



**Easterseals Capital Region  
& Eastern Connecticut, Inc.  
(860) 270-0600**

**Manual del paciente**

Revisado en octubre de 2021

---

100 Deerfield Road, Windsor, CT 06095 • 860.270.0600  
22 Prestige Park Circle, East Hartford, CT 06108 • 860.728.1061  
24 Stott Avenue, Norwich, CT 06360 • 860.859.4148  
287 West Avenue, Rocky Hill, CT 06067 • 860.859.4148  
[easterseals.com/Hartford](http://easterseals.com/Hartford) • [VeteransRallyPoint.com](http://VeteransRallyPoint.com)

**Todas las habilidades. Posibilidades ilimitadas.**

**Página dejada intencionalmente en blanco**

## **Misión y filosofía**

La misión de Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut es brindar servicios excepcionales para garantizar que todas las personas con discapacidades y sus familias tengan las mismas oportunidades de vivir, aprender, trabajar y jugar en sus comunidades.

Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut cree que todas las personas tienen el deseo y el derecho de vivir con dignidad y ser responsables de su propio bienestar y su propio destino. Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut ayudarán a que esto sea posible, brindando servicios y trabajando en cooperación con otras organizaciones.

## **Estándares éticos**

Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut y su personal mantienen los más altos estándares éticos. Los miembros del personal tratan a todas y cada una de las personas con respeto y dignidad. A cada persona involucrada en los servicios se le proporcionará una Declaración de Derechos. Sus derechos serán revisados con usted para asegurarnos de que los entienda y asegurarle también de nuestro compromiso de defender sus derechos. Easterseals se asegura de que todas las personas estén protegidas de todas las formas de abuso, incluidos, entre otros, el abuso físico, sexual, financiero y psicológico. Las decisiones de servicio se basan en las necesidades y los derechos de las personas atendidas.

## **Admisión y alta**

Aunque cualquier persona puede derivar a otra persona o a sí misma para cualquiera de los servicios de la Compañía, se requiere una prescripción por escrito de un médico antes de recibir los servicios de rehabilitación médica. Usted es responsable de obtener todas las derivaciones necesarias.

La planificación del alta comienza en el momento de la evaluación. Las personas que reciben los servicios de la Compañía normalmente residen en sus hogares. Por lo tanto, una vez dadas de alta de los servicios, ya se encuentran en su entorno previsto y, se espera, que funcionen a un nivel más independiente. Sin embargo, reconocemos que sus necesidades de planificación de tratamiento y alta pueden requerir recursos adicionales fuera de la Compañía. Estos se identifican mediante las aportaciones del terapeuta principal, el equipo de rehabilitación médica, el paciente y la familia, los cuidadores u otras personas involucradas en su atención.

Las personas pueden ser dadas de alta por cualquiera de los siguientes motivos:

- La persona ha cumplido con todas las metas de resultados funcionales y/o ha vuelto a un nivel de funcionamiento premórbido.
- Ya no se observan mejoras funcionales.
- La persona no puede alcanzar las metas o hacer un progreso medible después de las modificaciones de las metas y en ausencia de factores de mitigación.
- El estado médico de la persona ha empeorado y requiere hospitalización u otra atención no disponible en la Compañía.
- La persona no desea recibir más servicios.
- La persona no cumple con las políticas y los procedimientos de la Compañía (es decir, mala asistencia, comportamiento inapropiado, abuso activo de sustancias).

## **Información financiera**

Algunos de los servicios que puede recibir en la Compañía se proporcionan mediante una tarifa por servicio. La Compañía acepta seguros privados, Medicare y Medicaid. Nuestro Departamento de Admisiones le ayudará a completar la información financiera para obtener la financiación adecuada para los servicios necesarios.

