

James J. Peters  
VA Medical Center  
Bronx, New York

# 2005-2006 Guía del Paciente

Información y  
Educación

Procedimientos  
de Admisión  
y de Alta

Información  
de Facturación

Derechos y  
Responsabilidades

Seguridad  
y Protección

Cuido y Programas  
de Beneficio

James J. Peters  
VA Medical Center  
130 West Kingsbridge Road  
Bronx, New York 10468  
(718) 584-9000



James J. Peters  
Centro Médico de Asuntos del Veterano

# Guía de Paciente

## 2005-2006

*Producido por el Departamento de Educación e Información  
("Education & Information Management")  
La traducción al español de este documento fue posible  
gracias al labor de los siguiente voluntarios del  
Centro Medico James J. Peters, Administración de Veteranos:*

*Crooke, Marie  
Cotto, Zoriada  
Gonzalez, Martin  
Heinemann, Bernard  
Hidalgo, Maricruz  
Ildelfonso, Judy  
Maldonado, Greco  
Memedoski, Xelira I  
Sanchez-Valencia, Elisa*

# Contenido

Introducción.....	1
Procedimientos De la Admisión .....	2
Día De Admisión.....	2
Evaluación Durante la Admisión.....	2
Su Unidad .....	2
Rutinas De la Unidad.....	3
Procedimientos De Alta.....	5
Instrucciones De Alta.....	5
Consejería De Nutrición.....	6
Medicación luego del Alta.....	6
Consejería De Medicamentos .....	6
Día De Alta.....	6
Facturación.....	7
Co-pago de Medicamentos y Pruebas (“Means Test”).....	7
Co-Pago Excusado para Medicamentos .....	8
Estudio de Medios “Means Test”: Co-pagos de Veteranos por Tratamiento.....	8
Revisión de Ingresos “Income Screens”: Pagos por Medicamentos....	9
Co-pagos del Cuidado Extendido .....	9
Reglamentos .....	11
Fumar.....	11
Seguridad.....	11
Estacionamiento .....	12
Derechos de Pacientes y Responsabilidades.....	13
Derechos del Paciente.....	13
Responsabilidades del Paciente.....	16
Consentimiento Educado.....	18
Cuidado de Apoyo: Filosofía de Interés en su Cuido .....	18
Unidad de Cuidado de Apoyo.....	19
Cuidado Paliativo .....	19
Cuidado Pastoral .....	19
Confidencialidad .....	20
Directrices Anticipadas .....	20
No Resucitar (Do Not Resuscitate/DNR) .....	22
Donación De Órganos .....	22
Consultas Éticas .....	22
Procurador del Paciente.....	23
Gratificaciones.....	23
Habitaciones de Kingsbridge (HOPTTEL) .....	24
Horas De Visita .....	24
Servicio Telefónico y de Correo.....	25
Centro de Cuidados Primario.....	26
Prácticas de Cuidados Primarios.....	26

Práctica de Cuidado de Especialidad .....	26
Cuidado Urgente.....	28
Coordinación del Cuidado desde su Hogar / TeleHealth .....	29
VISN 3 Línea de Salud de Enfermera (Nurse Health Line).....	29
Cuidado de Emergencia .....	29
Clínica de Nutrición en Cuidado Primario.....	30
Farmacia Para Pacientes Ambulatorios.....	31
Nuevas Prescripciones .....	31
Consultas sobre Medicamentos .....	31
Repuestos de Medicación .....	32
Centros del Cuidado de Pacientes .....	33
Centro de Cuidado de Servicios Diagnósticos .....	33
Centro de Cuidado Extendido De Enfermería y Rehabilitación .....	33
Centro de Cuidado Médico/Quirúrgico .....	34
Centro de Cuidado de Salud Mental.....	34
Centro de Cuidado Preoperativo .....	35
Centro de Cuidado por Lesión de Columna Vertebral.....	35
Programas de Apoyo del Centro Medico .....	35
Programa de Audiología y Patología del Habla.....	35
Banco de Sangre .....	36
La Cantina (VCS).....	36
Programa de Capellanes .....	36
Asuntos de Pacientes Fallecidos.....	37
Programa Dental.....	37
Cuidado Primario en el Hogar (HBPC) .....	38
Biblioteca .....	38
Programa de Administración Médica (MAP) .....	39
Cuidado Médico .....	39
Cuidado de Enfermería.....	39
Programa de Alimentos y Nutrición .....	39
Programa de Educación de Salud del Paciente .....	40
Prostéticos y Aditamentos de Ayuda Sensorial.....	42
Psicología .....	42
Terapia Recreacional.....	42
Medicina de Rehabilitación.....	42
Trabajo Social .....	43
Policía VA .....	43
Oficina de Beneficios para Veteranos del Estado de NY .....	44
Programa de Voluntarios.....	44
Programa de la Salud de Mujeres Veteranas.....	44
Información Importante sobre Usted.....	46
Sobre Usted:.....	46
Sobre Su Unidad.....	46
Sobre Su Cuidado Primario/De Especialidad.....	46
Cuidado de Continuación.....	48

Programas Ambulatorios .....48  
Números De Teléfono Importantes.....48  
    Servicios Protectivos de Adultos .....48  
Localizaciones De Prácticas & Extensiones ..... 49

# Introducción

Bienvenidos al James J. Peters Centro Médico de Asuntos del Veterano. Es nuestra misión proveerle el cuidado médico de la calidad más alta en un ambiente de profesionalismo, respeto y cortesía. Estamos orgullosos a servir a los que han servido América y nos esforzaremos a resolver sus necesidades actuales y del futuro proporcionando cuidado médico, educación, y la investigación avanzada.

El James J. Peters Centro Médico de Asuntos del Veterano es una facilidad médica moderna de servicio completo, que consiste de 311 camas, y de una facilidad extendida de 120 camas. **El centro médico ofrece cuidado de salud con equipos al cuidado del hospitalizado y del paciente no internado.** El centro médico ofrece una amplia gama de servicios médicos, quirúrgicos, psiquiátricos y rehabilitativos así como prácticas especializadas en virtualmente cada disciplina médica.

Este manual proporciona la información básica para ayudarle a usted y su familia escoger las mejores opciones para su cuidado y recuperación. Si usted tiene preocupaciones de cómo podemos mejorar nuestro servicio a usted, le invito a que las comparta con nosotros. Es nuestra visión que el centro médico James J. Peters será conocido por los servicios excepcionales que proporcionamos, nuestra compasión para nuestros veteranos y nuestras colaboraciones con las comunidades a que servimos. Es nuestro honor servir a los veteranos de América y a sus familias.

MARYANN MUSUMECI  
Directora Del Centro Médico

# Procedimientos De la Admisión

## Día De Admisión

Después de admitirle, un equipo profesional integrado desarrolla un plan individualizado para el cuidado de su salud. Los equipos consisten de doctores médicos/quirúrgicos, enfermeras graduadas, enfermeras prácticas licenciadas, ayudantes de enfermería, asociados de la salud de los pacientes, dietistas, farmacéuticos, trabajadores sociales, administradores de casos, terapeutas y auxiliares médicos, cuando sean necesarios. El Centro James J. Peters ha unido los profesionales entrenados en la tecnología más moderna. Nuestros Doctores son miembros con vasta experiencia en la facultad de Mt. Sinaí y el "Hospital para Cirugía Especial". Igualmente importante es el equipo médico y el énfasis que proveemos al cuidado individualizado y el respeto por cada uno de nuestros veteranos. En este momento, usted como paciente necesita saber los nombres de los miembros del equipo de profesionales que le atenderán. Si lo cree necesario, pida que le escriban sus nombres, para usted tenerlos a mano. El paciente es el centro del equipo y una voz activa en sus opciones de tratamiento y recuperación.

## Evaluación Durante la Admisión

El doctor de su equipo se reunirá con usted para revisar su historial médico y para llevar a cabo un examen físico. Al final del examen, él discutirá las pruebas o procedimientos que usted pueda necesitar para ayudarnos a tener una mejor evaluación sobre su condición actual. La enfermera graduada también lleva a cabo un análisis de necesidades durante esta evaluación inicial. Estos procesos se convertirán en su plan integrado. Durante esta entrevista le preguntarán si usted está interesado en saber más sobre las Directivas Avanzadas ("Advance Directives") y si usted está interesado en completar uno. Aquí usted tendrá la oportunidad de indicar sus instrucciones para su cuidado médico por adelantado en caso de que usted pierda la capacidad de comunicar sus deseos. Se le anima para que obtenga apoyo de sus familiares, del trabajador social y del personal u otros miembros del equipo.

## Su Unidad

Usted recibirá una breve orientación de la unidad y de su habitación. Le pedirán que deposite efectivo, cheques y otros objetos de valor con el cajero agente ("Agent Cashier"). Usted puede retirar cualquier artículo o fondos de lunes – viernes, de 8:00am a 12:00pm y de 1:00pm a 4:00pm. En el momento del retiro, usted se hace responsable por lo que haya

retirado. La cantidad máxima de cualquier retiro es \$600. La mayoría de los cuartos en la unidad tienen entre dos a cuatro camas con cabeceras, armarios pequeños para sus pertenencias personales, un lavamanos, un inodoro, e instalaciones de ducha.

Cada unidad tiene un cuarto en donde usted puede socializar diariamente con los otros pacientes o familiares. **EL FUMAR NO SE PERMITE EN LA UNIDAD.**

Si necesita ayuda, simplemente presione el botón de intercomunicador adjunto a su cama. Alguien vendrá a su habitación o le hablará a través del intercomunicador.

El teléfono en la cabecera de su cama está disponible de 7:00am a 9:00pm y las llamadas locales son gratis. Las llamadas de larga distancia se conectan a través del operador y son cargadas a una tarjeta de crédito o se hacen con cargos revertidos.

## **Rutinas De la Unidad**

Nuestra meta es proveer cuidado de alta calidad en una manera cortés y oportuna. Para su seguridad, necesitamos saber dónde usted está siempre. Se espera que usted permanezca en su unidad a menos que su doctor haya escrito una aprobación que temporamente le permita salir de su unidad.

- A. Es especialmente importante que usted esté en su cama cuando se obtienen muestras de sangre, cuando los doctores hacen rondas, cuando se sirven las comidas, y cuando se dan las medicinas o los tratamientos. Las enfermeras le dirán cuándo se realizan estas rutinas. Usted también necesita estar disponible para mantener las citas especiales para radiografías o para procedimientos de diagnóstico o de tratamiento que se ofrecen en otras áreas del centro médico.
- B. Por razones del control de seguridad y de infección, no le permitirán salir solo de la unidad si usted tiene un equipo intravenoso (IV) o usa una mascarilla.
- C. Es importante que usted mantenga las destrezas necesarias para cuidar de sí mismo. La enfermera le asistirá si usted requiere ayuda.
- D. Como parte de su tratamiento, se le pedirá que tenga periodos de descanso y que participe en otras actividades provechosas tales como reuniones de grupo, de recreación, y de educación al paciente. Por favor, esté en su cama a las 10:00pm, y recuerde

apagar sus luces en una hora razonable para no disturbar el descanso de los otros pacientes.

- E. Traiga por favor una lista de todas las medicinas que toma en su hogar. Si es necesario, consiga ayuda, o traiga las medicinas en sus botellas con usted de manera que tengamos una lista exacta de sus medicinas, incluyendo medicinas sin recetas y medicamentos naturales. Los pacientes no deben tomar las medicinas traídas del hogar. Todas las medicinas se deben enviar a su casa o dárselas a la enfermera.
- F. Su dieta es también una parte planificada de su tratamiento. Esté por favor en el área de su cama durante las horas de comer para recibir su bandeja. No le servirán en la cafetería. Nadie debe traerle ningún alimento al centro médico, a menos que haya sido aprobado con anterioridad por su doctor o dietista.
- G. El personal de cada unidad quieren mantener su ambiente arreglado y limpio para promover una atmósfera de bienestar. Necesitamos su cooperación. Por favor notifique al personal sobre cualquier derrame de líquidos o sobre cualquier equipo roto que podría causar accidentes. Por favor no deje basura en ningún lugar de los predios del centro médico.
- H. Recuerde, es aceptable preguntar a sus proveedores del cuidado médico si se han lavado sus manos.

