



# Hospital Turquoise Lodge



**MANUAL DEL PACIENTE**

## **¡Bienvenido al Hospital Turquoise Lodge!**

Nuestro personal profesional se dedica a proporcionarle apoyo clínico y educación para ayudarle a desarrollar un estilo de vida sobrio y saludable, libre de químicos que alteren el estado de ánimo. Su equipo de tratamiento está aquí para ayudarle, y esperamos que su estancia en el hospital Turquoise Lodge (TLH) sea una experiencia positiva y gratificante.

### **TURQUOISE LODGE HOSPITAL ESTADO DE LA MISIÓN**

MISIÓN DE TURQUOISE LODGE HOSPITAL: Nos esforzamos por ofrecer la oportunidad a aquellos que están luchando con el uso de sustancias a recuperarse en un ambiente seguro de compasión y bondad.

### **DECLARACIÓN DE LA MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DE NUEVO MÉXICO**

La misión del Departamento de Salud de Nuevo México (NMDOH) es promover la salud y el bienestar, mejorar los resultados de salud y asegurar una red de servicios de seguridad para todas las personas en Nuevo México.

### **POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD**

La ley federal y estatal protege la información sobre su tratamiento en TLH. Su información no será liberada a menos que usted lo autorice específicamente completando un formulario de información válida (ROI). Aparte de la información que usted autoriza específicamente para la liberación, sólo la información que es ordenada por una orden judicial válida o para reportar un alegado abuso, descuido o explotación puede ser legalmente liberada. TLH también puede revelar su información en casos de emergencia médica o para reportar crímenes que ocurren en las instalaciones o contra el personal. Se le pedirá que complete una autorización válida para permitir que el personal libere u obtenga información por usted. Usted tiene el derecho de revocar un ROI en cualquier momento durante o después de su estancia durante el tratamiento.

### **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

#### **DERECHOS DEL PACIENTE**

1. No se le negará la atención hospitalaria apropiada debido a su raza, origen étnico, credo, color, origen nacional, religión, cultura, idioma, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, edad, discapacidad física o mental, situación socioeconómica o fuente de pago;
2. Usted tiene derecho a recibir la información de una manera en que la pueda entender.
3. TLH hará esfuerzos razonables para acomodar sus necesidades espirituales y religiosas.

4. Usted tiene derecho de protección de acceso y servicios de defensa.
5. Usted tiene derecho a la intimidad personal y a recibir cuidado en un ambiente seguro;
6. Se le tratará con consideración, respeto y reconocimiento de su individualidad, incluyendo la necesidad de privacidad en el tratamiento;
7. Sus registros médicos, incluyendo toda información médica computarizada, serán mantenidos confidenciales de acuerdo con las leyes federales, estatales y locales aplicables;
8. Usted, cualquier persona autorizada por ley o cualquier persona autorizada por usted por escrito tendrá acceso a su expediente médico dentro de un plazo razonable, pero el acceso a sus registros psiquiátricos puede ser limitado por los profesionales que le tratan cuando las políticas específicas del hospital tienen requisitos para limitar el acceso;
9. Usted tendrá derecho a saber quién tiene la responsabilidad general de su cuidado;
10. Usted tiene derecho a tener a un miembro de la familia o representante de su elección y a su propio médico notificado con prontitud de su admisión a TLH;
11. Usted, cualquier persona legalmente autorizada o cualquier persona autorizada por usted por escrito, recibirá de la persona apropiada dentro de la instalación información sobre su enfermedad, curso de tratamiento y pronóstico de recuperación en términos que pueda entender;
12. Usted, o su representante designado, cuando corresponda, tendrá la oportunidad de participar en la mayor medida posible en la planificación de su cuidado y tratamiento;
13. Usted, o su representante designado, deberá recibir, en el momento de la admisión, una copia de los derechos y responsabilidades del paciente;
14. Excepto en emergencias, se debe obtener su consentimiento o el consentimiento de su representante legalmente autorizado antes de administrar el tratamiento;
15. Usted o su representante tienen el derecho de tomar decisiones informadas con respecto a su cuidado. Esto incluye ser informado de su estado de salud, participación en la planificación y tratamiento del cuidado, y ser capaz de solicitar o rechazar el tratamiento;
16. Usted puede rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y será informado de las consecuencias médicas de la denegación;
17. Usted, su representante legalmente autorizado, o persona a quien se le otorgue el poder de autorizar tratamiento médico, deberá estar plenamente informada y dar su consentimiento para su participación en cualquier forma de investigación o experimentación;
18. Excepto en emergencias, usted puede ser transferido a otra facilidad solamente con una explicación completa de la razón de la transferencia, provisión para cuidado continuo; y aceptación por la institución receptora;
19. Usted puede examinar y recibir una explicación de su factura del hospital sin importar la fuente del pago, y puede recibir a solicitud, información relacionada con la asistencia

financiera disponible a través del hospital;