## **Necesidad médica**

Es importante que nuestros pacientes y familias entiendan la cobertura de su seguro para la rehabilitación médica. Los planes de seguro que incluyen Anthem Blue Cross, Medicaid/Medicare, etc. requieren que los servicios de rehabilitación brindados: 1) sean razonables y necesarios para tratar una afección cubierta; 2) se espera que mejoren la afección de la persona en un período de tiempo razonable; y 3) las intervenciones y el plan del tratamiento requieran las habilidades específicas de un médico autorizado.

Es importante reprogramar las citas perdidas para mantener el nivel de intensidad recomendado y lograr sus metas. Las citas perdidas regularmente pueden llevar a que la Compañía y/o la aseguradora determinen que los servicios brindados ya no son médicamente necesarios o no pueden mejorar su afección.

## **Programación, ausencias y cancelaciones**

La Compañía está abierta para servicios de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Hacemos todo lo posible por programar citas para satisfacer sus necesidades. Los horarios se preparan semanalmente. Se solicita a las personas que notifiquen al programador o la recepcionista sobre cualquier posible conflicto con otras citas. Si no puede asistir a una cita, se espera que nos notifique con 24 horas de anticipación o se le cobrará un cargo por cancelación. Se publicarán los cierres por festividades. Los cierres o las aperturas retrasadas debido al mal tiempo se anunciarán en el Canal 3 de WFSB TV o puede llamar a la Compañía al 860-270-0600 para escuchar un mensaje grabado.

## **Servicios prestados y el plan de atención del equipo**

Los servicios se brindan en sesiones individuales y grupales, y pueden incluir fisioterapia, terapia ocupacional, servicios de patología del habla y el lenguaje, servicios sociales, administración de casos, servicios neuropsicológicos y rehabilitación vocacional. También se brindan clínicas ortopédicas y para sillas de ruedas, servicios de tecnología de asistencia y servicios de grupos de apoyo. Tiene un rol importante en el desarrollo de su plan de tratamiento. Como parte del proceso de evaluación, su terapeuta principal analiza con usted las metas, las determinaciones y el plan de atención. Su plan de atención cuenta con el apoyo de un equipo interdisciplinario integral que se reúne de manera regular para revisar sus metas y su progreso. El director del programa supervisa el proceso de este equipo y revisa periódicamente todos los aspectos de su atención. El equipo podría recomendar conferencias familiares y se programarán según sea necesario. Los informes del plan de atención del equipo se revisarán con usted para garantizar su participación continua y que entienda su responsabilidad en el proceso de tratamiento.

## **Servicios sociales, administración de casos y servicios neuropsicológicos**

Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut ofrece asesoramiento individual y familiar a todos los pacientes y cuidadores para ayudarles a adaptarse a una enfermedad o discapacidad y cambios en su vida. Nuestro Departamento de Admisiones le ayudará con todos los asuntos financieros. Si se encuentra en una crisis y necesita ayuda, comuníquese con su médico o acuda a una sala de emergencias local.

## **Transporte**

Los servicios de transporte están disponibles para aquellos pacientes que califiquen. Incluyen lo siguiente:

- Medicaid/Título XIX: 855-478-7350. Las citas para el transporte se pueden programar con una o dos semanas de anticipación. Sin embargo, los viajes deben reservarse con al menos 48 horas de anticipación.
- Transporte ADA: 860-247-5329. El Distrito de Tránsito del Gran Hartford brinda servicios de transporte para personas que debido a su discapacidad no pueden viajar en el sistema de transporte público de Hartford.
- Dial-A-Ride local: Muchas comunidades operan programas de “dial-a-ride” para personas de la tercera edad, personas con discapacidades y/o personas que asisten a citas médicas. Comuníquese con su gobierno local para determinar qué agencia puede operar un programa en su comunidad y qué disposiciones están asociadas con el acceso al servicio.

## **Consideraciones mientras está aquí**

Se sugiere ropa limpia y casual. Se recomienda que se vista con ropa holgada y cómoda, como una sudadera, para sus sesiones de fisioterapia y/o terapia ocupacional. No se permite fumar dentro de la Compañía. Si elige fumar, puede hacerlo solo fuera del edificio. Está prohibido el uso de alcohol y/o sustancias ilegales durante el curso de su programa de tratamiento. Las personas serán dadas de alta de la Compañía si no se adhieren a esta política.

