



Orientación del Paciente

Manual

A través de nuestros valores, es nuestra misión avanzar en la calidad de vida y la independencia de nuestros pacientes y mantener su conexión con la familia, el médico y la comunidad.

Le recomendamos que lea todo el contenido de esta carpeta para asegurarse de que conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor de cuidado en el hogar.

Cuidado médico en el hogar avanzado
2555 carretera del condado E este.
Lago del oso blanco, MN 55110
(Ph) 612-267-6154
(F) 651-762-2454
www.AdvancedMedicalHomeCare.com

Declaración de misión, visión y valores

Gracias por elegir Cuidado médico en el hogar avanzado para que sea su proveedor de atención domiciliaria.

Estado de la misión:

A través de nuestros valores, nuestra misión es mejorar la calidad de vida y la independencia de nuestros pacientes y mantener su conexión con la familia, el médico y la comunidad.

Declaración de la visión:

Nuestra visión es servir a nuestros pacientes, sus familias, los miembros de nuestro equipo, los profesionales de la salud y nuestra comunidad lo mejor que podamos. Nos esforzamos por crear un lugar de trabajo positivo para los miembros de nuestro equipo y brindarles oportunidades para que tengan éxito. Brindamos atención a nuestros clientes de manera individual y maximizamos su independencia a través de servicios que promueven la autonomía, la tecnología, la salud y la calidad de vida, a la vez que reducen los costos de atención médica a largo plazo.

Nuestros valores:

Compasión: proporcionamos atención médica con comprensión y calidez hacia nuestros pacientes y sus familias. Demostramos habilidades interpersonales y nos adaptamos a las situaciones dinámicas de la atención domiciliaria.

Respeto: esperamos que los miembros de nuestro equipo muestren respeto por los demás, la comunidad, nuestros clientes y sus familias.

Integridad: cumplimos con los principios morales, éticos y legales para generar confianza entre los miembros de nuestro equipo y nuestros clientes.

Trabajo en equipo: cooperamos y coordinamos nuestros servicios en equipo para lograr nuestros objetivos en beneficio de nuestros clientes.

Comunicación: creemos que la comunicación excepcional es la clave para brindar atención médica de calidad.

Horas de oficina

- **Nuestro horario de oficina** es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., excepto durante los días feriados de la compañía.
- **Fuera del horario de atención**, contestaremos sus llamadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana para asegurarnos de que reciba los servicios necesarios al **612-267-6154**.

- **Atención médica domiciliaria avanzada no brinda emergencias médicas. Si tiene una emergencia médica, llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencias de su hospital más cercano.** Consulte la sección Plan de atención de emergencia para obtener más información de emergencia (consulte el Plan de emergencia).
- **Notifique a Cuidado médico en el hogar avanzado si ha ingresado en el hospital lo antes posible.**

Servicios que brindamos:

- Enfermera registrada / enfermera calificada
 - Terapia física
- Terapia ocupacional
 - Terapia del habla
- Servicios del trabajador social médico
 - Ayudante de salud en el hogar

Declaración de derechos de atención domiciliaria para agencias de Medicare

Declaración de derechos:

Una persona que recibe servicios de cuidado en el hogar tiene estos derechos:

1. El derecho a **recibir información escrita sobre los derechos antes de recibir los servicios**, incluyendo qué hacer si se violan los derechos.
2. El derecho a recibir atención y servicios de acuerdo con un plan adecuado y actualizado, y sujeto a las normas aceptadas de atención médica, médica o de enfermería, para tomar parte activa en el desarrollo, la modificación y la evaluación del plan y los servicios. **El proveedor debe informar al destinatario con anticipación el derecho a participar en la planificación de la atención o el tratamiento.**
3. El derecho a que se le informe antes de **recibir servicios el tipo y las disciplinas del personal** que proporcionará los servicios, la frecuencia de las visitas que se propondrán, otras opciones disponibles para abordar las necesidades de atención domiciliaria y las posibles consecuencias de rechazarlas servicios.
4. El derecho a que se le informe por adelantado sobre cualquier cambio recomendado por el proveedor en el plan de servicio y a tomar parte activa en cualquier decisión sobre los cambios al plan de servicio; **y la planificación antes de realizar cualquier cambio.**
5. El derecho a rechazar servicios o tratamiento.
6. El derecho a saber, antes de recibir los servicios o durante la visita inicial, cualquier límite a los servicios disponibles de un proveedor de atención domiciliaria.
7. El derecho a que se le informe y que se le avise, **tanto oralmente como por escrito**, antes de iniciar los servicios, lo que el proveedor cobra por los servicios; hasta qué punto se puede esperar un pago del seguro de salud, programas públicos u otras fuentes, si se conoce; y qué cargos el cliente puede ser responsable de pagar. **El proveedor debe informar al destinatario de los servicios de atención domiciliaria, tanto oralmente como por escrito, cualquier cambio en dicha cobertura y la responsabilidad del destinatario por los cargos lo antes posible, pero a más tardar 30 días calendario después de que el proveedor tenga conocimiento del cambio.**
8. El derecho a saber que puede haber otros servicios disponibles en la comunidad, incluidos otros servicios y proveedores de atención domiciliaria, y para saber dónde encontrar información sobre estos servicios.
9. El derecho a elegir libremente entre los proveedores disponibles y a cambiar de proveedor después de que hayan comenzado los servicios, dentro de los límites del seguro de salud, seguro de cuidado a largo plazo, asistencia médica u otros programas de salud.
10. El derecho a que la información personal, financiera y médica se mantenga privada, y que se le informe de las políticas y procedimientos del proveedor con respecto a la divulgación de dicha información.
11. El derecho de acceder a los registros propios del cliente y la información escrita de esos registros de acuerdo con las secciones 144.291 a 144.298.
12. El derecho a ser atendido por personas debidamente capacitadas y competentes para realizar sus tareas.
13. El derecho a ser tratado con cortesía y respeto, y a que la propiedad del cliente sea tratada con respeto.
14. El derecho a estar libre de abuso físico y verbal, negligencia, explotación financiera y todas las formas de maltrato cubiertas por la Ley de Adultos Mayores y la Ley de Maltrato de Menores.
15. El derecho a un aviso previo razonable de los cambios en los servicios o cargos.
16. El derecho a saber la razón del proveedor para la terminación de los servicios.
17. El derecho a un aviso con al menos diez días de antelación sobre la terminación de un servicio por parte de un proveedor, excepto en los casos en que:
 - (i) El cliente se involucra en una conducta que altera significativamente los términos del plan de servicio con el proveedor de cuidado en el hogar;
 - (ii) El cliente, la persona que vive con el cliente u otros crean un ambiente de trabajo abusivo o inseguro para la persona que brinda los servicios de atención domiciliaria; o
 - (iii) Una emergencia o un cambio significativo en la condición del cliente ha resultado en necesidades de servicio que exceden el plan de servicio actual y que no puede ser cubierto de manera segura por el proveedor de cuidado en el hogar.
18. El derecho a una transferencia coordinada cuando haya un cambio en el proveedor de servicios.
19. El derecho a quejarse sobre los servicios que se brindan o no se brindan, y la falta de cortesía o respeto hacia el cliente o la propiedad del cliente.

20. El derecho a saber cómo contactar a un individuo asociado con el proveedor de cuidado en el hogar que es responsable de manejar los problemas y hacer que el proveedor de cuidado en el hogar investigue e intente resolver el reclamo o la queja. **El proveedor deberá documentar por escrito todas las quejas, así como también documentar, por escrito, cualquier resolución de la queja contra cualquier persona que proporcione servicios en nombre del proveedor.**

21. El derecho a saber el nombre y la dirección de la agencia estatal o del condado para contactarse para obtener información o asistencia adicional.

22. El derecho a hacer valer estos derechos personalmente, o hacerlos valer por parte del representante del cliente o por cualquier persona en nombre del cliente, sin represalias. **Un proveedor debe proteger y promover estos derechos.**

SI TIENE UNA QUEJA SOBRE EL PROVEEDOR O LA PERSONA QUE PROPORCIONA SUS SERVICIOS DE CUIDADO EN CASA, PUEDE LLAMAR, ESCRIBIR O VISITAR LA OFICINA DE RECLAMOS DE LA INSTALACIÓN DE SALUD, DEPARTAMENTO DE SALUD DE MINNESOTA. TAMBIÉN PUEDE COMUNICARSE CON LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA OBTENER ATENCIÓN A LARGO PLAZO O LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA LA SALUD MENTAL Y LAS DISCAPACIDADES DEL DESARROLLO.