20. Se le informará por escrito sobre las políticas y procedimientos del hospital para iniciar, revisar y resolver las quejas de los pacientes, incluyendo la dirección donde se pueden presentar quejas con NMDOH;

21. A usted se le permitirá designar quien puede visitarle durante su estancia en el hospital de acuerdo con la política del hospital;

22. Usted tiene derecho a estar libre de toda forma de abuso o acoso;

23. Usted tiene derecho a estar libre de negligencia; explotación; acoso; y abuso verbal, mental, físico o sexual. Usted tiene derecho a estar libre de restricciones o reclusión de cualquier forma, impuesta como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal;

24. Usted tiene derecho a formular directivas anticipadas y de que el personal de TLH y los profesionales que prestan cuidados cumplan con estas directivas.

## **RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

1. Es su responsabilidad cumplir con las reglas del hospital, cooperar en su propio tratamiento, proporcionar un historial médico completo y preciso, ser respetuoso con otros pacientes, personal y propiedad, y proporcionar la información necesaria sobre el pago de cargos.
2. Es su responsabilidad notificar a un miembro del equipo de tratamiento si no entiende la información sobre su cuidado y tratamiento.
3. Es su responsabilidad reportar cambios en su condición o síntomas, incluyendo dolor, a un miembro de su equipo de tratamiento.
4. Es su responsabilidad actuar con consideración y cooperación y respetar los derechos y la propiedad de los demás.
5. Es su responsabilidad seguir las reglas de TLH.
6. Es su responsabilidad cooperar con las instrucciones del personal durante todas las alarmas de seguridad/activaciones de simulacro de incendio.
7. Es su responsabilidad pagar cualquier factura de cuidados médicos incurrida mientras fue un paciente en TLH.

## **COMENTARIOS DEL PACIENTE**

La satisfacción del paciente nos preocupa mucho. Usted puede hacer preguntas, ofrecer sugerencias o compartir preocupaciones o quejas en cualquier momento durante su estancia. Damos la bienvenida a sus comentarios. Las estaciones para cumplidos o preocupaciones se encuentran en las salas de grupos de cada unidad de pacientes. Meta la tarjeta TLH de cumplidos o preocupaciones en la caja provista o entregue la tarjeta a cualquier miembro del personal. Las tarjetas son recogidas y revisadas en los días hábiles regulares (lunes-viernes).

Si tiene una queja o queja formal con respecto a su cuidado, sospecha de abuso, negligencia o daño al paciente, o tiene preguntas relacionadas con el cumplimiento del hospital con las reglas estatales o federales o regulaciones, por favor hable de su preocupación con un miembro del personal. Si su problema no se resuelve, usted tiene derecho a que el hospital lo revise. Usted puede solicitar un formulario de queja o escribir su queja en una tarjeta de cumplidos/preocupación y colocarla en la estación de cumplidos o preocupaciones. Usted puede escribir su queja anónimamente o identificarse. Usted puede solicitar que el personal le ayude a escribir su queja, o usted o su representante pueden presentar una queja verbal a una persona del personal. Si usted se ha identificado, puede ser entrevistado con respecto a su queja, y se le notificará acerca del estado o determinación por escrito dentro de los 10 días de recibir su queja.

En caso de sospecha de abuso, negligencia o explotación, puede optar por ponerse en contacto con la División de Mejora de la Salud de NMDOH para hacer un informe. El número de teléfono gratuito es 1-800-752-8649. Se contactará a las correspondientes autoridades locales o estatales.

## **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Antes de darle de alta, por favor complete la encuesta de satisfacción de pacientes que fue proporcionada en su paquete de admisión. Pronto podrá realizar una encuesta de satisfacción electrónicamente en la zona de recepción del hospital. Pregunte al personal si este servicio está disponible. Damos la bienvenida a sus comentarios, ya que nos ayudan a mejorar nuestros sistemas y a mejorar la calidad de cuidados en TLH.

## **REGLAS DE LA INSTALACIÓN E INFORMACIÓN DEL PROGRAMA**

### **HABITACIONES DE PACIENTES**

Usted y su compañero de cuarto son responsables de mantener su dormitorio en orden. Usted debe limpiar su dormitorio haciendo su cama, quitando todos sus productos de la ducha, limpiando su fregadero, poniendo su ropa en su sitio, poniendo en orden su mesita de noche. Si hay problemas de mantenimiento en su habitación, por favor notifique a un miembro del personal.