## **Confidencialidad**

Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut garantizará el mantenimiento de la confidencialidad. Se revisará con usted una copia del “Aviso de prácticas de privacidad” de la Compañía. Toda la información médica protegida se utilizará de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) y otras leyes y regulaciones federales y estatales. La información de su expediente médico no puede ser divulgada a nadie sin una autorización por escrito firmada y fechada por usted o su padre/madre/tutor o curador. Cualquier persona mayor de 18 años puede, previa solicitud, ver su expediente de la Compañía y/o elegir a alguien para que también lo vea. Tiene derecho a tener una copia del expediente elaborado por la Compañía. Si desea revisar su expediente, debe seguir estos pasos:

- Usted, su padre/madre/tutor o su curador deben firmar un formulario de autorización.
- Usted y/o su representante legal deberán hacer arreglos para ver el expediente con un miembro del personal designado.
- Solo se revisarán los expedientes generados por el personal de Easterseals; el personal de expedientes médicos eliminará los materiales de otras agencias antes de la sesión de visualización.

## **Política de acoso sexual**

El acoso sexual es una forma de discriminación sexual. Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut no tolera ninguna forma de acoso sexual. El acoso sexual incluye insinuaciones sexuales no deseadas o no solicitadas, solicitudes de favores sexuales no deseadas o no solicitadas, y otro contacto verbal o físico no deseado o no solicitado, o conducta de naturaleza sexual no deseada o no solicitada.

Los ejemplos de acoso sexual incluyen, entre otros, la realización deliberada y repetida de gestos, comentarios o bromas no deseados o no solicitados. Los comentarios o bromas pueden incluir comentarios o bromas sobre las actividades sexuales de una persona (reales o imaginarias), comentarios o bromas sobre partes privadas o sexuales del cuerpo, ofrecer a alguien un aumento de sueldo a cambio de permitir el contacto sexual o usar blasfemias de

tipo sexual. El contacto físico puede incluir frotar la espalda de alguien, pellizcarle las nalgas o chocar con alguien deliberadamente. Otras formas de acoso tienen los mismos tipos de elementos, excepto que la conducta no deseada se basa en la raza, religión, discapacidad, orientación sexual u otro estado protegido de la persona.

Si cree que ha sido acosado sexualmente, debe informar inmediatamente su inquietud al asistente administrativo de Rehabilitación Médica, al director de Servicios de Rehabilitación o a cualquier gerente de la Compañía, quien luego hará llegar el asunto inmediatamente a la atención del presidente y director ejecutivo. Si cree que es un empleado o gerente de la Compañía quien le está acosando sexualmente, debe presentar su queja a otra persona que no sea esa persona. La gerencia de la Compañía toma muy en serio las quejas de acoso sexual e investigará de inmediato dichas quejas. A pesar de que existe un procedimiento sólido, Easterseals reconoce que aún puede sentirse incómoda/o al denunciar el acoso sexual. Tiene la opción de A) no denunciar el acoso percibido, B) denunciar sin identificar al acosador, o C) denunciar sin identificarse, por temor a represalias, vergüenza, temor de que otros lo sepan u otras razones personales.

Una vez que se informe del presunto acoso, el presidente y director ejecutivo o su designado investigará de inmediato. Después de una investigación exhaustiva, se determinará si ha ocurrido o no acoso sexual. Se tomarán las medidas adecuadas si ha ocurrido acoso sexual. Aquel del que se determine que ha participado en un acoso puede estar sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir la terminación del empleo (en el caso de los empleados) o de los servicios (en el caso de los pacientes/clientes).