## Procedimientos De Alta

La planificación de su alta comienza temprano en su estancia dentro del hospital. Sus doctores, enfermeras graduadas, administrador de caso, y el trabajador social trabajarán con usted y su familia en la confección de una transición del hospital al hogar y a la recuperación continuada.

### Instrucciones De Alta

Su equipo ha hecho un plan educativo del alta basado en necesidades del paciente y de la familia. El plan del alta incluye educación para:

- Mejorar la salud del paciente hacia la recuperación y el bienestar total.
- Enseñar a pacientes la manera correcta de tomar medicamentos.
- Hacer que los pacientes demuestren el uso correcto del equipo protético.
- Información sobre interacciones potenciales entre los alimentos y las medicinas específicas relacionadas a las condiciones de salud.
- Alertar a los pacientes sobre tratamiento futuro y técnicas de rehabilitación.
- Seguimiento de su plan de dieta.
- Proporcionar las instrucciones del alta a proveedores de cuidado en el hogar, de ser necesario.
- Proveer el itinerario de citas subsiguientes con el doctor de cuidado primario y con especialistas, cuando sea necesario.
- Informar al paciente sobre señales y síntomas que requieren tratamiento de emergencia.
- Línea de ayuda las 24 horas del día "VISN 3 Nurse Health Line" llamando a 1-800-877-6976.

El plan del alta se le dará al paciente o su familia al momento de

abandonar la unidad.

## **Consejería De Nutrición**

Un dietista o técnico de dietas se reunirá con usted poco después de la admisión para determinar antes de su alta si usted necesita algunas indicaciones especiales en su dieta. También se revisarán los posibles efectos que sus medicamentos puedan tener sobre su dieta. Cualquiera referido que usted necesite para la clínica de nutrición o para las clases de nutrición para el control de peso, diabetes, o reducción de colesterol luego de salir del hospital, le será provisto antes de su alta.

## **Medicación luego del Alta**

Su doctor le recetará sus medicamentos por lo menos 2 horas antes de su alta. El día del alta, un farmacéutico le traerá sus medicamentos y le orientará acerca de su medicación. Usted recibirá medicamentos y repuestos suficientes hasta su próxima cita.

## **Consejería De Medicamentos**

Los farmacéuticos revisarán sus medicamentos con usted. Ellos le orientarán a usted y a su familia con relación a la necesidad, dosificación, efectos esperados y posibles efectos secundarios de sus medicamentos. Le darán información impresa si fuera necesario. En el área de espera de la farmacia, una pantalla de computadora para educación de salud al alcance de su mano ("Health Touch Education Computer") está disponible si necesitas más información. **Encontrará computadoras adicionales en Cuidado Primario ("Primary Care") y en Cuidados Especializados ("Specialty Care"), áreas 1C, 2C, y 3C; y en la Biblioteca Médica del 5to piso.**

## **Día De Alta**

Si usted todavía tiene preguntas sobre sus medicamentos u otras partes de sus instrucciones del alta, hable con su doctor o enfermero(a) de la unidad antes de dejar el centro médico. Le darán a firmar su hoja de instrucciones para el alta y le pedirán que traiga la misma cuando vuelva a su cita. Una copia de esta hoja se incluirá en su expediente. De tener preguntas cuando regrese a su hogar, puede llamar a la unidad o a la farmacia de OPD (de 9:00am a 5:00pm) a la extensión 5491, o a su médico primario. Usted también puede llamar al número de servicio telefónico de 24 horas: 1-800-877-6976.

# Facturación

La Administración de Veteranos (VA) está obligada por ley a facturar a las compañías aseguradoras de servicios médicos por tratamientos ofrecidos a veteranos por condiciones no relacionadas al servicio militar ("service-connected"). Esto significa que la Administración de Veteranos debe facturarle a cualquier plan de salud que usted tenga, incluyendo pólizas suyas, de su esposo/a, de su tutor legal, etc. Para lograr esto, la AV necesita la información de su cubierta de seguro médico. Usted puede proporcionar su información actual de seguro médico a cualquier miembro del personal de la(s) clínica(s) a las que usted asiste, o usted puede someter esta información a la Unidad de Facturación (Billing Unit). Siempre traiga su(s) tarjeta(s) de seguro consigo cuando venga a la AV, porque éstas proveen la mayor parte de la información necesaria. Sepa que usted puede ser contactado por teléfono en su casa por un empleado de la AV o por un empleado de alguna compañía que trabaje para el centro médico. Si usted es contactado en su hogar, le pedirán que actualice su información demográfica y la del seguro. Si usted no se siente cómodo ofreciendo esta información por teléfono, puede llamar al Centro Médico del modo siguiente:

Todas las preguntas sobre facturación podrán ser dirigidas a la Unidad de Facturación (Billing Unit) del "Business Service Center" a la Sala 9A-36 o llame a (718) 584-9000, extensión 6414. También podrá dirigir sus preguntas a la Red del Centro de Facturación ("Network Billing Center") al número 1-888-440-9587.

## Co-pago de Medicamentos y Pruebas ("Means Test")

La Administración de Veteranos cobra un co-pago de \$7.00 por cada suministro de medicamentos para 30 días o menos a pacientes ambulatorios para el tratamiento de condiciones no relacionadas con el servicio militar. El co-pago de la medicación aplica a las medicinas recetadas y a las medicinas que no necesitan recetas (aspirina, jarabe para la tos, vitaminas, etc.). No se cargan co-pagos por suministros médicos tales como jeringuillas.

La Administración de Veteranos también cobra un co-pago de \$15.00 o \$50.00 por visitas a Cuidado Primario o de Especialidad, y para algunos tipos de pruebas diagnósticas de alto costo. Además, para los pacientes que podrían ser hospitalizados, el centro médico tiene co-pagos separados de \$5.00 o \$10.00 por día, además de un cargo que es igual al Deducible de Medicare por cada período de 90 días de hospitalización.

Nota: El pago de todos los medicamentos y servicios médicos debe ser

efectuado al momento de recibir la factura mensual. Aquellos que no puedan pagar la cantidad completa deben ponerse en contacto con la unidad de Cuentas por Pagar ("Accounts Receivable") al número 718-584-9000, extensión 6414.

## **Co-Pago Excusado para Medicamentos**

Los veteranos a los cuales su condición se relacione en un 50% o más con su servicio militar están excusados de pagar un co-pago por medicamentos, como también están excusados aquellos veteranos que reciben una pensión de la Administración de Veteranos. Los veteranos con bajos ingresos también pueden estar excusados del co-pago. Para ser considerado para una excusa de pago para sus co-pagos de medicamentos, usted debe estar de acuerdo en proveer información de sus ingresos a la Administración de Veteranos. Esta información, recopilada mediante un proceso de verificación de ingresos, será incluida en el programa de computadora de la Administración de Veteranos en el hospital. Entonces, su ingreso será automáticamente comparado con el límite establecido por ley. Si su ingreso es menor del límite establecido por ley, usted estará excusado del co-pago de \$7.00 para sus medicamentos. Si su ingreso es más alto que el límite establecido por la ley, usted no estará excusado(a). Además, ciertos veteranos con necesidad financiera a corto-plazo pudieran ser elegibles a un relevo del co-pago. Los pagos por medicamentos pueden hacerse en efectivo, cheques o por medio de ciertas tarjetas de crédito. Los pagos recibidos de su compañía de seguro serán acreditados a su cuenta. **No envíe pagos en efectivo por correo; estos pagos deben hacerse personalmente en la ventanilla del cajero de co-pagos localizada al lado de la Farmacia en el primer piso del Centro Médico.**

## **Estudio de Medios "Means Test": Co-pagos de Veteranos por Tratamiento**

A la mayoría de los veteranos cuya condición no haya sido designada como relacionada a su servicio militar y a los veteranos que hayan sido designados no compensables con 0% de estatus relacionado al servicio se les requiere una prueba anual de ingresos ("Means Test"). Esta prueba es la medida de sus ingresos y bienes familiares incluyendo los ingresos de su cónyuge y los de sus hijos dependientes. Si su ingreso y posesiones caen debajo del límite mínimo del "Means Test" no se le cobrará co-pagos por tratamiento médico ni pagos por cargos de uso de las facilidades; pero la Administración de Veteranos le cobrará a su compañía de seguro por su tratamiento no relacionado con el servicio

militar y por sus medicamentos. Si sus ingresos y posesiones exceden el límite del “Means Test”, se le cobrará a usted los co-pagos por tratamientos de condiciones no relacionadas al servicio militar y cargos por el uso de las facilidades; en adición, se le cobrará a su compañía de seguro médico por su tratamiento no relacionado con el servicio militar y por repuestos de medicamentos. Los pagos por tratamiento médico pueden hacerse en efectivo, por cheque y con ciertas tarjetas de crédito. Pagos recibidos de su compañía de seguro serán acreditados a su cuenta. **No envíe pagos en efectivo por correo; éstos pagos deben hacerse en persona en la ventanilla del cajero de co-pagos localizada al lado de la Farmacia.**

## **Revisión de Ingresos “Income Screens”: Pagos por Medicamentos**

La mayoría de los veteranos cuyas condiciones hayan sido designadas como no relacionadas o relacionadas por debajo del 50% a su servicio militar deben completar la Prueba de Ingreso o “Income Screen”. El “Income Screen” es un estudio solamente del ingreso de su familia; esto incluye el ingreso de su cónyuge así como el de sus hijos dependientes. Completar el “Income Screen” puede liberarlo del co-pago de \$7.00 para sus Medicamentos. Si su ingreso cae debajo del límite establecido por la ley, usted puede ser designado escusado del Co-pago de Medicamentos.

Si su ingreso excede los límites establecidos por ley, se le requerirá que usted pague los co-pagos de sus Medicamentos. Usted podrá, en ciertos casos, ser elegible a que se le excuse de hacer los co-pagos. Si usted tiene alguna pregunta sobre las regulaciones de facturación, favor de ponerse en contacto con la Unidad de Facturación (“Billing Unit”) del “Business Service Center” al número (718) 584-9000 ext. 6414.

A todos los pacientes de Categoría C se les cobrarán los co-pagos por cuidado de pacientes hospitalizados. Las tarifas actuales son \$10.00 por día de estadía en el hospital. Además de esas cantidades, un cargo igual a la tarifa de Medicare será impuesta cada 90 días. Los cargos antes mencionados pagados por su compañía de seguro serán acreditados a su cuenta.

## **Co-pagos del Cuidado Extendido**

La ley conocida como “Veterans Millennium Health Care and Benefits Act” le dio autoridad a la Administración de Veteranos a cobrar co-pagos por servicios de cuidado extendido. Todo veterano no excusado(a) tendrá que hacer sus co-pagos de acuerdo a su situación financiera.

Bajo estas nuevas regulaciones, los veteranos disfrutaban de los primeros 21 días sin cargo, en cualquier periodo de 12 meses. Luego de ese periodo, el cargo máximo diario que un veterano pagaría serían \$97 al día en el centro de cuidado o de recuperación “respite care”.

Los veteranos excusados del co-pago son veteranos con incapacidades relacionadas al servicio militar, veteranos con un ingreso anual por debajo del ingreso de la pensión de veteranos no casados cuya condición no haya sido designada como relacionada a su servicio militar relacionados al servicio, y aquellos veteranos que han recibido servicios de cuidado extendido continuo desde o antes del 30 de noviembre de 1999. Los veteranos que tengan preguntas sobre los co-pagos a largo plazo deben ponerse en contacto con su trabajador social.

# Reglamentos

## Fumar

El Centro Médico James J. Peters del Bronx, Nueva York, se complace en proveer un ambiente libre de humo para la continuidad de la buena salud de nuestros pacientes, visitantes y empleados. Fumar cigarrillos no tan solo hace daño a la salud del fumador, sino que el humo del cigarrillo de los fumadores es también dañino para otras personas. Pregúntele a su doctor o enfermera sobre el Programa para Dejar de Fumar, disponible para los pacientes y empleados que deseen hacerlo.