Oficina de Quejas de Instalaciones de Salud

Teléfono: (651) 201-4201 o 1-800-369-7994 Fax: (651) 281-9796

Sitio web: <http://www.health.state.mn.us/divs/fpc/ohfcinfo/contohfc.htm> Correo electrónico: health.ohfc-complaints@state.mn.us

Dirección de envío:

Departamento de Salud de Minnesota Oficina de Quejas de Instalaciones de Salud 85 este séptimo lugar, Suite 300
CORREOS. Box 64970
St. Paul, Minnesota 55164-0970

Ombudsman para el teléfono de atención a largo plazo: (651) 431-2555 o 1-800-657-3591 **Fax:** (651) 431-7452

Sitio web: <http://mn.gov/omhdd/client-services/client-rights.jsp> Correo electrónico: mba.ooltc@state.mn.us

Dirección de envío:

Defensor del Pueblo del Ombudsman de Cuidados a Domicilio para Cuidado a Largo Plazo PO Box 64971
St. Paul, MN 55164-0971

Defensor del Pueblo para la Salud Mental y las Discapacidades del Desarrollo

Teléfono: 651-757-1800 o 1-800-657-3506 **Fax:** 651-797-1950 o 651-296-1021

Sitio web: <http://mn.gov/omhdd/> Correo electrónico: ombudsman.mhdd@state.mn.us

Dirección de envío:

121 7 ° lugar este
Suite 420 edificio cuadrado metro St. Paul, Minnesota 55101-2117

Nombre del titular de la licencia: Cuidado médico en el hogar avanzado. LLC

Teléfono: 612-267-6154 Dirección: 2555 carretera del condado E Este., Lago del oso blanco, MN 55110

Nombre / Título de la persona a quien pueden dirigirse los problemas o las quejas:

Cassie Brekke, RN Director de Enfermería / Administrador Clínico 612-267-6154

Solo con fines informativos y no se requiere en el texto de la Declaración de derechos de atención domiciliaria:
Estatutos de MN, sección 144A.44 Subd. 2. **Interpretación y aplicación de los derechos.**

Estos derechos se establecen para el beneficio de los clientes que reciben servicios de atención domiciliaria. **Todos los proveedores de cuidado en el hogar, incluidos aquellos exentos bajo la sección 144A.471, deben cumplir con esta sección.** El comisionado deberá hacer cumplir esta sección y el requisito de la lista de derechos de cuidado en el hogar contra los proveedores de cuidado en el hogar exentos de licencia de la misma manera que para los licenciarios. Un proveedor de atención domiciliaria no puede solicitar ni exigir a un cliente que renuncie a ninguno de estos derechos como condición para recibir los servicios. Esta declaración de derechos no reemplaza ni disminuye otros derechos y libertades que puedan existir en relación con clientes que reciben servicios de atención domiciliaria, personas que brindan servicios de atención domiciliaria o proveedores autorizados bajo las secciones 144A.43 a 144A.482.

SI TIENE UNA QUEJA SOBRE LA AGENCIA O LA PERSONA QUE LE PROPORCIONA SERVICIOS DE CUIDADO EN EL HOGAR, PUEDE LLAMAR, ESCRIBIR O VISITAR LA OFICINA DE QUEJAS DE LA INSTALACIÓN DE SALUD, DEPARTAMENTO DE SALUD DE MINNESOTA. TAMBIÉN PUEDE COMUNICARSE CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA ATENCIÓN A LARGO PLAZO.