El investigador mantendrá la confidencialidad tanto como sea posible, pero no podemos garantizar la confidencialidad absoluta. Todas las personas involucradas en cualquier investigación serán informadas de la necesidad de confidencialidad y se espera que mantengan la confidencialidad en la medida de lo posible.

### **Procedimiento de quejas y reclamos**

Easterseals manejará todos los reclamos de acuerdo con la política, que proporciona soluciones rápidas y justas a las quejas al nivel más bajo posible. La política se centra en la solución de problemas lo antes posible. Si tiene un reclamo, debe discutir los asuntos con su terapeuta. Si no se llega a un acuerdo, el director de Rehabilitación Médica revisará el reclamo. Si aún no se resuelve a su satisfacción, puede presentar un reclamo por escrito al presidente y director ejecutivo dentro de los 30 días posteriores a la decisión del director de Rehabilitación Médica, a menos que se demuestre una buena causa para una presentación tardía. El reclamo por escrito debe describir la acción o situación de preocupación, su nombre y dirección y, si corresponde, el nombre y la dirección de una persona que actúe como su representante. Presentar un reclamo no afectará a sus servicios en la Compañía. Todos los registros relacionados con un reclamo serán confidenciales. La información sobre su reclamo no se divulgará sin su permiso por escrito. Al revisar su reclamo, si el presidente/director ejecutivo cree que se ha violado una ley o que usted puede sufrir algún daño, el presidente/director ejecutivo debe comunicarse con las autoridades correspondientes para protegerle a usted y a los demás. El presidente/director ejecutivo le proporcionará una decisión por escrito dentro de los 21 días naturales posteriores a la recepción del reclamo por escrito. Si el paciente desea continuar con el asunto, puede enviar una apelación, por escrito, a National Easterseals, a la Comisión de Derechos Humanos y Oportunidades (CHRO) o al médico que le derivó. La presentación de una queja o reclamo por parte de un paciente no resultará en represalias o barreras a los servicios por parte de un empleado o supervisor.

### **Declaración de derechos del paciente**

Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut apoya los derechos de todas las personas con discapacidades. La Declaración de derechos del paciente ofrece una lista de sus derechos.

**Tiene derecho a lo siguiente:**

- **CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD:** Tiene derecho a todas las consideraciones de privacidad. Toda la comunicación y documentación es confidencial. Sin embargo, la información se compartirá con las personas apropiadas para protegerle a usted y a otros de cualquier daño.
- **DERECHO A VIVIR SIN:** Abuso, explotación financiera o de otro tipo, represalias, humillación y abandono.
- **RESPUESTA RAZONABLE A LA SOLICITUD DE SERVICIO:** Recibirá una respuesta razonable a todas y cada una de sus solicitudes de servicios de Easterseals.
- **INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS:** Tiene derecho a recibir información sobre los servicios prestados a través de Easterseals.
- **IGUALDAD DE ACCESO A LOS SERVICIOS:** Tendrá igualdad de acceso a los servicios independientemente de su raza, credo, sexo u origen nacional.
- **TOMAR DECISIONES PARA ACEPTAR O RECHAZAR LOS SERVICIOS:** Tiene derecho a tomar decisiones sobre sus servicios. Tiene derecho a aceptar o rechazar servicios y ser informado/a de las consecuencias de su decisión.
- **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Tiene derecho a recibir la información necesaria para dar su consentimiento informado a los servicios, a la divulgación de información y a cualquier participación en investigación.
- **INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL PACIENTE:** Tiene derecho a recibir información sobre las políticas de Easterseals sobre los derechos de los pacientes y los procedimientos de reclamos.
- **ACCESO AL EXPEDIENTE MÉDICO:** Tiene derecho a revisar su expediente y a que se le explique la información.
- **SER INFORMADO/A SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:** Tiene derecho a ser informado/a de las políticas y prácticas de Easterseals en lo que respecta a los servicios.
- **RECIBIR UNA EXPLICACIÓN DE LA FACTURA:** Tiene derecho a ser informado/a de los cargos de Easterseals por los servicios y los métodos de pago disponibles.
- **ATENCIÓN CONSIDERADA Y RESPETUOSA:** Tiene derecho a recibir atención considerada, cortés y respetuosa.
- **CONOCER LA IDENTIDAD DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS:** Tiene derecho a conocer la identidad de todas las personas involucradas en su programa de rehabilitación.
- **TOMAR DECISIONES Y PARTICIPAR EN SU PLAN DE ATENCIÓN:** Tiene derecho a tomar decisiones sobre su plan de atención antes y durante los servicios.
- **CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN:** Tiene derecho a esperar servicios consistentes.
- **ACCESO AL LIDERAZGO:** Tiene derecho a hablar con el supervisor de su proveedor o el director ejecutivo de Easterseals.