El fumar también es un peligro potencial en un hospital, debido a la presencia de gases y otros materiales inflamables. Los incendios en un hospital pueden ser fatales. El fumar en las camas está prohibido. No se permite que fumen tampoco los pacientes ambulatorios, visitantes ni empleados del Centro Médico.

Hay un área cubierta disponible para protegerle del mal tiempo. Está localizada en el patio exterior, justamente fuera de la cafetería.

## Seguridad

La seguridad de todos los pacientes en nuestro centro médico es una responsabilidad importante y necesitamos su cooperación. En ocasiones usted podrá escuchar alarmas para simulacros de fuego o desastres. Estos simulacros ayudan a mantener a los empleados preparados en caso de que ocurra un fuego o un desastre.

En caso de ocurrir un fuego o algún desastre en el centro hospitalario, el personal le orientará y le dará las instrucciones a seguir. Solo mantenga la calma y siga las instrucciones. Para su propia seguridad:

1. Por favor observe todos los carteles de aviso y no fume en ningún sitio adentro del centro médico.
2. Favor de llamar a la enfermera si usted ve que otro paciente está con dolor, está confundido, tambaleante o se ha caído.
3. Por favor llame a la enfermera si necesita levantarse de la cama y nunca trate de treparse sobre las barandillas de la cama o caminar solo(a) en la oscuridad o cuando se sienta débil, mareado o tambaleante.
4. Por favor use las barandillas de los pasillos cuando camine por la unidad y esté atento a otras personas, equipos y obstáculos en su camino. Reporte a enfermería cualquier derrame o áreas mojadas en los pisos de la unidad.

5. Por favor reporte todo equipo, como su cama, botón de llamadas, la luz o el televisor que esté echando chispas o que no esté trabajando. No trate de utilizar o reparar un equipo que esté dañado.
6. Para reportar cualquier derrame en áreas como los ascensores o las escaleras, favor de llamar al programa de mantenimiento "Facility Management Program" a la extensión 6185 ó 6186 o llame a la persona de mantenimiento.
7. Por favor no traiga sus radios, televisores, grabadoras personales ni use ningún otro equipo eléctrico que no haya sido aprobado por el Programa de Mantenimiento de la Facilidad.
8. Favor de verificar con la enfermera cuando va a abandonar su unidad. Algunas situaciones que le podrían impedir dejar la unidad son: si tiene usted terapia intravenosa, un tubo de drenaje, o si está usted en área de aislamiento.
9. Favor de no merodear por los pasillos o en el vestíbulo del hospital.

## **Estacionamiento**

Toda persona que maneje un vehículo en los terrenos del centro médico tiene que observar los límites de velocidad y los avisos de estacionamiento. Los espacios para estacionar son limitados y los carros de los pacientes no se pueden dejar en el estacionamiento mientras el paciente esté hospitalizado. Los visitantes pueden estacionar sólo durante las horas de visita y en las áreas designadas.

Por favor no estacione en espacios reservados para pacientes o empleados incapacitados. Las personas que manejen o estacionen sus automóviles en violación a estas regulaciones estarán sujetas a los avisos y multas de las Cortes de los Estados Unidos.

# Derechos de Pacientes y Responsabilidades

Los empleados de la Administración de Salud de Veteranos (VHA) respetarán y apoyarán sus derechos como paciente. Nos complace que usted nos haya seleccionado para brindarle cuidados de salud. Nuestra intención es que su visita o estadía sean lo más placentera posible. Sus derechos básicos y responsabilidades están resumidos en este documento.

Si usted tiene alguna pregunta sobre sus derechos o se siente insatisfecho con la calidad de la atención recibida, puede ponerse en contacto con los miembros de su equipo de tratamiento de la Administración de Veteranos o con el Procurador del Paciente en la extensión 6602 o 6516.

## Derechos del Paciente

El Departamento de Asuntos del Veterano del Hospital James J. Peters reconoce la Carta de Derechos del Paciente de la Asociación Americana de Hospitales y ha incorporado estos derechos en las políticas del Centro Médico. Una copia de sus derechos y responsabilidades está expuesta en cada unidad. Los derechos del paciente aplican a todos los veteranos en cualesquiera de los centros de cuidado.

Sus derechos como paciente en el Hospital de Veteranos James J. Peters incluyen el derecho a:

### I. Respeto y No Discriminación

- a. Usted será tratado con dignidad, compasión y respeto como persona. Se protegerá su privacidad. Usted recibirá cuidado en un ambiente seguro. Nuestra intención incluye el respetar sus valores personales y religiosos.
- b. Usted o alguien que usted elija tiene el derecho de mantener o gastar su dinero. Usted tiene el derecho de recibir la contabilidad de los fondos retenidos por la Administración de Veteranos (VA).
- c. Durante el tratamiento se respetarán sus libertades personales. En casos raros, el uso de medicinas y restricción física pueden ser usados si han sido infructuosos otros esfuerzos para mantenerlo a usted u otros libres de daño.
- d. Como paciente internado o residente de cuidados a largo plazo usted puede usar su propia ropa y mantener sus artículos personales. Esto dependerá de su condición física.
- e. Como paciente internado o residente de cuidados a largo plazo, usted tiene el derecho a la interacción social, y a ejercitarse con regularidad. Usted tendrá la oportunidad de participar en

actividades religiosas y de recibir apoyo espiritual. Usted tiene la opción de decidir si participa o no en estas actividades. Usted decidirá si desea realizar tareas en o para el Centro Médico.

- f. Como residente hospitalizado o de estadía de largo plazo, usted tiene el derecho de comunicarse libre y privadamente. Usted puede tener o rechazar visitantes. Usted tendrá acceso a teléfonos públicos. Usted puede participar en los derechos cívicos.
- g. Como residente de largo plazo, usted puede organizar y participar en grupos con otros residentes en la facilidad. Su familia también puede compartir con las familias de otros residentes.
- h. Para proporcionar un ambiente seguro de tratamiento para todos los pacientes y empleados, se pide que respete a otros pacientes y a los empleados y que siga las reglas de la facilidad. Evite los actos que puedan acarrear consecuencias peligrosas que puedan resultar en accidentes o lesiones. Por favor divulgue inmediatamente cualquier condición que usted crea pueda ser de peligro.

## **II. Acceso a Información y Confidencialidad**

- a. Se le proveerá información sobre los beneficios de salud que usted puede recibir. La información será proporcionada de manera que usted podrá entenderla.
- b. Usted recibirá la información sobre el costo de su tratamiento, si lo hay, antes de recibir el tratamiento. Usted es responsable de pagar su porción de los costos asociados a su tratamiento.
- c. Su expediente médico será mantenido de forma confidencial. Información sobre usted no será provista a nadie sin su consentimiento a menos que sea autorizada por la ley (como, por ejemplo, en casos de reportes de salud pública del Estado). Usted tiene derecho a la información en su expediente médico y puede solicitar una copia de sus expedientes. Esta será proporcionada excepto en las situaciones poco comunes cuando su médico de la Administración de Veteranos considere que la información puede hacerle daño. En esa situación, usted tiene el derecho a discutir esto con sus proveedores de cuidado en la Administración de Veteranos.
- d. Usted será informado de todos los resultados de su cuidado médico, incluyendo cualquiera lesión causada por su tratamiento

médico. Le informarán sobre cómo solicitar compensación por lesiones sufridas.

### **III. Participación en las Decisiones de Tratamiento**

- a. Usted, y cualquier persona que usted elija, serán parte de todas las decisiones sobre su cuidado. Se le proveerá información que usted podrá entender sobre las ventajas y los riesgos del tratamiento. Le proveerán otras opciones. Usted podrá aceptar o rechazar el tratamiento. El negarse al tratamiento no afectará sus derechos a tratamiento en el futuro pero usted tendrá la responsabilidad de entender los resultados de cómo su decisión puede posiblemente afectar su salud. Si usted cree que usted no puede seguir su plan del tratamiento, usted tiene la responsabilidad de notificarle esta información a su equipo médico.
- b. Como residente hospitalizado o de largo plazo, le proporcionarán cualquier transporte necesario para que usted pueda continuar su plan de tratamiento.
- c. Se le proveerá por escrito el nombre y título profesional del profesional médico a cargo de su cuidado. Como socio en el proceso de su bienestar, usted tiene el derecho a ser incluido en elegir su proveedor principal. Le educarán sobre su rol y sus responsabilidades como paciente. Esto incluye su participación al tomar decisiones y el cuidado para tratamiento terminal.
- d. Dígale a su proveedor sobre su condición actual, sus medicinas (incluyendo medicinas sin receta o naturales) e historial médico. También, comparta cualquier otra información que afecte su salud. Usted debe hacer preguntas cuando no pueda entender algo sobre su tratamiento. Esto nos ayudará a proveerle el mejor cuidado posible.
- e. Usted tiene el derecho a que se evalúe su dolor y recibir tratamiento para manejarlo. Usted y su equipo de tratamiento desarrollarán juntos un plan para manejar su dolor. Se espera que usted ayude al equipo de tratamiento diciéndoles si usted tiene dolor y si el tratamiento está siendo efectivo.
- f. Usted tiene el derecho de elegir si o no usted participará en cualquier proyecto de investigación. Toda investigación será identificada claramente. Los riesgos potenciales de la investigación serán identificados y no se le presionará para que participe en la investigación.

- g. Usted será parte de la resolución de cualquier problema ético que usted tenga sobre su tratamiento. Usted podrá consultar con el Comité de Ética del Centro Médico y/o otros empleados bien informados sobre la ética del cuidado médico. Puede consultar con los miembros del Comité de Ética del Centro Médico haciendo una cita llamando a la extensión 3458 o 6491.
- h. Si usted o el Centro Médico cree que ha sido descuidado o abusado, usted recibirá ayuda.

#### **IV. Quejas**

Esperamos y le animamos a buscar ayuda de su equipo de tratamiento y/o de un representante de pacientes si usted tiene problemas o quejas. Le darán información que podrá entender sobre el proceso de quejas disponible a usted. Usted podrá quejarse verbalmente o por escrito, sin temor a represalias.

### **Responsabilidades del Paciente**

Al mayor grado posible, las responsabilidades del paciente son:

1. Seguir todas las reglas de la seguridad del centro médico y los avisos que están colocados alrededor de las áreas de centro.
2. Intentar ser considerado y respetuoso con todos los empleados del centro médico y con otros pacientes.
3. Cooperar con los empleados que proporcionan tratamiento. Si ocurren preguntas o desacuerdos con su plan de tratamiento, el paciente es responsable de discutirlo con las personas relacionadas a su tratamiento.
4. Prevenir lesión a sí mismo, a otros pacientes, a visitantes y a miembros del centro por sus propias acciones y ser responsable del cuidado de ropa, dinero, y de las posesiones personales que usted elija a mantener con usted mientras esté dentro de la facilidad.
5. Asistir a tiempo a todas sus citas diagnósticas o de tratamiento.
6. Evitar interferir con su tratamiento u otros pacientes, particularmente en situaciones de emergencia.
7. Asistir alertando a empleados cuando otro paciente sufre cualquier dificultad.
8. Informar a visitantes a ser considerados con los otros pacientes y con los empleados del centro médico, y a respetar las horas

de visita.

9. Cumplir con la política de no fumar. El fumar se permite solamente en áreas específicas.
10. Entender y ser paciente durante retrasos.
11. Asegurar que ha entendiendo cuáles medicamentos tendrá que tomar después de ser dado de alta del centro médico, y estar seguro si tiene una cita de seguimiento.
12. Proveernos la información actualizada de Familiar más Cercano/Contacto de Emergencia. Es también necesario proveernos la información correcta y al día del seguro médico.

## **Consentimiento Educado**

El médico responsable de su cuidado le explicará su diagnóstico, pronosis, y sus opciones de tratamiento. La explicación se hará en palabras que usted pueda entender para que usted pueda aceptar o rehusar el tratamiento o cuidado médico. Su doctor le explicará las consecuencias médicas del rechazo al tratamiento recomendado. Usted tiene el derecho de rechazar cualquier tratamiento o procedimiento médico, incluyendo sangre o productos de sangre.