<p>Defensor del Pueblo para cuidado a largo plazo (651) 431-2555, (800) 657-3591 Fax: (651) 431-7452 Dirección de envío: Ombudsman de atención domiciliaria Defensor del pueblo para cuidado a largo plazo PO Box 64971 St. Paul, MN 55164-0971</p>	<p>Oficina de Quejas de Instalaciones de Salud (651) 201-4201, (800) 369-7994 Fax: (651) 281-9796 Dirección de envío: Departamento de Salud de Minnesota</p> <p>Oficina de Quejas de Instalaciones de Salud 85 East Séptimo lugar Suite 300 - P.O. Box 64970 St. Paul, MN 55164-0970</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Política de quejas

Ofrecer a nuestros clientes el cuidado de primer nivel que merecen es nuestro objetivo más importante. Si Cuidado médico en el hogar avanzado no ha brindado servicios según nuestra declaración de misión y / o valores, es su derecho y obligación notificarnos su insatisfacción con respecto a nuestros servicios. No habrá ningún acto de injusticia o represalia en su contra por informar su (s) preocupación (es). Le recomendamos que exprese sus inquietudes inmediatamente para que podamos corregir el problema de inmediato. Actuaremos con prontitud y haremos todo lo posible para satisfacer sus necesidades. Nos esforzaremos por proporcionar un curso de acción dentro de los 7 días para superar la situación en la que ambas partes puedan ponerse de acuerdo.

Para presentar una queja, comuníquese con:

Cassie Brekke, RN Director de Enfermería / Administrador Clínico al **612-267-6154**

o enviar por correo una declaración escrita a:

Departamento de Quejas

2555 carretera del condado E Este Suite 101

Lago del oso blanco, MN 55110

Para registrar una queja sobre la calidad de los servicios de atención médica domiciliaria recibidos, para informar un posible fraude a Medicare o para obtener respuestas a preguntas generales sobre salud en el hogar y otros beneficios de Medicare, llame a la línea directa de atención domiciliaria al 1-800-369-7994.

Otros recursos y agencias de defensa del paciente:

Agencia del Área Metropolitana para el Envejecimiento

Dirección: 2365 McKnight Camino al norte, St. Paul de norte, MN 55109. Teléfono:
651-641-8612

Centro Metropolitano de Vida Independiente

Dirección: 530 Roberts St. N., St. Paul, MN 55101. Teléfono 651-646-8342

Minnesota centro de informes de abuso para adultos (MAARC) llamando al (844) 880-1574

Centro de Recursos de Envejecimiento y Discapacidad de Minnesota

Dirección: 540 Cedar St., St. Paul, MN 55155. Teléfono: 651-431-2500

Línea de ayuda al beneficiario de KEPRO y Organización para la mejora de la calidad (QIO): 1-855-408-8557

Responsabilidades del paciente y / o familia / cuidadores

Como paciente, usted tiene la responsabilidad de:

- **Tener una conversación sobre el estado de confinado en casa y cómo se puede aplicar a su cuidado.**

o Si su seguro requiere que usted se quede en casa para recibir servicios de salud en el hogar cubiertos, eso no significa que se encuentre bajo arresto domiciliario y no pueda abandonar el hogar.

o Significa que dejar el hogar está médicamente contraindicado o si se va de su hogar, sus ausencias son poco frecuentes, de corta duración y requieren un esfuerzo de impuestos para programas diurnos, citas médicas u otras ocasiones especiales.

- **Permanezca bajo el cuidado de un médico mientras reciba los servicios de Cuidado médico en el hogar avanzado.**
- **Brindar atención médica domiciliaria avanzada con un historial de salud completo y preciso para planificar y llevar a cabo la atención**
- Proporcionar atención médica domiciliaria avanzada con toda la información / registros financieros y de seguros solicitados.
- Firme o solicite a su representante legal que firme los consentimientos y versiones necesarios para la facturación del seguro.
- Permitir que Cuidado médico en el hogar avanzado actúe en su nombre en la presentación de apelaciones de denegación del pago del servicio por terceros pagadores y cooperar en la mayor medida posible en dichas apelaciones.
- **Notificar a Cuidado médico en el hogar avanzado sobre cualquier cambio en el tratamiento realizado por el médico.**
- Participe en su plan de atención que incluye, si corresponde, un plan de control del dolor.
- Pregúntele a su enfermera / terapeuta qué esperar con respecto al manejo del dolor y el dolor.
- Discuta las opciones de alivio del dolor con su enfermera / terapeuta.
- Brinde a su enfermera / terapeuta la mayor cantidad de información posible sobre su dolor y cualquier inquietud que pueda tener sobre los medicamentos para el dolor y / o la administración.
- **Estar disponible para el personal de Cuidado médico en el hogar avanzado para visitas domiciliarias en horarios razonables.**
- **Notifique a Cuidado médico en el hogar avanzado si no estará disponible para una visita.**
- Tratar al personal de Cuidado médico en el hogar avanzado con respeto y dignidad sin discriminación por color, religión, sexo u origen nacional o étnico.
- **Aceptar la interrupción de los servicios como consecuencia de cualquier rechazo de tratamiento o elección de incumplimiento.**
- Proporcionar personal de Cuidado médico en el hogar avanzado con un entorno hogareño seguro en el que pueda brindarse su atención.
- Coopere con su médico, el personal de Cuidado médico en el hogar avanzado y otros cuidadores.