- **SER INFORMADO/A DE LAS RELACIONES PROFESIONALES:** Tiene derecho a ser informado/a sobre cualquier relación comercial entre Easterseals, instituciones educativas, otros proveedores de atención médica o pagadores que pueda influir en sus servicios y atención.
  - **PARTICIPAR EN ASUNTOS ÉTICOS:** Tiene derecho a participar en decisiones que involucren cuestiones éticas que puedan afectar su plan de servicio.
  - **ACCESO A UN INTÉRPRETE:** Tendrá acceso a un intérprete si no habla o no entiende inglés, o si usa el lenguaje de señas.
  - **TOMADOR DE DECISIONES ALTERNATIVO:** Su padre, madre, tutor o curador tiene derecho a tomar decisiones en su nombre, de acuerdo con la ley.
  - **OTROS DERECHOS LEGALES:** Es posible que tenga otros derechos legales según lo indicado por usted u otros.
- 

### **Responsabilidades del paciente**

Usted es responsable de:

- **SUMINISTRAR INFORMACIÓN:** Usted es responsable de suministrar información, a su mejor saber y entender, sobre su salud actual y pasada, hospitalizaciones, medicamentos, información de seguro y otros asuntos relacionados con su estado de salud.
- **ASISTENCIA:** Tiene un interés en las metas de su tratamiento. Su asistencia regular es vital para el éxito de lograr esas metas. La asistencia inconsistente a menudo conduce a resultados deficientes y, en algunos casos, puede afectar la capacidad de la Compañía para continuar brindándole servicios.
- **SEGUIMIENTO DEL PLAN DE TRATAMIENTO:** Usted es responsable de seguir el plan de servicio recomendado por su equipo. También es responsable de acudir a las citas y de informar a su equipo si prevé algún problema tras el tratamiento recomendado.
- **RECHAZAR LOS SERVICIOS:** Usted es responsable de sus decisiones si rechaza los servicios o no sigue las recomendaciones de su equipo.
- **PROPORCIONAR UNA COPIA DE LAS DIRECTIVAS ANTICIPADAS:** Usted es responsable de asegurarse de que la Compañía tenga una copia de su directiva anticipada por escrito, si tiene una.
- **OBLIGACIONES FINANCIERAS:** Usted es responsable de asegurarse de que los costos de sus servicios se paguen de manera oportuna.
- **SEGUIR LAS REGLAS Y LOS REGLAMENTOS:** Usted es responsable de seguir las reglas y los reglamentos de Easterseals con respecto a la conducta y seguridad personal.
- **SER CONSIDERADO/A CON LOS DERECHOS DE LOS DEMÁS:** Usted es responsable de realizar adaptaciones razonables a las necesidades de Easterseals, de otros pacientes y del personal de Easterseals.
- **SALUD PERSONAL:** Usted es responsable del impacto de su estilo de vida en su salud personal.
- **OBJETOS PERSONALES:** Usted es responsable de sus objetos personales mientras esté en Easterseals.



Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut  
Procedimiento de seguridad y evacuación

Evacuación de Windsor Company en caso de incendio (incluidos los simulacros)

El siguiente esquema cubre los procedimientos de acción que se deben aplicar antes, durante y después de varios tipos de emergencias que podrían poner en peligro a los pacientes.