Antes de comenzar cualquier tratamiento o procedimiento, su médico le dará información sobre los riesgos conocidos, el tiempo estimado de su recuperación y cualquier alternativa razonable a dicho cuidado. Su médico obtendrá su consentimiento escrito o firma para tratamientos específicos, procedimientos o cirugía según requerido en las políticas del hospital.

Si no es posible proveerle información sobre su diagnóstico, pronosis, u opciones de tratamiento debido a su condición física o mental, dicha información se le proveerá a su familiar más cercano, tutor legal, persona designada para tomar decisiones sobre su cuidado médico o alguna otra persona mayor de 18 años designada por usted para tomar decisiones sobre su cuidado de salud, según esta persona entienda lo que más le convenga a usted con respecto a su cuidado médico y bienestar.

Antes de comenzar cualquier estudio investigativo o procedimiento, su médico le proveerá información y obtendrá su consentimiento escrito o su firma según detallado en el documento. Su rechazo a participar en estudios investigativos NO afectará su derecho a recibir el cuidado médico apropiado.

## **Cuidado de Apoyo: Filosofía de Interés en su Cuido**

Usted tiene el derecho a que se tomen en consideración sus creencias y valores personales, culturales y espirituales cuando se tomen decisiones relacionadas a su tratamiento. Usted tiene el derecho de recibir el manejo apropiado para cualquier dolor, y tratamiento de apoyo para cualquier síntoma emocional o físico que le incomode.

El Programa para el Manejo de Dolor se dedica a asistir al paciente para vencer la lucha contra el dolor, devolver sus funciones, y retornar a las actividades que el veterano disfruta.

Aquí en el James J. Peters Centro Médico de Asuntos de Veteranos, hemos formado un equipo integrado de médicos, anestesiólogos,

enfermeras con práctica especializada, terapeutas de rehabilitación y psiquiatras quienes ofrecen cuidado personalizado y con compasión. La acupuntura, bio-retroalimentación (“bio-feedback”) e hidroterapias ahora están incluidas en el plan de tratamiento.

## **Unidad de Cuidado de Apoyo**

Esta unidad le provee cuidado comprensivo a las necesidades físicas, psicológicas, sociales y espirituales de los pacientes con enfermedades incurables y progresivas y también a sus familiares. En esta unidad las horas de visita son 24 horas al día. **La Unidad de Cuidado de Apoyo está ubicada en el Centro de Cuidado Extendido (“Extended Care Center”) y los pacientes en esta unidad están escusados del co-pago del cuidado a largo plazo.**

Nuestra meta es que el paciente alcance una calidad de vida libre de dolor y con alivio de sus síntomas. Nosotros logramos esto mientras mantenemos la sensibilidad con relación a las creencias religiosas, espirituales y culturales del paciente y su familia.

## **Cuidado Paliativo**

El Cuidado Paliativo provee manejo de síntomas y ofrece apoyo experto a pacientes con enfermedades serias y que amenazan su vida. Los servicios de Cuidado Paliativo están disponibles a pacientes hospitalizados al igual que a los pacientes en clínicas ambulatorias. Un equipo de profesionales de salud le proveerá cuidado dirigido a aliviar síntomas angustiosos como el dolor, a la vez que proveen apoyo al paciente y su familia, y ayudan al paciente a identificar las metas del cuidado y los recursos disponibles para alcanzar estas metas.

## **Cuidado Pastoral**

Todos respetamos los valores religiosos, espirituales, culturales y personales de cada paciente. Su pastor, ministro o consejero espiritual personal le puede atender, o el capellán asignado le proveerá el cuidado pastoral de acuerdo a sus convicciones religiosas, espirituales y culturales.

Durante su hospitalización, usted tiene el derecho de participar en cultos públicos y practicar sus devociones privadas mientras se lo permita su condición de salud. En este Centro Médico usted tiene el derecho de estar libre de proselitismos o cualquier coerción espiritual o religiosa.

Los capellanes (“Chaplains”) le asegurarán esos derechos. Para más

detalles sobre servicios religiosos y el programa de cuidado pastoral, por favor vea la sección de Capellanes bajo el directorio de Programas de Apoyo del Centro Médico.

## **Confidencialidad**

Todas las actividades de cuidado de salud, tales como exámenes, tratamientos, procedimientos, consultas y presentaciones de casos se llevarán a cabo con todo esmero para proteger su privacidad. Su expediente médico será protegido y estará disponible sólo a aquellos que tengan el derecho o necesidad de saber su contenido para proveerle su cuidado.

Copias de su expediente médico pueden ser enviadas a cualquier persona o agencia relacionada al seguimiento de su cuidado o tratamiento. Peticiones para la divulgación de información de su expediente médico requieren su consentimiento o aprobación por escrito.

Copias de su expediente médico pueden ser enviadas a cualquiera persona o agencia que usted solicite. Peticiones para la divulgación de información de su expediente médico requieren su consentimiento o aprobación por escrito. Usted puede solicitar revisar su expediente médico o solicitar una enmienda de su expediente médico. Esto se logra poniéndose en contacto con el Departamento de Divulgación de Información Médica, Sala GC24.

## **Directrices Anticipadas**

Las Directrices Anticipadas protegen su derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico de usted sufrir alguna vez una incapacidad mental o física para elegir o comunicar sus deseos u opciones debido a una enfermedad o lesión. Las Directrices Anticipadas se ejecutan solamente si se le declara médicamente incapaz de hacer sus propias decisiones informadas sobre su salud.

Las Directrices Anticipadas, tal como una Autorización de Cuidados de Salud (“Health Care Proxy”) o una Delegación de Poder Duradera para su cuidado de salud le permiten a usted, en caso de enfermedad avanzada o incapacidad, nombrar a la persona que usted desee para que tome decisiones sobre su cuidado de salud en caso de que usted, por incapacidad médica, no pudiera hacerlo por sí mismo.

Las Directrices Anticipadas, tales como Testamento en Vida (“Living Will”) o el Formulario para Establecer Preferencias de Tratamientos, le permiten declarar sus deseos personales para comenzar o detener

ciertos tratamientos médicos, elegir una orden de 'no resucitar' (DNR), donar órganos, o utilizar procedimientos o equipo que le extienda la vida, con anticipación a la enfermedad o incapacidad.

Las Directrices Anticipadas escritas antes de su hospitalización en este Centro Médico de la Administración de Veteranos (VAMC) deben ser discutidas con su médico del VA. La ley del Estado de Nueva York le da el derecho a elegir a alguien con un "Poder Especial para su Cuidado de Salud". Dicha Directriz Anticipada del estado de Nueva York, o de cualquier otro estado en el cual sea legal, será sometida a nuestro Concilio Regional para ser aprobada y colocada en su expediente médico.

Usted puede elegir redactar su Directrices Anticipadas a la Administración de Veteranos (VA). Su médico le proveerá la información médica que usted necesite y otros miembros del personal le proveerán orientación y ayuda con cualquier inquietud ética que usted tenga. Las Directrices Anticipadas a la Administración de Veteranos serán puestas dentro de su expediente médico y podrán ser revisadas o canceladas por usted en cualquier momento.

Si usted no tiene Directrices Anticipadas y su enfermedad le impide tomar decisiones con conocimiento, toda información sobre las opciones de cuidado médico se le darán a su familiar más cercano, o tutor legal para que ellos puedan tomar decisiones sobre su cuidado médico. Toda decisión tomada por otros en su nombre, deberá estar basada en el conocimiento de sus deseos de cuidado, y en ausencia de ese conocimiento, las decisiones deben ser basadas en su mejor interés.

## **No Resucitar (Do Not Resuscitate/DNR)**

Cualquier paciente puede solicitar la inclusión de una orden escrita de No Reanimar/Resucitar (Do Not Resuscitate/DNR) en su expediente médico. La reanimación o resucitación implica el uso de variados procedimientos para restaurar la respiración y funcionamiento del corazón después de que éste se haya detenido.

Usted puede hablar con su doctor u otros miembros del personal médico para más información sobre los procedimientos de reanimación (resucitación) cardiaca y sus efectos. Usted puede solicitar una orden de No Reanimar/Resucitar (DNR), aún sin haber sometido Directrices Anticipadas (“Advanced Directives”). La orden será revisada regularmente y puede ser cancelada en cualquier momento.

Su doctor obtendrá su consentimiento escrito para una orden de DNR o, en el caso de que usted no esté médicamente apto para tomar esta decisión, se puede obtener el consentimiento de un familiar directo, guardián legal o un adulto mayor de 18 años que haya sido elegido por usted para tomar decisiones según sus mejores intereses.

## **Donación De Órganos**

El Departamento de Asuntos de Veteranos (VA) participa en el Programa Regional de Trasplantes de Órganos de Nueva York (“New York Regional Organ Transplant Program”) y respeta la voluntad de los veteranos de dar este regalo de vida. Si usted desea que se le considere como un donante potencial de órganos, comuníquese a su doctor. Su doctor le dejará saber si su condición médica le permite ser donante de órganos.

Usted puede decidir ser un donante de órganos aunque no haya completado su formulario de Directrices Anticipadas (Advanced Directives). Su doctor obtendrá su consentimiento escrito o el consentimiento de un familiar directo, guardián legal o un adulto mayor de 18 años que haya sido elegido por usted siempre y cuando usted **NO ESTÉ MÉDICAMENTE CAPACITADO** para tomar esta decisión. La orden es revisada regularmente y su decisión se puede cambiar en cualquier momento.

## **Consultas Éticas**

Reconocemos que a veces es muy difícil tomar ciertas decisiones con relación a tratamientos cuando parecen estar en conflicto con sus valores personales o creencias religiosas. Si usted o algún miembro de su familia tienen cualquier preocupación o conflicto ético, podemos

asistirle para resolver los mismos.

**Primero:** Hable con su familia, doctor, enfermera/o, u otros miembros de su equipo de tratamiento para entender mejor los procedimientos del tratamiento o aclarar malos entendidos. Hable con su consejero espiritual personal o con un miembro de nuestro programa de capellanes para revisar las enseñanzas de su religión.

**Segundo:** Hable con el Representante del Paciente, situado en el noveno piso, extensión 6602 ó 6516, si aún existen conflictos entre sus deseos y los de su equipo de tratamiento.

**Tercero:** Solicite una revisión de su caso al Comité de Ética del Centro Médico ("Medical Center Ethics Committee") con respeto a cualquier situación ética relacionada con su tratamiento. Los miembros del Comité de Ética del Centro Médico se pueden consultar llamando a la extensión 3458 ó 6491.

El propósito de una consulta ética es asegurar que el paciente, su familia, y el equipo de tratamiento estén comunicándose efectivamente y que se hayan explorado los valores personales de todas las partes. El equipo de consulta no toma decisiones de tratamiento. El equipo asiste a los que toman las decisiones: usted o su equipo de tratamiento.

## Procurador del Paciente

Si usted tiene alguna preocupación, por favor hable con su enfermera/o o doctor. Si el asunto no se resuelve, el Procurador del Paciente ("Patient Representative") podría asistirle. Nuestros Procuradores están disponibles para ayudarle con cualquier queja que no sea resuelta por otro empleado. Le ayudarán a contestar preguntas sobre la política y procedimientos del hospital y con otras necesidades que podrían aumentar su satisfacción con su tratamiento. Por favor llame a las extensiones 6602/6516 si usted desea hablar con el Procurador del Paciente o pida a un miembro del personal que comunique su deseo al Procurador.

## Gratificaciones

Las propinas ni se esperan ni se permiten. Si usted desea transmitir su gratitud a algún miembro del personal, por favor envíe una carta de agradecimiento, la cual será enormemente apreciada. Recuerde, nosotros estamos aquí para ayudar y proveerle el mejor cuidado.