- Utilice solamente la cama que le fue asignada.
- En ningún momento estará en la habitación de otra persona.
- Respete la privacidad de los demás.
- No se le permite tener comida en su habitación.
- El personal realizará búsquedas al azar en las habitaciones para buscar contrabando.
- El personal realiza las rondas de pacientes las 24 horas del día.
- La desfiguración de cualquier propiedad del hospital es motivo de un alta inmediata y usted puede ser acusado/a de destrucción de propiedad tanto como lo permita la ley.

### **MEDICAMENTOS / DROGAS**

- El uso por parte de pacientes, personal o visitantes de medicamentos no prescritos por el médico o alcohol en los locales está **ESTRICTAMENTE PROHIBIDO**.
- Si se sospecha que está bajo la influencia de medicamentos no prescritos por el personal médico de TLH, es posible que se le pida una muestra de orina para hacer una prueba de drogas según lo ordene el personal médico. Los resultados positivos serán tratados individualmente y pueden dar lugar a un alta inmediata.
- Si se le encuentra a usted importando drogas, incluyendo medicamentos, o alcohol en TLH para su uso personal o para la distribución a otros pacientes, esto será tratado como una violación de las reglas, usted será dado de alta por esta ofensa, ya que pone en peligro a otros. La policía puede ser notificada según corresponda.
- No se administrará ningún medicamento a menos que sea prescrito o aprobado por nuestro personal médico.
- Cuando un enfermero o enfermera le da un medicamento, se espera que lo tome de inmediato. Usted **NUNCA** debe dar el medicamento a otro paciente o guardarlo para su propio uso posterior.

### **PERTENENCIA PERSONAL (incluyendo dinero y objetos de valor)**

Es muy recomendable que deje todos los objetos de valor, dinero y artículos sentimentales en casa. Todos los artículos en la lista de pertenencias personales aprobados serán inventariados y serán accesibles para usted durante su estancia de tratamiento. Los artículos no aprobados serán guardados en un área segura y devueltos a usted cuando le den de alta. No asumimos ninguna responsabilidad por la pérdida de artículos guardados en su nombre o artículos guardados en su habitación. **NOTA:** Las pertenencias dejadas por los pacientes en TLH serán eliminadas después de 30 días.

Si necesita artículos adicionales de la lista de pertenencias personales aprobadas, las horas y días de entrega son:

Lunes y viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Algunos productos de higiene personal son almacenados y distribuidos por el personal durante el horario de higiene. Estos artículos están disponibles bajo petición, pero se distribuyen solamente en los horarios publicados. Estos artículos deben ser devueltos al final de los horarios de higiene publicados.

### **Política de No Fumar**

La política de TLH, que es una división del Departamento de Salud, comprometida en la promoción de la salud y prevención de enfermedades, es ser un campus libre de tabaco, cigarrillos electrónicos y dispositivos que simulan fumar.

Las terapias de reemplazo de nicotina, p.ej. parcho de nicotina, pastillas de nicotina, etc. pueden ser recetadas por el médico del paciente. Solamente terapias de reemplazo de nicotina basadas en la evidencia serán utilizadas para tratar la dependencia a la nicotina.

Se les ofrecerá a los pacientes/clientes asistencia con problemas físicos y del comportamiento relacionados con dejar el tabaco al tiempo de la admisión o en cualquier momento que ellos expresen que quieren dejar el tabaco. Las terapias para dejar de fumar

tales como las modalidades educativas y los grupos de apoyo serán ofrecidas.

## **TRANSPORTE**

Los pacientes no deben traer vehículos personales a TLH y deben programar su propio transporte hacia y desde TLH.

## **CALENDARIO DIARIO DE ACTIVIDADES ORIENTADAS HACIA LA RECUPERACIÓN**

6:00 a.m.	Hora de despertarse
8:00 a.m. - 8:30 p.m.	Clases y grupos
10:00 p.m.	Hora de acostarse

## **COMIDAS**

- Le proporcionarán comidas bien balanceadas en horarios regulares durante su estancia.
- Hay disponibles aperitivos (snacks) nutritivos.
- Un o una dietista está disponible como parte de su tratamiento.

## **OPORTUNIDADES RECREATIVAS**

Muchos beneficios de salud están asociados con la aptitud física. Las actividades recreativas son una parte importante de su tratamiento. Pueden incluir actividades como paseos, yoga, juego de herraduras, y otras actividades recreativas estructuradas que hay disponibles durante su estancia.

