar su elegibilidad para recibir beneficios de salud del VBA
- Informes de salud publica
- Investigaciones medicas (con serias restricciones)
- Reportar algún abuso
- Compensaciones del trabajo
- Pagos
- Reembolsos de seguros de salud
- Administración de justicia
- Procesos administrativos o judiciales
- A solicitud de facilidades
- Cuando sea requerido por ley
- Sus familiares o personas responsables de su cuidado de salud
- Vigilancia de cuidado de salud
- Medicina forense, servicios funerales, u otras actividades de seguridad nacional (con limitaciones)
- Actividades militares
- Actividades sobre salud o de seguridad

El personal de la Oficina de Divulgación de Información (mejor conocido por sus siglas en inglés, ROI o “Release of Information”) es el único autorizado a proveer información sobre su expediente.

Ningún empleado del Centro de Rehabilitación puede darle copia de ninguna parte de su record. Sólo le pueden dar el listado de sus citas.

Usted tiene derecho a:

- Revisar su información
- Obtener copia de su información de salud
- Solicitar que la información en su expediente sea enmendada o corregida



- Solicitar que no utilicemos ni proveamos acceso a la información de su expediente.
- Solicitar que le enviemos copia de su expediente de forma confidencial a cualquier lugar que usted indique
- Requerir una lista de las veces que se le ha permitido acceso a la información de su expediente
- Solicitar copia de la política de privacidad del VHA
- Levantar una queja o querrelarse sobre cualquier asunto relacionado a la política de privacidad del VHA

Todas sus peticiones tienen que estar por escrito y debidamente firmadas. Si usted necesita que alguien le aclare o le conteste cualquier pregunta respecto a sus derechos y la política de privacidad sobre información de su expediente en nuestro Centro Médico, puede comunicarse con la Oficina de Expediente Médicos (ROI) o con el Oficial a Cargo

Directorio de la Facilidad - HIPAA, *solicitar a fin de que su nombre no aparezca en el directorio del Hospital.*

- Como paciente, usted puede solicitar que su nombre no aparezca en el Directorio del Hospital mientras este hospitalizado
- El Hospital de Veteranos no podrá ofrecer información al público sobre un paciente que haya solicitado no aparecer en el directorio
- Usted puede cambiar su decisión en cualquier momento durante su hospitalización, notificándolo al coordinador de la unidad de cuidado de salud.

Política de Seguridad de Información

La Directiva 6210 del VHA, define las políticas y responsabilidades para el establecimiento, implementación, mantenimiento y supervisión del programa de seguridad; Sistema de Información Automática (AIS) del VHA. VA tiene en las facilidades un Oficial de Seguridad de Información (ISO) quien es responsable de manejar el sistema de seguridad del AIS. El ISO debe asegurarse de que el AIS opere de manera efectiva y precisa, utilizando salvaguardias en áreas técnicas, de personal, administrativas, del medio ambiente y en las telecomunicaciones. Una de las responsabilidades del ISO es asegurarse de que toda su información es salvaguardada confidencialmente, que esté disponible cuando la necesita y al día en todo momento. Para información adicional sobre el sistema de seguridad AIS o la protección de sus datos, se puede comunicar con el ISO de las facilidades.



Seguridad / Prácticas no permitidas

Un sistema de vigilancia electrónica se ha instalado en el Hospital VA para prevenir que la propiedad del VA sea removida. Las infracciones conllevan cargos serios. El VA podrá inspeccionar todos los paquetes y bolsas que se traigan o extraigan del Hospital.

Teléfonos celulares - El uso de teléfonos celulares dentro de las facilidades del hospital está prohibido en ciertas áreas, ya que pueden interferir con el equipo médico. Favor de preguntar si tiene dudas.

Armas - Las armas (armas de fuego, cuchillos) están prohibidas dentro del hospital. Si usted tiene cualquier arma, deberá depositarla en la estación de policía en el primer piso.

Drogas y Alcohol – Está también prohibido el consumo, posesión o venta de bebidas alcohólicas, drogas ilícitas o narcóticos en los predios del hospital. Violaciones a este reglamento conllevan serias penalidades.

Juegos de Azar, Ventas o Transacciones Comerciales - Se prohíbe toda clase de juegos de azar (apuestas), venta o transacciones comerciales de cualquier tipo en los predios o dentro del hospital.

Daños a la Propiedad - Cualquier persona que cause daño deliberadamente a la propiedad del Hospital, tendrá que pagar por los daños causados. No se permite remover ninguna propiedad del Hospital incluyendo pijamas, sábanas, fundas, frisas, almohadas y toallas.

Otras Prácticas

- No se permite ofrecer regalos o propinas a ninguno de nuestros empleados. Recuerde a sus familiares tampoco hacerlo. Es nuestro privilegio poder servirle.
- No se permite la grabación de conversaciones con ningún miembro de su equipo de salud ni otro paciente sin su consentimiento. Por favor, dirija sus preguntas sobre el cuidado de su salud a su médico u otro miembro de su equipo de salud.
- No está permitido tomar fotografías o video en ninguna área del hospital a menos que sea debidamente autorizado por el personal oficial.