## **Habitaciones de Kingsbridge (HOPTEL)**

Las habitaciones de Kingsbridge son una unidad de 11 cuartos cómodos y seguros, ubicados en el área 4B, preparados para proveer estadía a pacientes elegibles y los miembros de sus familias. Las habitaciones son similares a un cuarto de hotel. No se provee cuidado médico, de enfermería ni servicio de comida.

Para ser considerado para la unidad HOPTEL, el paciente debe vivir por lo menos a 25 millas o más del Centro Médico. Si el paciente tiene cirugía temprano por la mañana, endoscopia ambulatoria, terapia de radiación o quimioterapia puede ser considerado para hospedarse antes del procedimiento. Las estadías están limitadas a 5 días.

## **Horas De Visita**

A continuación puede ver las horas de visitas oficiales en el Centro Médico. Pueden hacerse excepciones a las horas de visita establecidas de acuerdo a las necesidades individuales, sin embargo, se le solicitará a los visitantes que ESPEREN durante las rondas médicas y cuando los pacientes estén recibiendo tratamiento médico, de enfermería o estén fuera de la unidad recibiendo terapias.

### **Unidad de Cuidado Intensivo (8C)**

Familiares cercanos solamente.

Desde el mediodía hasta las 8:00 p.m. y solamente por períodos de 10 minutos.

### **Cuidado Extendido (NHCU)**

Diariamente desde las 11:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.

### **Unidad de Cuidados de Apoyo (dentro de Cuidado Extendido)**

Diariamente desde las 11:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.

### **Unidad de Cirugía Médica y las Unidades de SCI**

Diariamente desde las 10:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.

### **Unidad de Salud Mental**

De lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.

Fines de semana y feriados de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

## Servicio Telefónico y de Correo

Para que su correspondencia le sea entregada lo más pronto posible, por favor diríjala a la siguiente dirección:

Veterans Affairs Medical Center  
Su nombre\_\_\_\_\_ Número de Unidad\_\_\_\_\_  
130 West Kingsbridge Road  
Bronx, New York 10468

Los buzones postales están localizados cerca de los ascensores de servicio en el primer piso, y justo fuera de la entrada del frente del centro médico. Puede comprar sellos (estampillas) en la máquina del servicio postal localizada fuera de la tienda de ventas, en el primer piso.

Aparte del teléfono al lado de su cama, hay teléfonos públicos para utilizar con monedas, localizados en cada piso detrás de los ascensores de servicio. Los teléfonos oficiales del centro médico no pueden ser usados para hacer llamadas personales.

## **Centro de Cuidados Primario**

La definición de “Cuidado Primario” describe un cuidado médico comprensivo, coordinado y continuo que es accesible, responsable, e incluye todas las medidas preventivas. Mantener y mejorar su salud implica que se establece un acuerdo entre usted y su proveedor de salud. Junto con nosotros, usted desarrollará un plan para proveerle los servicios más eficaces para tratamiento de sus problemas de salud así como servicios recomendados que sean educativos, de prevención y para su bienestar. Además de tratar cualquier problema de salud crónica y aguda que usted pueda tener, los servicios de cuidado primario incluyen inmunizaciones, exámenes y pruebas de laboratorio para detectar cualquier indicio temprano de enfermedad.

Consejería para ayudarle a hacer cambios saludables en su forma de vida, apoyo para ayudarle con problemas sociales y emocionales, referidos para agencias de su comunidad, educación sobre su salud, sus medicamentos, su dieta, y su plan de tratamiento son parte integral de la práctica primaria para ayudarle a mejorar su propia salud. Su médico primario puede referirlo a uno de nuestros programas educativos de grupo, y hacer los arreglos para las consultas necesarias con especialistas, si fuese necesario.

### **Prácticas de Cuidados Primarios**

Todos los veteranos están asignados a un Proveedor de Cuidado Primario, la mayoría de los cuales están localizados en las Prácticas de Cuidado Primario. Una vez que haya comenzado, usted verá al mismo equipo de proveedores de salud en cada visita. Las prácticas, incluyendo las de Salud de Mujeres, Remuneración y Pensión están situadas en el 1er piso en las Oficinas (Suites) A, B, o D. Las horas de servicio son de lunes a viernes, excepto los días de fiesta, de 7:30am a las 4:00pm.

Para crear o cancelar una cita médica con su proveedor de salud, por favor llame directamente al área de su proveedor. Lo atenderán tan pronto como sea posible. Por favor no falte a su cita médica y evite ir sin cita médica previa.

Para recibir consejo médico después de horas de servicio, por favor llame a la Línea de la Salud de Enfermería (“Nurse Health Line”) de VISN 3 al 1-800-877-6976. En caso de emergencia llame al 911.

### **Práctica de Cuidado de Especialidad**

Si usted tiene un solo problema de salud que requiere supervisión a

largo plazo de un especialista, usted será referido a una de nuestras Clínicas de Cuidado Especial. Las clínicas de especialidades también proporcionan servicios abarcadores de diagnóstico, tratamiento, educación y de prevención, manejando a la misma vez su problema de salud. Las clínicas de especialidades están disponibles para consultas a todos los pacientes si el Médico Primario lo considera necesario.

Usted recibirá los nombres de todos sus proveedores del Cuidado Especial y la información de cómo ponerse en contacto con ellos en caso de emergencia. Prácticas de especialidades médicas incluyen:

**Programa del Tratamiento de la Dependencia Del Alcohol (ADTP):** Proporciona servicios para pacientes dados de alta recientemente del Programa de Tratamiento de Abuso de Alcohol, aquellos que están recibiendo la Terapia de “Antabuse” o para aquellos que requieren rehabilitación o tratamiento psiquiátrico para condiciones que se hayan agravado por el alcoholismo.

**Asociados de Cardiología:** Proporciona servicios para pacientes con enfermedades coronarias severas, arritmias, fallo cardíaco, y enfermedades de las válvulas del corazón.

**Asociados de Endocrinología:** Proporciona servicios para pacientes con enfermedades como pobremente controlada diabetes, tiroides, y desórdenes endocrinológicos.

**Cuidado Extendido/Geriatría:** Proporciona servicios de rehabilitación para pacientes dados de alta del Centro de Cuidados Extendido, y pacientes sobre los 60 años con pobre capacidad para el manejo de las funciones cotidianas y/o de las funciones psicológicas.

**Asociados de Gastroenterología (GI):** Proporciona servicios a los pacientes con enfermedades crónicas del hígado, úlceras, enfermedades inflamatorias del intestino, movimiento gastrointestinal y desórdenes **de mala digestión**.

**Asociados de Hematología/Oncología:** Proporciona servicios a los pacientes con anemias severas, desórdenes de coagulación, desórdenes en las células blancas, síndromes hematológicos malignos, y a pacientes que requieran tratamiento para combatir tumores.

**Asociados de Enfermedades Infecciosas:** Proporciona servicios a los pacientes con SIDA, VIH, HEP-C, tuberculosis, y otras enfermedades infecciosas que requieren tratamiento a largo plazo.

**Asociados de Neurología:** Proporciona servicios a los pacientes con epilepsia, desórdenes de migraña, desórdenes de miopatía, neuromusculares, Parkinsons, que hayan sufrido un derrame cerebral recientemente, episodios isquémicos transitorios (TIA) y tumores del cerebro.

**Asociados Pulmonarios:** Proporciona servicios a los pacientes con asma, enfermedades bronquiales agudas, enfermedad pulmonar crónica (COPD), fibrosis pulmonar, y sarcoidosis.

**Asociados Renales:** Proporciona servicios a los pacientes con enfermedades renales en la etapa terminal incluyendo diálisis, síndrome nefrótico, y otros desórdenes renales especiales.

**Asociados de Reumatología:** Proporciona servicios a pacientes con artritis reumatoide o psorítica, dermatomiositis, lupus, escleroderma y spondilitis.

**Asociados de Lesión De la Médula Espinal:** Proporciona servicios a los pacientes con parálisis o trauma a la médula espinal.

**Servicios Consultativos:** Algunas especialistas que apoyan las Prácticas de Cuidado Primario y Cuidados Especiales incluyen Dental, Dermatología, Psiquiatría, Rehabilitación, Cirugía y especialidades Quirúrgicas tales como Oído, Nariz y Garganta (ENT), Ojo, Ginecología, Neurocirugía, Ortopedia, Plásticos, Rectal, Urología y Vascular.

## Cuidado Urgente

El Centro de Cuidado Urgente esta localizado en el primer piso entre la Sala de Emergencia y las oficinas de las prácticas del Cuidado Primario. Cuidado Urgente sirve como un área de recepción y evaluación para la Sala de Emergencia, y para pacientes nuevos o pacientes sin cita que aún no han sido asignados a un proveedor de Cuidado Primario. Una Enfermera de Evaluación ("Triage Nurse"), un Asistente Médico, y una Auxiliar de Médico están disponibles para evaluar al paciente, proporcionarle cuidado, e introducirlo en una práctica de Cuidado Primario, o para traerlo a la Sala de Emergencia, según indicado. El área de Cuidado Urgente no se debe utilizar para venir sin una cita médica, si usted tiene un proveedor de Cuidado Primario. Las horas de trabajo son desde las 8:00am a las 4:30pm.

## **Coordinación del Cuidado desde su Hogar / TeleHealth**

El Centro Médico de la Administración de Veteranos James J. Peters se compromete a proporcionarle la mejor calidad de salud para el veterano, ya sea en el centro médico o en su propia casa. Hemos puesto en marcha un programa nuevo llamado "Coordinación del Cuidado /TeleHealth desde el Hogar". Su proveedor de cuidado primario o de especialidad podrá recomendar que le permitan participar de este programa. Si usted califica para el programa le entregarán el equipo de TeleHealth que transmite información por medio de la línea telefónica para ser revisada por su coordinador del cuidado y/o proveedor de cuidado. La información que usted envía ayudará a su proveedor de cuidado y a usted a tomar mejores decisiones sobre su tratamiento de día a día.

## **VISN 3 Línea de Salud de Enfermera (Nurse Health Line)**

La Línea de Salud de Enfermera de VISN 3 al 1-800-877-6976 ha sido establecida para contestarle a cualquier veterano en VISN3 que tiene un problema médico o una pregunta, 24 horas al día. Las llamadas a la Línea de Salud de Enfermera de VISN 3 son contestadas por una Enfermera Graduada que le hablará sobre problemas que usted pueda tener ya sea con sus medicamentos, síntomas que usted está sintiendo, consejos sobre cuando acudir a la Sala de Emergencias o para hacerle una cita para que usted venga a su centro médico. Llamadas hechas durante horas regulares del día se deben dirigir a su proveedor de cuidado.

## **Cuidado de Emergencia**

La Sala de Emergencia está abierta 24 horas al día, siete días a la semana. Si usted se enferma y tiene una emergencia médica, quirúrgica o psiquiátrica, por favor llame a su médico de cabecera.

Si usted no tiene un Médico Primario, llame por favor a Cuidado Urgente durante horas del día, o a la línea de enfermería VISN3 durante horas de la tarde, fines de semana o en horas de la noche. Si su proveedor o la enfermera de Cuidado Telefónico determinan que es necesaria una visita a la Sala de Urgencias (ER), venga inmediatamente a la Sala de Urgencias en el primer piso. Si usted sufre un accidente o lesión o tiene un dolor de pecho severo y/o problemas de respiración, llame al 911 y solicite que lo transporten a la Sala de Urgencias del hospital más cercano.

**Emergencias Médico/Quirúrgicas:** Los problemas médicos o quirúrgicos agudos se evalúan con prontitud y el tratamiento médico de la emergencia se proporciona en la misma sala de emergencias.

En caso de necesidad, le admitirán al centro médico para la

asistencia médica continuada. Si la admisión no es necesaria, puede que se le mantenga en la Sala de Urgencias (ER) hasta por 23 horas para observación y tratamiento necesario; luego se le dará una cita con su médico y se dará de alta.

**Emergencias Psiquiátricas:** Los servicios psiquiátricos de emergencia están también disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana en la Sala de Emergencia.