## **PASES**

Los pases se otorgan a través de una cuidadosa consideración por el equipo de tratamiento para asuntos relacionados con cuidados médicos, coordinación de servicios continuados después del alta o circunstancias atenuantes. Los pacientes pueden ser transportados por el personal calificado a las citas médicas que sean necesarias. Al regresar de un pase, la persona y sus pertenencias serán registradas y se le puede requerir el proveer una muestra de orina para hacer una prueba de drogas.

## **EXPECTATIVAS DE COMPAÑEROS**

Todos los pacientes de TLH son miembros de nuestra comunidad de compañeros. El apoyo de los compañeros puede marcar la diferencia en su vida y en la vida de los demás. A medida que gane confianza en las habilidades de recuperación que está aprendiendo, anime a nuevos pacientes a elegir una vida libre de alcohol y drogas. Nuestra filosofía de unidad comunitaria fomenta la seguridad interpersonal, la seguridad emocional, la seguridad del medio ambiente y la seguridad física.

## **HORAS DE OPERACIÓN**

- El hospital Turquesa Lodge es una instalación con pacientes hospitalizados que cuenta con personal médico para el cuidado de los pacientes veinticuatro (24) horas al día siete (7) días a la semana.
- Nuestro horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- Nuestro departamento de admisiones está abierto de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

## **CORREO**

- Los pacientes pueden enviar y recibir correo durante su estancia en TLH. Nuestra dirección es *5400 Gibson Blvd SE, Box 13, Albuquerque, NM 87108*.
- El personal le entregará el correo. El correo se recoge de lunes a viernes. No hay ninguna recogida de correo durante los fines de semana o los días de fiesta.
- El personal observará a los pacientes abriendo el correo para comprobar que no haya contrabando.
- Los pacientes que envían correo deben usar una dirección de retorno personal y no usar TLH como dirección de devolución. El correo que llega para personas que no son pacientes actuales se devolverá al remitente, no se reenviará.

### **LLAMADAS TELEFÓNICAS**

- Las llamadas se pueden hacer sólo durante las horas programadas, que están publicadas junto a los teléfonos.
- Las llamadas se limitan a diez (10) minutos para permitir el acceso a otros.
- Las llamadas relacionadas con su tratamiento se pueden arreglar con un miembro del personal clínico.

### **SERVICIOS DE LAVANDERIA**

- Hay lavadoras y secadoras disponibles para usar de forma gratuita. Por favor sea responsable de su propio lavado y no pida a otros que laven su ropa por usted.
- El horario para lavado está publicado.

## **DADA DE ALTA (DISCHARGE)**

### **LOGRO DE LOS RESULTADOS**

- La duración media de la estancia en el programa de desintoxicación médica es de uno (1) a siete (7) días.
- La duración de la estancia del Programa de Rehabilitación Social es de dieciocho (18) a veintiún (21) días.
- TLH trabajará con usted para solucionar problemas y tratar problemas de tratamiento, incluyendo la estabilidad médica y psicológica y la finalización de los objetivos del tratamiento.
- TLH le ayudará con la continua planificación de su alta durante su estancia.



Pacientes que sean perturbadores o que interfieren con la prestación de servicios y/o el entorno terapéutico pueden ser dados de alta del programa. Los siguientes comportamientos pueden resultar en la terminación del tratamiento y el alta inmediata, así como la notificación a la policía:

- No responde a las intervenciones del personal
- Violaciones persistentes y documentadas de las reglas de TLH
- Ataques físicos o violencia contra otros pacientes o el personal
- Amenazas de violencia hacia cualquier persona
- Acoso sexual, amenazas o agresiones de cualquier tipo
- Contacto sexual íntimo con otro paciente o visitante
- Robo de bienes o bienes personales, independientemente del valor
- Peligro intencional de pacientes y/o el personal
- Actividad criminal o vandalismo
- Venta o suministro de drogas/sustancias o medicamentos ilegales a cualquier persona
- Posesión de un arma de fuego o cualquier arma letal
- Actividad de pandillas
- Juegos de azar y apuestas de cualquier tipo
- Interferir con el programa de tratamiento de otro paciente
- Fumar en lugares donde se prohíbe fumar

## **DIRECTIVAS ANTICIPADA**

Una directiva anticipada le permite dar instrucciones sobre su propio cuidado de salud y/o nombrar a otra persona (un agente) para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud si no puede hacerlo usted mismo. Usted tiene el derecho de revocar (cancelar) o reemplazar una directiva anticipada en cualquier momento. Por favor dé copias de su directiva anticipada a sus proveedores de salud y a las instituciones, a cualquier agente del cuidado de la salud que usted nombre, y a su familia y amigos. Si ya ha firmado un poder notarial duradero para el cuidado de la salud y/o una declaración de derecho a morir (testamento vital), éstos siguen siendo válidos.