- Informar a Cuidado médico en el hogar avanzado si no puede comprender o seguir las instrucciones escritas de la Agencia.
- Haga disponible un miembro de la familia o un sustituto que asuma el rol de cuidador principal cuando el personal de Cuidado médico en el hogar avanzado no se encuentre en su hogar.
- Proporcionar información precisa y completa sobre el historial médico actual y pasado del cliente, hospitalizaciones, medicamentos, manejo del dolor y cualquier otra información que ayude a establecer un plan de atención eficaz.

Directivas de atención médica

Conforme a las leyes federales y estatales, se requiere que Cuidado médico en el hogar avanzado explique sus derechos para tomar decisiones personales con respecto a su atención médica y que le pregunte si ha comunicado sus deseos o no. También estamos obligados a proporcionarle los siguientes términos y definiciones:

Directiva de atención médica: es un documento legal que establece sus deseos e instrucciones con respecto al tratamiento médico que desea antes de enfermar por una enfermedad terminal, lesionarse o no poder tomar decisiones por sí mismo. Es crucial para ayudar a las familias a evitar desacuerdos, sentimientos de culpa y dudas sobre cómo tratarlo. En el documento una vez completado, se enumerarán sus instrucciones de atención médica, Poder de atención médica, o ambos. El formulario debe ser escrito y firmado antes de que la persona quede incapacitada. Una directiva de atención médica también puede incluir:

Directiva anticipada: una herramienta escrita que se utiliza para guiar las decisiones de atención médica cuando una persona no puede hacerlo debido a su incapacidad. La mayoría de las personas están familiarizadas con los términos "testamento en vida" o "Poder duradero para atención médica" como tipos de instrucciones anticipadas.

Agente de atención médica: una o más personas legalmente autorizadas para tomar decisiones de atención médica para otra persona que no puede comunicarse.

Un testamento en vida: un documento legal escrito para tener control sobre lo que le sucede a la propiedad y los activos después de que uno muere. No implica decisiones de atención médica.

Un poder legal: un documento legal en el que una persona le otorga a otra la autoridad para tomar decisiones financieras específicas. A menos que, específicamente escrito para hacerlo, un poder notarial no brinde decisiones de atención médica.

Nuestra política sobre directivas de atención médica

- Si tiene una Directiva de atención médica, necesitamos una copia para cumplir con sus términos.
- La agencia reconoce que todas las personas tienen el derecho fundamental de tomar decisiones sobre su propio tratamiento médico. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar atención, tratamiento o servicios.
- La agencia reconoce que cuando el cliente no es legalmente responsable, el responsable sustituto de la toma de decisiones tiene derecho a rechazar atención, tratamiento y servicios
- en nombre del cliente.
- Se seguirán las Directivas válidas de atención médica en la medida permitida y exigida por la ley.
- En ausencia de una directiva anticipada, la Agencia brindará atención de acuerdo con el Plan de atención establecido por el médico y en consulta con el cliente / parte responsable.
- La agencia no condicionará la prestación de atención ni discriminará al cliente en función de si se ha establecido o no una directiva anticipada.