Si su condición es designada como 50% relacionada a su servicio militar y solicita cuidado en el centro médico por primera vez, usted tiene derecho a una cita con un médico primario dentro de un plazo de 30 días.

Aquí se evalúan los problemas de salud psiquiátricos o mentales y se proporciona el tratamiento. En caso de necesidad, le admitirán al centro médico para el cuidado psiquiátrico continuado, o será tratado en uno de los programas ambulatorios de salud mental.

Para otros problemas psiquiátricos usted puede visitar el Grupo de Salud Mental (“Mental Health Intake Team”) en el tercer piso, área 3C, de lunes a viernes, de 9:00 AM a 3:30 PM.

## **Clínica de Nutrición en Cuidado Primario**

La Clínica de Nutrición está situada en la sala 2C-165, justo a la salida de la Oficina (Suite) F. Su doctor, enfermera u otro miembro del equipo de cuidado médico pueden hacer un referido para que usted reciba instrucciones para sus necesidades particulares de nutrición.

Hay también varias clases grupales para ayudarle a permanecer sano o a manejar enfermedades tales como diabetes, colesterol alto de la sangre, y obesidad. No es necesario hacer citas para estas clases regulares de grupos y sus familiares son bienvenidos y también pueden asistir. Los horarios de las clases se pueden encontrar en el calendario de actividades para la educación de pacientes. Además, los horarios de las clases grupales para la Educación de Salud del Paciente están expuestos en los tableros de anuncios cerca de ascensores y clínicas.

## **Farmacia Para Pacientes Ambulatorios**

Para la mayoría (aunque no todas) de sus medicinas, su proveedor ordenará la receta electrónicamente (directamente por medio de la computadora) para tantos repuestos/rellenos (refills) como sean necesarios para hasta un año de uso. Se puede ordenar una receta de ciertos medicamentos para períodos más cortos o se puede cancelar una receta antes de utilizar todos los repuestos/rellenos (refills). Las recetas expiradas requieren que su médico proveedor haga una nueva receta si usted todavía necesita usar dicha medicina.

### **Nuevas Prescripciones**

Cuando su proveedor pide una nueva receta, la información se transmite electrónicamente a la farmacia. Al entrar la sala de espera de la farmacia, tome por favor un número. Se le atenderá por orden de llegada, según el farmacéutico llame, por orden numérico. Cuando llegue su turno, usted podrá ver su número en una pantalla y también se le indicará a cual ventanilla deberá dirigirse.

El farmacéutico comprobará que la receta pedida sea exacta y que usted no es alérgico al medicamento. El farmacéutico también verificará que este medicamento no interfiera con algún otro que usted esté tomando. Es importante decirle al farmacéutico todos los medicamentos que usted está tomando actualmente incluyendo productos de venta sin receta ("over-the-counter") y productos naturales a base de hierbas.

Si necesita su medicamento inmediatamente y decide esperarlos, le darán un boleto de reclamación. Cuando su receta esté lista, su nombre se verá parpadeante en los monitores de notificación a pacientes situados en el área de espera de la farmacia y en la cafetería. Cualquier receta no recogida dentro de 5 días será devuelta a su lugar en la farmacia. **TODOS LOS REPUESTOS SE TIENEN** que enviar por correo, a su hogar.

### **Consultas sobre Medicamentos**

Los farmacéuticos están disponibles dentro del hospital y en clínicas ambulatorias. Mientras usted esté hospitalizado, ellos revisarán y despacharán todos los medicamentos necesarios durante su estadía. Todos los pacientes recibirán instrucciones escritas y asesoramiento al momento del alta. En el área de espera de la farmacia, una computadora con pantalla de tacto "Health Touch Patient Education Computer" está también disponible y puede proporcionarle información adicional. En los centros de cuidado primario, el farmacéutico se encuentra en la Oficina (Suite) B.

## **Repuestos de Medicación**

Para servirle mejor, TODAS las prescripciones de repuesto SE ENVIARÁN a su hogar (no se incluyen ciertos medicamentos que requieran refrigeración).

### **4 Maneras Simples de Solicitar Repuestos**

1. Desde un teléfono tele tecla ("touch tone") solamente: marque 1-888-327-9670, libre de cargos a usted. Necesita tener a la mano sus números de Seguro Social y de su receta.
2. Deposite el recibo de repuesto con código de barras ("bar-coded refill ticket") en el buzón de repuestos ubicado en la sala de espera de la farmacia.
3. Envíe por correo el recibo de repuesto con código de barras ("bar-coded refill ticket") a la Farmacia del Centro Médico James J. Peters VA (Bronx).
4. También puede solicitar su repuesto vía la Internet en: MyHealthVet ([www.myhealth.va.gov](http://www.myhealth.va.gov))

**POR FAVOR SOLICITE SUS REPUESTOS INMEDIATAMENTE. NO ESPERE HASTA QUE ESTÉ CASI SIN MEDICAMENTOS PARA PEDIRLOS.**

Si usted no recibe sus repuestos antes de que se le terminen sus medicamentos, llame a la farmacia a 718-584-9000 extensión 5490.

## **Centros del Cuidado de Pacientes**

El James J. Peters VAMC provee continuidad de cuidado médico abarcador a través de la integración de todos nuestros Centros del Cuidado al Paciente. Además del Centro de Cuidado Primario, se incluyen también los siguientes:

### **Centro de Cuidado de Servicios Diagnósticos**

El Centro de Cuidado de Servicios Diagnósticos promueve la integración de todos los exámenes y pruebas diagnósticas no invasivos que incluyen: radiología general (“X-Ray”), neurorradiología, ultrasonido y estudios de Doppler, tomografías computarizadas (“CT Scans”), pruebas de imágenes de resonancia magnética (MRI), Radiología Intervencional, medicina nuclear, y pruebas abarcadoras de patología y de laboratorio.

Nuestros empleados trabajan eficientemente y con un alto nivel de destreza tecnológica para poder ampliar los servicios diagnósticos de éste y otros centros médicos en el VISN.

### **Centro de Cuidado Extendido De Enfermería y Rehabilitación**

El Centro para el Cuidado Extendido esta diseñado para proporcionar un ambiente seguro y hogareño para aproximadamente 112 veteranos con necesidades especiales. 15 de las 112 camas son designadas como GEM, (“Geriatric Evaluation Management”) o Manejo de Evaluación Geriátrica, para una estadía de 31 días, 5 camas para la rehabilitación aguda, y 8 camas para la Unidad de Cuidado de Apoyo (“Supportive Care Unit”). La unidad de rehabilitación aguda es para los pacientes admitidos al Programa Abarcador de Rehabilitación Integrada para el Paciente Hospitalizado (CIIRP) que es un programa intensivo de rehabilitación, programa para una estadía aproximada de 2 semanas. El Centro de Cuidado Extendido también ofrece admisiones de 30 días corridos por año calendario, para permitirle a la persona que le ofrece cuidados en el hogar tener un descanso de sus tareas como su proveedor de cuidado.

El propósito del cuidado extendido es proporcionar tratamiento médico, enfermería y rehabilitación durante una estadía a corto plazo de modo que los pacientes puedan maximizar sus capacidades funcionales y adaptarse a un estilo de vida dentro de las limitaciones impuestas por una enfermedad o incapacidad. Esto los prepara para volver a casa o para vivir en sus comunidades después de haber alcanzado la mayor mejoría dentro de su condición. El personal del centro medico trabaja en

conjunto de manera cortés y dedicada con grupos voluntarios para proporcionar una amplia gama de actividades terapéuticas sociales y recreativas.

## **Centro de Cuidado Médico/Quirúrgico**

El centro de cuidado Médico/ Quirúrgico, el cual consiste de 3 unidades con 120 camas, ofrece cuidado mediante equipos de profesionales con destrezas integradas a veteranos con enfermedades médicas o quirúrgicas agudas. El personal trabaja en conjunto para proporcionar cuidado de salud de calidad en una manera cortés y eficiente.

El centro de cuidado Médico/Quirúrgico promueve la integración de la Sala de Emergencias y del Centro de Cuidado de Urgencia en el primer piso y la Unidad de Cuidado Intensivo Multidisciplinario localizada en el 8vo piso. En la unidad de Cuidado Intensivo Multidisciplinario tenemos un laboratorio ancilar para pruebas de emergencia y de gases en sangre. Finalmente, en el octavo piso tenemos el Laboratorio de Prueba de Función Pulmonar y el Departamento de Terapia Respiratoria. Nuestros empleados trabajan como equipos profesionales integrados para proporcionar cuidado eficiente y eficaz de cuidado de emergencia, quirúrgico, y crítico a los veteranos además de ocuparse de y trabajar con compasión con los familiares que se sientan emocionalmente afectados.

## **Centro de Cuidado de Salud Mental**

El Centro de Cuidado de Salud Mental ofrece programas integrados para los veteranos con problemas mentales y/o de abuso de drogas. Todo paciente nuevo que necesite cuidado psiquiátrico, no de emergencia, podrá asistir sin cita al "Intake Team" en el tercer piso, área 3B, de lunes a viernes de 8:30am a 3:00pm, donde se evalúan y se refieren al programa mental más apropiado para su condición.

Los programas incluyen tratamiento psiquiátrico agudo a pacientes internados, una clínica psiquiátrica ambulatoria con dos sub especialidades (tratamiento geriátrico-psiquiátrico y de esquizofrenia), clínica ambulatoria de Desorden de Estrés Post-Traumático (PTSD), abarcadores Programas Contra el Abuso y Dependencia de Drogas y Alcohol y la desintoxicación del paciente ambulatorio. Los programas de Terapias de Incentivos ("Incentive Therapy") y Terapias de Trabajo Compensado ("Compensated Work Therapy") están disponibles para los veteranos que buscan posibilidades de empleo. Nuestra facilidad ofrece programas especiales para los deambulantes al igual que programas de Terapias de Incentivos y de Trabajo Compensado.

## **Centro de Cuidado Preoperativo**

Un Centro de Cuidado Preoperativo fue recientemente establecido para mejorar los servicios quirúrgicos de pacientes ambulatorios y hospitalizados. El Centro Quirúrgico cubre cirugía general y todas las subespecialidades quirúrgicas excepto cirugía de corazón abierto y neurocirugía (Manhattan, VA). El Centro de Cuidado Preoperativo incluye Sala de Operaciones (Operating Room), Cirugía Ambulatoria (Ambulatory Surgery), PACU, Preparación, Descontaminación y apoyo a las áreas de Procedimientos Ambulatorios.

## **Centro de Cuidado por Lesión de Columna Vertebral**

El Centro del Cuidado por Lesión de Columna Vertebral/Médula Espinal es una unidad de 62 camas. Ocho de las 62 camas están acreditadas por la Comisión para la Acreditación de Instalaciones de Rehabilitación (CARF). La acreditación de CARF significa que usted puede estar seguro de que nuestra organización ha hecho un compromiso para mejorar continuamente la calidad de los servicios, programas y su enfoque hacia la satisfacción de nuestros veteranos. La meta del Centro es de estabilizar lesiones, prevenir las complicaciones y promover la vida independiente o asistida en la comunidad. Los empleados del centro trabajan juntos como un equipo profesional integrado para proporcionar servicios de rehabilitación que incluyen: cuidados médicos, de enfermería, terapia física y ocupacional, ADL, tratamiento de úlceras, entrenamiento de conductor, entrenamiento en computadoras, y cuidado personal en el hogar. Programas adicionales incluyen un centro de Investigación de Daños (SCI Damage Research Center), una Clínica Ambulatoria, Clínica de Sillón de Ruedas, Telemedicina, y Terapia Acuática.

## **Programas de Apoyo del Centro Medico**

### **Programa de Audiología y Patología del Habla**

Proporciona evaluaciones audiológicas, del habla, del lenguaje y de la función de tragar tanto a pacientes hospitalizados como a pacientes ambulatorios. Los servicios de rehabilitación tales como terapia del habla/ lenguaje, la evaluación y la instrucción de uso de prótesis de oído están disponibles a modo individual o grupal. Su proveedor debe hacer un referido para los servicios.