25. OFICINA DEL REPRESENTANTE DEL PACIENTE



En el Hospital de Veteranos nos esmeramos por ofrecerles a nuestros pacientes el mejor cuidado posible, de manera cortés y eficaz. La función oficial de la Oficina del Representante del Paciente es representarlo a usted y a su familia con relación a sus preocupaciones, quejas o cumplidos respecto a la calidad del servicio recibido o a su interacción con el personal. Si tiene alguna preocupación deberá discutirlo primero con el personal de enfermería o su médico de cabecera. Si su preocupación prevalece o siente que no ha sido resuelta satisfactoriamente usted puede solicitar hablar con uno de nuestros Representantes del Paciente. Sus horas de oficina, localización y extensiones son:

Lunes a viernes 7:30AM – 5:00PM

La oficina esta localizada en el primer piso, frente al Servicio de Voluntarios (D1119B)

Si prefiere comunicarse por teléfono o si llama fuera de las horas laborables deje un mensaje en su grabadora. Por favor, incluya en su mensaje su nombre y un teléfono donde puedan comunicarse con usted.

Cuadro telefónico: (787) 641-7582
Extensiones: 114486, 11725 ó al
1-800-449-8729 (teléfono libre de cargos)

26. “RACE”

En caso de que surja algún incendio, nuestro Centro ha implantado un plan de respuesta que envuelve a todos los miembros del personal y a los pacientes. Este plan que seguimos en caso de fuego se le conoce por el acrónimo de “RACE”.

R – Rescate – Un miembro del personal rescatará a cualquier persona que pueda estar en peligro. De ustedes los veteranos, esperamos que guarden la calma y sigan las instrucciones que serán dadas por el personal asignado. No se espera que el veterano realice el Rescate.

A – Alarma – Hay una gran cantidad de botones para activar la alarma de incendio en todo el Centro. En la primera semana o durante su admisión, se le orientará sobre la localización de dichos botones.

C- Contener – Los miembros del personal asignado seguirán un procedimiento



ya establecido para contener el fuego y mantener los pacientes a salvo. Por favor, siga sus instrucciones.

E – Extinguir – El personal asignado se hará cargo de esto. Ellos ya han recibido un adiestramiento con relación al Procedimiento a seguir para extinguir un fuego.

Recuerde que esperamos que guarde la calma y que siga las instrucciones impartidas por el personal asignado.

27. ANTES DE SU ALTA...

Antes del día de su alta, usted deberá entregar al personal de enfermería cualquier equipo que se le haya prestado y las llaves de su habitación. De haber equipo disponible de “Prosthetic”, su instructor de área de destrezas se lo facilitará. De lo contrario, se le pedirá a “Prosthetic Services”, quien le procesará su equipo y se lo enviará.

Si usted no ha recibido el equipo 30 días después de su alta, por favor llame al 787-641-7582, ext. 30545 (Sra. Claribel Alvarez), 30535 (Sr. Manuel Serer, jefe del Servicio) ó a la extensión 30505 (Myrian Báez) para avisarle al Servicio de Prosthetics. También puede comunicarse a las mismas extensiones en caso de que usted quiera devolver el equipo que se le dio durante el programa.

En caso de necesitar más información puede llamar al 787-641-7582 ext. 21140 ó 21143

=====//=====

AGENCIAS EN LA COMUNIDAD – Algunas de las agencias en la comunidad que usted puede contactar para orientación y ayuda son:

- Biblioteca Regional para Ciegos y Físicamente Impedidos, Puerta de Tierra 787-723-2519
- Movimiento para el Alcance de Vida Independiente (MAVI)
1-800-549-6284 ó 787-758-7901
- Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos (OPPI)
787-725-2333 ó 1-800-987-4125
TDD – 787-725-4014
- Procurador del Veterano - 787- 758-5760
- Asociación de Veteranos Ciegos – 787-641-7582, ext. 21128



CONTÁCTENOS en caso de cualquier pregunta o duda:

787-641-7582

Sra. María Nevárez, Directora – ext. 21141, 21143, 21144

Srta. Zulma Acevedo, Subdirectora y Supervisora ext. 21141, 21143,
21144

Sr. Luis Vázquez, coordina fechas de admisión – ext. 21140

Sr. Manuel Guzmán, Médico Asistente – ext. 22114, 22118

Dra. Irma Morales - ext. 22114, 22118

Dra. Laura Dalmasy, Optómetra, ext. 21136

Sra. Magdalis Ríos, Especialista de BROS, ext. 21132

Sra. Victoria Garcia, Especialista de BROS, ext. 21131

Sra. Grace Cruz, Especialista de BROS y Polytrauma, ext. 21124 y 11032

Sra. Aileen Durán, Trabajadora Social, ext. 21137

Sra. Cibela Hilerio, Psicóloga, ext. 21122

Gracias por su atención a esta información.

zar

Revisado: julio 2012

Preparado por el personal del Centro de Rehabilitación de Ciegos

Aprobado por “CHS Patient and Family Education Committee”