1. Evacuación de Windsor Company: esta evacuación normalmente está indicada en caso de incendio (incluidos los simulacros). Se indica mediante una señal de zumbido constante.
  - A. Cuando suene una alarma, el personal dirigirá a los pacientes a la salida de incendios segura más cercana. Si está en sesión, su terapeuta le dirigirá a la salida más cercana. *Si está en los baños, regrese al vestíbulo para salir por la puerta principal.* Nuestro personal revisará los baños durante una alarma de incendio y brindará asistencia si es necesario. Si está en el vestíbulo, saldrá por la puerta principal. Si no es seguro salir por el vestíbulo, se le dirigirá a una salida alternativa segura. Una vez que haya abandonado el edificio, debe dirigirse inmediatamente al frente del edificio hacia el estacionamiento para visitantes a su izquierda.
  - B. Todos los ocupantes del edificio deben permanecer en el área designada hasta que todo esté despejado.
2. Evacuación y traslado al refugio para Windsor Company.
  - A. Si la evacuación de la compañía Windsor se considera prolongada y se requiere refugio, la cafetería de Stanadyne Automotive se utilizará para albergar a los pacientes. El aviso del traslado al refugio se dará a conocer a través del megáfono.
  - B. La ruta para acceder a Stanadyne Automotive es bajando los dos juegos de escaleras del estacionamiento o alrededor del camino de entrada y de los estacionamientos hacia el extremo norte de Stanadyne Automotive. Las plataformas de carga al final del edificio son accesibles para sillas de ruedas. Las personas capaces de usar las escaleras pueden usar los escalones directamente a la derecha de la plaza de la entrada principal. En condiciones de hielo, la entrada puede ser a través del vestíbulo principal y por las escaleras interiores que conducen a la cafetería del nivel inferior.
  - C. Aquellos que ingresen por el área inferior de las plataformas de carga se dirigirán a la cafetería que se encuentra en el mismo nivel que la entrada de emergencia.
  - D. En caso de una emergencia, las familias serán contactadas por teléfono.

**Medidas de calidad y satisfacción de las partes interesadas:**

Easterseals se esfuerza por brindar un servicio de excelencia a todas las personas admitidas en nuestros programas. Con ese fin, evaluamos continuamente el desempeño del programa mediante medidas de calidad tales como encuestas de satisfacción del paciente/médico, resultados clínicos, evaluaciones de las necesidades de la comunidad y otros métodos similares. Lo siguiente es el informe actual de la encuesta de satisfacción del paciente. También le recomendamos que revise todos los informes de evaluación de nuestro programa en nuestro sitio web: <http://www.easterseals.com/hartford/> a través del enlace titulado Evaluación del programa.

**Easterseals Capital Region & Eastern Connecticut, Inc.  
Resumen de datos de satisfacción del paciente  
Rehabilitación médica**

**Período de información: del 1/jul/20 al 30/jun/21**

	<i>Clasificación</i>				
	Excelente	Buena	Regular/ Mediocre	N/C	Excelente o buena
Rapidez de la admisión	71%	29%	0%	0%	100%
Consideración de las necesidades de programación	71%	29%	0%	0%	100%
Oportunidad de participar en la planificación del tratamiento.	86%	0%	14%	0%	86%
Idoneidad en cuanto a la frecuencia y duración	86%	0%	0%	14%	86%
Consideración de las metas del paciente	71%	29%	0%	0%	100%
Rapidez en caso de resolución de problemas	72%	14%	0%	14%	86%
Oportunidad de participar en la planificación del alta	72%	0%	14%	14%	71%
Satisfacción con los resultados del tratamiento	86%	14%	0%	0%	100%
Exactitud de la información del programa	72%	14%	0%	14%	86%
Impresión general de la Compañía	71%	29%	0%	0%	100%