## **Banco de Sangre**

De modo que el centro médico pueda tener un abasto suficiente de sangre para satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, nuestro Banco de Sangre busca donaciones de múltiples fuentes. Se motiva a los pacientes a solicitar que sus familiares o amigos donen sangre. Usted puede donar su sangre antes de una cirugía electiva si su doctor lo aprueba. El Banco de Sangre está abierto de lunes a viernes de 8:30a.m. a 4:30p.m. en la sala 2B-01.

## **La Cantina (VCS)**

El Servicio de la Cantina de los Veteranos incluye la cafetería, tienda, barbería, y el área de máquinas de venta. La cafetería está disponible solamente para empleados, visitantes, y para pacientes ambulatorios.

La tienda localizada en el primer piso tiene una variedad de artículos personales y de regalo que incluyen: ropa, perfumes, relojes, radios, televisores y comestibles ligeros.

### **Cafetería (primer piso 1B-32)**

Abierta: De lunes a viernes 7:30am - 3:30pm; sábados y domingos de 9:00am-2:30pm.

Cerrada: Todos los días feriados federales

### **Máquinas de Venta ("Vending Machines") (1er piso 1B-32)**

La sección de las máquinas de venta de la cafetería está abierta 24 horas al día. Los periódicos se venden en la cafetería y en la tienda.

### **Tienda de Ventas (1er piso 1B-28)**

Abierta: lunes a viernes de 7:30am-4:00pm. Cerrada: Todos los días feriados federales.

### **Barbería (piso "Ground" GA-11)**

Abierta: lunes y martes de 9:00am -3:30pm.

Cerrada: todos los días feriados federales. Llame a la barbería (ext. 5453) para coordinar una cita en la unidad. Las visitas a las unidades son los miércoles, por cita solamente.

## **Programa de Capellanes**

Los capellanes dan cuidado pastoral y espiritual a los pacientes y a sus familias, con respeto total a las convicciones religiosas de los pacientes

y a las relaciones con sus pastores, ministros y comunidades de fe.

Los capellanes celebran servicios religiosos (según las tradiciones católicas, judías, musulmanas, protestantes, indígenas), hacen arreglos para la observación ecuménica de costumbres religiosas en días de fiesta, y proporcionan el espacio apropiado para el rezo y la meditación privada. Los servicios semanales se llevan a cabo en la histórica Capilla Ecuménica ("Interfaith Chapel"), con acceso total para sillas de ruedas desde el segundo piso de la Casa de Salud/Unidad de Cuidado Extendido "Nursing Home/Extended Care Unit"). La facilidad es completamente accesible a personas en sillas de rueda o en camillas. Estos servicios son transmitidos por televisión en circuito cerrado a través del centro médico en el canal 12. Los servicios diarios se llevan a cabo en el Salón Devocional (Devotional Room) en el edificio principal del hospital, cuarto 3E-02. Un horario semanal de los servicios está disponible en la estación de enfermeras de cada sala. La capilla ecuménica, la sala devocional y el sagrario están disponibles a toda hora para el rezo o la meditación individual, excepto cuando hay servicios programados allí.

El cuidado y dirección espiritual se proporcionan en las oficinas de los capellanes o en la habitación del paciente. La consejería pastoral se puede coordinar a través de nuestro Asistente de Programa; llame la extensión 5455 o visite la oficina 3E-81 en el tercer piso para una cita. Como parte del personal clínico, los capellanes determinan sus necesidades espirituales para asegurar que todos los miembros del equipo médico entiendan y respeten sus valores espirituales y religiosos, ya que estos afectan su cuidado total.

Consejos y ayuda espiritual se ofrecen a las familias de pacientes fallecidos. Los programas ecuménicos conmemorativos se preparan periódicamente en conjunto con el programa de Cuidado de Apoyo ("Supportive Care").

## **Asuntos de Pacientes Fallecidos**

Un representante está situado en el piso 9A-06, extensión 4686, de lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:30p.m.. Él puede ayudar con los arreglos funerarios o para obtener otros beneficios a los cuales tenga derecho el dependiente o familiar del veterano fallecido.

## **Programa Dental**

El Programa Dental es un programa de consulta. Por lo tanto, todos los pacientes vistos en el programa dental son referidos por consultas electrónicas que contienen los diagnósticos del paciente, razones para

el referido, signos vitales, y si el médico que refiere considera o no considera que el tratamiento dental es necesario para la salud y el bienestar del paciente.

Para que los veteranos que no están en servicio sean elegibles para el cuidado limitado, el médico debe explicar cómo la condición médica específica se empeorará si el tratamiento dental no se proporciona. Los pacientes recibirán citas para exámenes orales y radiografías dentales tan pronto como sea médicamente posible. El tratamiento dental de emergencia se puede proporcionar en el hospital si el médico y el Jefe de Odontología determinan que es médicamente necesario. El único trabajo dental que se continuará en el Centro Médico después de haber sido dado de alta es el de veteranos designados “service-connected” o el de veteranos con problemas médicos muy serios.

El programa dental es una Clínica de Especialidad, y está situada en el segundo piso en el ala OCO. Los pacientes ambulatorios recibirán cuidado de emergencia para aliviar dolor dental, o el tratamiento de infección dental, a menos que el problema dental esté relacionado con el servicio (“service-connected”), o sea un tratamiento necesario para la salud y el bienestar del paciente. Algunos veteranos pueden recibir facturas por tratamiento dental de emergencia si es que no tienen elegibilidad estatutaria para cuidado dental.

## **Cuidado Primario en el Hogar (HBPC)**

El Cuidado Primario en el Hogar (HBPC) está disponible para los veteranos que requieren cuidado de enfermera a corto plazo en sus hogares para mejorar el funcionamiento físico y mental sin que necesiten viajar al Centro Médico. La enfermera determinará sus necesidades del cuidado y adiestrará a los miembros de la familia que le ofrecen el cuidado en su hogar. Los materiales, medicamentos y el equipo necesario le serán entregados en su hogar. Servicios domésticos tales como cocinar, limpiar y hacer compras no se proporcionan. Cuando usted esté listo para ser dado de alta, se harán los arreglos necesarios para planificar la continuidad de su cuidado, incluyendo los referidos para los servicios provisto tanto en la Administración de Veteranos como en su comunidad. La evaluación para participar en el programa requiere un referido de su doctor.

## **Biblioteca**

Libros, periódicos, y revistas, así como folletos de información de salud y videocasetes están disponibles en la biblioteca general.

Ayuda del bibliotecario está disponible a petición suya. Un carro de

servicios de libros de la biblioteca lleva libros a los pacientes en sus camas en todas las unidades y en la Casa de Salud. Las horas de la biblioteca son de lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:30p.m.

## **Programa de Administración Médica (MAP)**

El Programa de Administración Médica le ayuda a entender mejor y a utilizar el sistema del cuidado de salud de la Administración de Veteranos proporcionándole información acerca de:

- Beneficios de la Administración de los Veteranos
- Derechos de elegibilidad para beneficios del cuidado de la salud (hospitalizado, ambulatorio, Cuidado Extendido y Dental)
- Petición para someter una copia de sus expedientes médicos a fuentes externas
- Petición de enmendar porciones de su expediente médico.
- Solicitud para revisar su expediente médico

## **Cuidado Médico**

Su doctor será un médico que es miembro permanente de nuestro personal. El médico supervisará a doctores residentes que proporcionarán la mayor parte de su tratamiento en las unidades. Sus doctores están disponibles para usted o su familia a toda hora durante su estadía.

## **Cuidado de Enfermería**

Enfermeras profesionales Graduadas coordinan y proporcionan su cuidado de enfermería 24 horas al día, siete días a la semana. Un(a) Enfermero(a) Graduado(a) supervisa el trabajo de enfermeros prácticos licenciados, ayudantes de enfermería, y asociados del cuidado al paciente en su unidad.

Por favor siéntase libre para discutir cualquier pregunta o preocupación que usted pueda tener sobre su cuidado con su enfermera(o) o enfermera(o) a cargo.

## **Programa de Alimentos y Nutrición**

Dietistas, técnicos de dietas junto con empleados del servicio de alimentos proveen comidas sabrosas y nutritivas para el plan de dieta que haya sido recetado para usted. Si usted está en riesgo alimentario,

un dietista licenciado asignado a su unidad determinará sus necesidades, coordinará su tratamiento dietético y le proveerá a usted y su familia la información para ayudarle a entender y a seguir su plan de dieta.

Los dietistas también participan en varios programas de educación sobre la salud, para grupos específicos de pacientes y familiares.

## **Programa de Educación de Salud del Paciente**

Es importante proporcionar educación sobre su condición médica, el tratamiento y las maneras de mantener la buena salud. Los miembros de su equipo de tratamiento pueden contestar sus preguntas, darle información sobre sus problemas de salud y plan de tratamiento, ayudar a tomar decisiones informadas y prepararle para desenvolverse después de su día de alta. Los libros y folletos de Educación en Salud están disponibles en su Centro del Cuidado al Paciente, área de práctica Primaria/Especialidad, y en el Centro de Recursos de Pacientes y Familias en la Biblioteca Médica. Hay muchos recursos disponibles para asistirle:

### **PERC- Centro De Recursos para la Educación del Paciente:**

El PERC es una área abarcadora, al día, de recursos para pacientes y sus familias, situada en la Biblioteca Médica en el quinto piso y tiene disponibles los recursos siguientes:

- Videos de Información de Salud
- Acceso a paginas de Internet específicas sobre Educación al Paciente
- Un kiosco “Healthtouch Information” con información de sobre 3000 tópicos de salud acompañados con vídeos educacionales e imágenes médicas.
- Folletos para la Educación al Paciente
- Afiches anatómicos sobre temas médicos comunes de enfermedades/salud incluyendo anatomía y fisiología
- Computadoras dedicadas al acceso al programa “My HealtheVet”

Todos nuestros pacientes y sus familiares son bienvenidos.

**Programa My HealtheVet:** My HealtheVet es un programa en el Internet ([www.myhealth.va.gov](http://www.myhealth.va.gov)) diseñado específicamente para veteranos, sus procuradores y sus familias. Usted puede

conectarse al programa desde CUALQUIER computadora que tenga acceso al Internet. Usted puede entrar desde su hogar o desde computadoras situadas en el Laboratorio de Computadoras para Pacientes en el sexto piso del Centro Médico James J. Peters de la Administración de Veteranos o en la Biblioteca Médica (quinto piso). La siguiente información está disponible vía My HealthVet:

- Formas de información específica sobre Veteranos, incluyendo beneficios, contactos y otros recursos
- Fuentes de información de la salud en el Internet como Medline Plus, VA Health Education Library, Healthwise y Research and Development
- Facilidad para someter sus medidas de salud tales como peso, nivel de glucosa, presión arterial y otras medidas tomados en su hogar
- ¡En el futuro, podrá ver partes de su expediente médico incluyendo sus medicamentos, citas médicas, estatus de facturación y más!

**HealthTV:** Un programa de televisión sobre la salud que está disponible en cualquier televisor conectado al sistema de cable del Centro Médico James J. Peters de la Administración de Veteranos. Puede encontrar este programa sintonizando el canal 20 dentro del hospital. Este programa se puede recibir en las clínicas de pacientes ambulatorios y en las unidades de pacientes hospitalizados. Ejemplos de temas que usted podrá ver en HealthTV son los siguientes:

- Diabetes: Prevención de Complicaciones
- Manejando el Dolor: Hay Mucho que Ganar
- Nutrición y Recuperación
- Alta Presión sanguínea: ¿Qué significa para usted?

**Programas de Educación al Paciente y Clases grupales:** Hay grupos educativos y de apoyo para mujeres veteranas y para pacientes que están aprendiendo a vivir con enfermedades crónicas como diabetes, enfermedad renal, lesión de la médula espinal, infección del VIH y enfermedad cardíaca. También hay

disponibles programas de Comportamiento/Cognición para los pacientes que desean reducir riesgos y cambiar formas de vida, tales como programas para dejar de fumar, reducir de peso, mejorar la nutrición general, aumentar su salud física, manejar el estrés y reducir el colesterol. Busque el calendario mensual de eventos, el cual encontrará expuesto en los tabloneros de anuncios del departamento de Educación a través del hospital.