- El cliente tiene el derecho de revocar o cambiar una directiva anticipada en cualquier momento, y el cliente deberá notificar a "Cuidado médico en el hogar avanzado" acerca de cualquier cambio realizado de inmediato.
- Si la Agencia no puede, por algún motivo, llevar a cabo la directiva anticipada del cliente, notificará al cliente / cuidador y, si es necesario, ayudará al cliente a buscar un proveedor alternativo.
- La agencia comunicará la directiva a todo el personal que participe en la atención al cliente.
- A menos que su médico haya ordenado un "No resucitar" (DNR), nuestra política es que cada paciente reciba reanimación cardiopulmonar (CPR). Tomamos todas las acciones necesarias para mantener la vida.
- No discriminaremos ni exigiremos ninguna condición para la atención según haya o no ejecutado una Directiva de atención médica.
- Si desea obtener **más información sobre cómo obtener o crear una Directiva de atención médica**, Podemos ayudarlo, puede llamar a la Línea Directa de Atención Médica del Estado al 1-800-369-7994, o visitar en línea en <http://www.mnaging.org>

Política de transferencia y descarga de atención domiciliaria

PROPÓSITO

Nuestra política exige que todos los pacientes y representantes (si corresponde), tengan derecho a recibir información sobre las políticas de nuestras agencias que rigen la transferencia o el alta de la atención del paciente de antemano para que nosotros proporcionemos servicios a nuestros pacientes. El manejo adecuado de los servicios de salud en el hogar transferidos o de alta es necesario para el bienestar del paciente al garantizar que todas las partes responsables de la atención del paciente sean conscientes de las necesidades del paciente.

POLÍTICA

La transferencia de los servicios de salud domiciliaria es necesaria para el bienestar de nuestro paciente porque la agencia y el médico responsable del plan de atención domiciliaria acuerdan que la agencia de atención domiciliaria ya no puede satisfacer las necesidades del paciente, según la agudeza del paciente. Cuidado médico en el hogar avanzado debe organizar una transferencia segura y apropiada a otras entidades de atención cuando las necesidades de nuestro paciente superen las capacidades de nuestras agencias de atención médica domiciliaria. Además, es posible que se requiera que Cuidado médico en el hogar avanzado descargue nuestros servicios para pacientes de la atención domiciliaria en las siguientes circunstancias:

- El paciente o el pagador ya no pagará por los servicios provistos por la agencia de salud en el hogar;
- Cuando Cuidado médico en el hogar avanzado y el médico certificador de salud en el hogar acuerdan que los resultados medibles y los objetivos establecidos en el plan de atención se han logrado;
- El paciente rechaza servicios o elige ser transferido o dado de alta;
- Cuidado médico en el hogar avanzado determina que el paciente (u otras personas en el hogar del paciente) demuestra un comportamiento disruptivo, abusivo o no cooperativo en la medida en que la entrega de la atención al paciente o la capacidad de la agencia de atención domiciliaria para operar de manera efectiva es seriamente impedido Si surge la circunstancia, Cuidado médico en el hogar avanzado debe hacer lo siguiente antes de dar de alta a un paciente por causa:
 - o Asesorar al paciente, a los representantes, al médico que emite órdenes de atención médica domiciliaria, y el profesional de atención primaria u otros profesionales de atención médica serán responsables de brindar atención y servicios al paciente luego del alta de la agencia de salud domiciliaria (si corresponde) que una descarga por causa está siendo considerada.
 - o La agencia debe realizar los siguientes esfuerzos para resolver el problema presentado por el comportamiento del paciente, el comportamiento de otras personas en el hogar del paciente o la situación antes del alta:
 - Los registros clínicos deben reflejar:

1. Identificación de los problemas encontrados;
2. Evaluación de la situación;
3. Comunicación con la administración de la agencia de salud en el hogar y el plan de atención responsable del médico: y
4. Un plan para resolver los problemas.
5. Resultados de la implementación del plan.

o Proporcionar al paciente y al representante (si corresponde), con la información de contacto de otras agencias o proveedores que puedan brindar atención; y

o Documente los esfuerzos de problemas realizados para resolver los problemas e ingrese la documentación detallada en el registro clínico.

- El paciente muere; o
- La agencia de salud en el hogar deja de operar.