## **Prostéticos y Aditamentos de Ayuda Sensorial**

Las prótesis y aditamentos de ayuda sensorial como ortóticos, zapatos ortopédicos, prótesis y aditamentos de ayuda sensorial, sillas de ruedas, otro equipo médico, materiales o equipo auxiliar se le provee a los veteranos dependiendo de su necesidad y elegibilidad. Se requiere la petición de Prostéticos de su doctor. Se le requiere a los veteranos recibir entrenamiento con el uso del equipo antes de recibirlo.

## **Psicología**

Los psicólogos proporcionan pruebas y consejos psicológicos para individuos, parejas, familias y grupos más grandes. Consejería educacional y vocacional además de programas de comportamiento cognoscitivo para cambiar la forma de vida y para reducir riesgos también están disponibles.

## **Terapia Recreacional**

Terapeutas recreacionales proporcionan actividades a pacientes basándose en las necesidades identificadas. Los terapeutas se pueden encontrar en el centro de Cuidado Extendido, el Centro de Lesión de la Médula Espinal y el Centro de Salud Mental. Se planifican actividades para mejorar destrezas y para mejorar su calidad de vida durante la hospitalización y después de que el paciente haya sido dado de alta.

## **Medicina de Rehabilitación**

La medicina de rehabilitación es una especialidad médica que proporciona diagnósticos y tratamiento para pacientes con síntomas incapacitantes causadas por dolor, debilidad, limitación del movimiento, pérdida de función, inhabilidad de trabajar o de poder ocuparse de sus necesidades personales diarias. Los doctores llamados Fisiatras y Terapeutas Físicos, Ocupacionales, y de Kinesioterapia ayudan al paciente a alcanzar la función máxima y a adaptarse a su comunidad.

## **Trabajo Social**

Hay un trabajador social asignado a su centro para proporcionarle ayuda con sus reacciones a la enfermedad o incapacidad, para resolver cualquier problema familiar, de dinero o de vivienda y para planificar para el momento en que usted sea dado de alta. Los trabajadores sociales proporcionan asesoramiento a individuos y participan en los programas de ayuda de grupo para poblaciones específicas de pacientes tanto como programas comunitarios que vinculan a los veteranos sin hogar al centro médico.

Ellos ayudan a pacientes ambulatorios con el Programa de Recurso, Derecho, y Procuraduría conocido como REAP, para determinar quiénes son elegibles para programas como Medicaid, estampillas de alimentos, vivienda, ayuda pública, ayuda legal, beneficios de veteranos, y Seguridad Social. Puede encontrar al voluntario de REAP al frente del Cajero de la Agencia ("Agent Cashier") en el primer piso, Oficina C, de martes a jueves desde las 10:00am hasta las 12:00pm y de 1:00pm a 3:00pm. Un notario público está disponible los miércoles durante esas horas.

## **Policía VA**

Los oficiales de policía de la Administración de Veteranos son responsables de mantener el orden y la ley, la protección de los pacientes, visitantes, empleados, y la propiedad del gobierno y de la propiedad privada. La protección de pacientes contra daño por otros o ellos mismos debe ser lograda manteniendo el bienestar de cada paciente, y con gran cuidado para que las acciones de la policía no resulten en lesión física o angustia mental a ningún paciente. Cortesía y capacidad son cualidades exigidas de todos los oficiales de la policía de la Administración de Veteranos.

Los detectores de metales y la máquina de rayos X están situadas en el pasillo principal del centro médico y son necesarios para prevenir la introducción no autorizada de armas al centro médico.

Las Regulaciones de la Administración de Veteranos, Título 38 del Código de los Estados Unidos, Sección 1, 218(B): Listado de Ofensas y Penalidades, se encuentran en la entrada del centro médico. Violaciones de dichas reglas exponen al ofensor a la detención y a que sea retirado de la propiedad. Cualquiera que sea hallado culpable de violar estas reglas está sujeto a una multa o encarcelamiento por un término no mayor de seis (6) meses, según lo determine un juez o magistrado de la Corte de Distrito de los Estados Unidos. Las acciones siguientes son inaceptables, y son violaciones de estas reglas:

- Introducción desautorizada de bebidas alcohólicas o de drogas narcóticas.
- Entrar a los predios bajo influencia de bebidas alcohólicas o de drogas narcóticas.
- Posesión de cuchillos que exceden una longitud de tres (3) pulgadas, navajas (“switchblade”) y cualquier variedad de hachas, garrotes o manoplas de metal o cobre.
- Amenazas, abuso verbal o atentado de asalto físico contra pacientes, visitantes o empleados.
- Robo o daño a la propiedad del estado.

## **Oficina de Beneficios para Veteranos del Estado de NY**

Un consejero de beneficios al veterano se encuentra en la oficina 2A-26 en el segundo piso, extensión 6361, de lunes a viernes de 8:30a.m. a 4:00p.m. El consejero de beneficios al veterano proporciona información para ayudar a conseguir cualquier beneficio al cual usted pueda ser elegible, como por ejemplo el seguro de vida del gobierno, beneficios educativos escolares, entrenamiento de trabajo o reinstrucción vocacional, préstamos de soldados (GI) para hogares, y pagos de la Administración de Veteranos A por incapacidad relacionada al servicio (“service-connected”) y por incapacidad no relacionada al servicio militar (“non service-connected”).

## **Programa de Voluntarios**

Los voluntarios donan su tiempo personal para ayudar con la alimentación y la escolta de pacientes, y hacer las diligencias personales para los pacientes tales como escribir sus cartas, hacer sus compras, y lavar su ropa. Los voluntarios también trabajan dentro de los varios centros y programas que proveen ayuda a empleados.

Las Organizaciones de Servicio a la Comunidad de Veteranos donan dinero y regalos, y auspician eventos sociales y recreacionales para mejorar la calidad de vida de los veteranos hospitalizados. Si usted desea ver un miembro de cualquier organización de servicio, deje un mensaje a la extensión 5475 o en las oficinas en el tercer piso, 3E-81.

## **Programa de la Salud de Mujeres Veteranas**

El Programa de la Salud de Mujeres Veteranas promueve la igualdad de acceso y de cuidado médico de alta calidad a las mujeres veteranas.

Además de la Práctica de Cuidado Primario para la Salud de la Mujer, los servicios para mujeres incluyen mamografía, ginecología, consejería por trauma sexual, la educación de salud y la salud del comportamiento. El Encargado del Programa de Mujeres Veteranas puede ser contactado a la extensión 5872 o 4625.

## Información Importante sobre Usted

Su salud y bien estar son importantes para nosotros y le deseamos una recuperación rápida y esperamos que la información en este manual le haya ayudado.

### Sobre Usted:

Nombre: \_\_\_\_\_

Seguro Social #: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono #: \_\_\_\_\_

### Sobre Su Unidad

Unidad: \_\_\_\_\_

Teléfono #: \_\_\_\_\_

Doctor: \_\_\_\_\_

Clínico Encargado: \_\_\_\_\_

Trabajador Social: \_\_\_\_\_

### Sobre Su Cuidado Primario/De Especialidad

Práctica: \_\_\_\_\_

Proveedor Primario: \_\_\_\_\_

Teléfono #: \_\_\_\_\_

Próxima Sita Práctica: \_\_\_\_\_

## Sobre Su Descarga

Instrucciones de Descarga: \_\_\_\_\_

Dieta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Medicaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cuidado de si Mismo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Equipo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Acciones de Emergencia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Citas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Cuidado de Continuación

## Programas Ambulatorios

El James J. Peters VAMC Sistema Del Cuidado Médico mantiene programas ambulatorios en las localizaciones siguientes:

James J. Peters VAMC .....	(718) 584-9000
White Plains Clinic .....	(914) 421-1951
Yonkers Clinic .....	(914) 964-7992
Queens Clinic.....	(718) 741-4800
South Bronx Clinic.....	(718) 584-9000 x4900
VISN 3 Nurse Health Line .....	(800) 877-6976

## Números De Teléfono Importantes

Castle Point VA .....	(845) 831-2000
Montrose VA .....	(914) 737-4400
New York Harbor VA.....	(212) 686-7500
Regional Office.....	(800) 827-1000

## Servicios Protectivos de Adultos

Bronx .....	(212) 630-1853
Rockland County .....	(914) 364-3571

### Westchester County

Northern .....	(914) 962-3464
South East.....	(914) 937-1100
South West.....	(914) 964-6000

## Localizaciones De Prácticas & Extensiones

<b>Práctica</b>	<b>Localización</b>	<b>Extensión</b>
Acupuncture	3D-14	6581/5080
Agent Cashier	1C Suite C	5317
Agent Orange	1C Suite A	5278/5279
Ambulatory Surg	2E-22	5277
Anesthesia/Pain	3D-10	6205/6206
Audiology	2C-02	6500
Cardiology	2C Suite E	6776
Comp/Pension	1C Suite A	5278/5279
Correspondence	9A-37	5353
Coumadin	2C Suite E	6776
Dental	2C-66	6460
Dermatology	3C Suite H	5289
Diabetic	2C Suite E	6776
Eligibility	9A-37	5353/5354
Emergency Room	1st Floor	5255
Endocrine	2C Suite E	6776
ENT/Head & Neck	2C Suite G	3654/5654
Eye Clinic	2C-30	6482/6483
General Surgery	2C Suite F	5342/5041
Geriatric Medicine	2C Suite G	3654/5654
Geriatric Psych	3B	6607
GI – Gastro	2C Suite F	5342/5041
GI - Liver & Bowel	2C Suite F	5342/5041
Gynecology	1C Suite A	4625
Hematology/Onc.	3C Suite H	6669
Hemodialysis	4C	6634/6636
Homeless Action	3A	6847
HBPC	8A	6974
Hypertension	2C Suite E	6776
Infectious Disease	3C Suite J	5842
Lipid	2C Suite E	6776
Metabolic	2C Suite E	6776

Neurology	3E-16	6803/6804
Nuclear Medicine	2A-11	6350
Nutrition	2C-165	5342/5041
Ophthalmology	2C-30	6482/6483
Optometry	2C-30	6482/6483
Oral Surgery	2C-51	6459
Orthopedic	3C Suite I	4372/5373
Persian Gulf	1C Suite A	5278/5279
Plastic Surgery	2C Suite F	5342/5041
Podiatry	3C Suite I	4372/5373
PTSD	Bldg. 107 NHCU	5881/3761
<b>Primary Care:</b>	Suite B	5301/5306
	Suite D	4626
Prosthetics	GD-03	5480
Psychiatry	3E	5115
Pulmonary	3C Suite J	3654/5654
Radiation Therapy	GD-13	5565
Radiology	2D	6557
Rectal	2C Suite F	5342/5041
Rehab. Medicine	3D-14	5080
Renal	4C	5842
Rheumatology	2C Suite G	3654/5654
SAS	5B	6957
Sharing Agreement	1C Suite A	4624
<b>Social Work:</b>		
Primary Care	1C-34	5942
Specialty Clinics	2C-180	5339
Spinal Cord Injury	1A-07	5405/5409
Spinal Cord Injury Rehab	1D-53	3770
SCI - Rehab Med	Courtyard	3770
Speech	3E-14	6803
Surgical Consult	2C Suite F	5342/5041
Thyroid	2A	6351
Travel Office	1C-06	5323
TriCare	1C Suite A	4624

Urgent Care	Main Floor	5315
Urology	1C-18	5359/5360
V.I.S.T. Coordinator	4C-03	6656
Vascular	2C Suite F	5342/5041
Women's Health	1C Suite A	4625
Women Veterans Program	1C Suite A	5872

<b>OTROS</b>	<b>LOCALIZACIÓN</b>	<b>TELEFONO</b>
Director's Office	9C-11	6512
Insurance & Billing	9A-36	6414
Nurse Helpline	1-800-877-4652	
Patient Advocate	9C-10	6516/6602
Pharmacy Refills	1-888-327-9670	