

## Poseciones de Pacientes y Almacenamiento

Se les pide a los pacientes y a sus familias que dejen en casa todos artículos que no sean necesarios durante su tiempo en WSH Y ponerse en contacto con los empleados del hospital con respecto a los artículos que sí serán necesarios. El hospital tiene espacio de almacenamiento limitado a 1 o 2 estantes y espacio de escritorio en la habitación de cada paciente. También ofrecemos 2 contenedores de tamaño 35" x 23" x 17" para amanecer en nuestro almacén.

Las familias de clientes forenses no deben traer artículos personales porque los clientes no pueden llevarlos a la cárcel y el hospital no puede amanecerlas. El hospital no puede enviar pertenencias personales a familiares o amigos tras el alta de un paciente. Si se organiza con anticipación, los artículos personales se pueden enviar por correo a familiares a cargo del cliente o se pueden donar a los servicios de voluntariado del hospital o se pueden descartar.

## Western State Hospital Declaración de Misión

**Nuestra misión es proveer tratamiento individualizado que es  
Seguro y efectivo en un ambiente de recuperación.**

Si usted tiene inquietudes sobre el cuidado o la seguridad de nuestros clientes que no han sido atendidos en el hospital, puede hacer un informe sobre el evento en: [jointcommission.org](http://jointcommission.org) o Centros de Servicios de Medicaid/Medicare en 800-955-1819.

Western state valora opiniones y pensamientos sobre los servicios que ofrecemos. Por favor pongase en contacto con los miembros del equipo de tratamiento o con el equipo de Gestion de Calidad con sus comentarios.

**Western State Hospital**  
P. O. Box 2500  
Staunton, VA 24402-2500  
Teléfono: 540-332-8001  
Fax: 540-332-8197  
[www.wsh.dbhds.virginia.gov](http://www.wsh.dbhds.virginia.gov)



# Guía para Pacientes y sus Familias

**Western State Hospital**  
Staunton, Virginia



Revisado 2021

Departamento de Salud Mental y Servicios para el Desarrollo

## Derechos y Responsabilidades de Pacientes

Western State Hospital se dedica a darle el mejor cuidado de salud mental y servicio posible. Como paciente, usted puede esperar recibir atención considerada y respetuosa. Cumpliremos con su derecho de ser informado y lo apoyamos en participar en las decisiones sobre su cuidado.

Cuidado de salud es un sistema complejo. Aunque hay muchos controles y equilibrios, aún pueden ocurrir errores. ¿Qué puede hacer? ¿Cuáles son sus responsabilidades?

- Proveer información: dele a su equipo información completa y precisa acerca de su enfermedad y su historia médica;
- Haga preguntas - participe en su cuidado - dígame a su equipo de tratamiento si usted no entiende su diagnóstico o tratamiento, avíseles si usted tiene alguna inquietud, insatisfacción o si siente que existen riesgos en cuanto a su cuidado o su ambiente;
- Siga instrucciones: coopere con tratamiento prescrito de su médico y exprese cualquier preocupación que tenga sobre su capacidad para cumplir con el plan de tratamiento propuesto;
- Acepte las consecuencias: Si usted no sigue su plan de tratamiento usted es responsable de los resultados;
- Siga las reglas y reglamentos: debe seguir las reglas y reglamentos del hospital y de la vivienda con respecto a su cuidado y conducta;
- Muestre respeto y consideración: Sea considerado con los empleados del hospital y la propiedad y de los otros pacientes
- Cumpla con compromisos financieros: En caso de que usted tenga obligaciones financieras con las que usted esté de acuerdo, inmediatamente cumpla con estas obligaciones.

**¡Parte de la responsabilidad para la seguridad y el progreso del paciente es tuya!**

## Horas de Visita y Reglamentos

WSH reconoce la importancia que los pacientes tengan visitantes. Hacemos un esfuerzo para cumplir con las necesidades de los pacientes y al mismo tiempo mantener un ambiente seguro para todos. Nuestras horas de visita se estructuran alrededor de la participación de los pacientes en el tratamiento de rehabilitación psicosocial.

La póliza de visita es:

- Horas de visita son de las 4pm hasta las 8pm durante la semana laboral y de las 10am hasta las 8pm durante los fines de semana, días de fiesta y días cuando no hay grupos educativos.
- Todos los visitantes tienen que reportarse al Centro de Información

en la sala de espera, presentar una identificación con foto válida, firmar y obtener una tarjeta de identificación para usar durante la visita (grupos serán dados una sola tarjeta). La tarjeta de identificación le dará acceso a las áreas designadas de WSH hasta la entrada pública a la unidad donde está asignado el paciente. Su identificación será guardada en el Centro de Información hasta que devuelva la tarjeta de identificación.

- Pedimos que los visitantes no se aventuren más allá del área permitida por la tarjeta de identificación. Las unidades tienen una sala de visitantes designada, una ubicación que permite privacidad durante su visita.
- Por favor deje sus bolsas personales en su vehículo y fuera de vista. Los visitantes estarán sujetos a inspección y deben consentir a la inspección de todos los artículos que desean traer a WSH. Fichas pueden ser dadas por el Centro de Información para usar los casilleros en la sala de espera para guardar artículos personales que no pueden ser permitidos en áreas de pacientes.
- 'Guías para visitantes' adicionales están disponibles en el Centro de Información o por la trabajadora social de la unidad.
- Niños menores de dieciocho años deben tener la aprobación previa del equipo de tratamiento antes de poder visitar y tienen que estar acompañados por un adulto.
- Excepciones a las reglas de visita pueden ser posibles. Por favor,

## Participación de la Familia y Resolución de Problemas

consulte con el su equipo de tratamiento.

Los empleados del hospital están dispuestos a ayudar resolver cualquier problema de salud o problema de derechos de los pacientes. Si el empleado o el equipo de tratamiento es incapaz de resolver su preocupación, el director de la institución y el Defensor del Paciente trabajarán para remediar el problema. Invitamos a miembros de la familia a participar en el proceso de cuidado. Antes que los empleados puedan proveer información de salud protegida el paciente tiene que dar consentimiento.

A medida que progresa el tratamiento el paciente puede resultar en siendo transferido a otra unidad de vivienda en el hospital. Equipos de tratamiento harán todo lo posible para ponerse en contacto con la familia antes que la persona sea transferida. Si los miembros de la familia tienen preocupaciones de seguridad de los pacientes, le pedimos que traigan estas preocupaciones al equipo de tratamiento.

También se pide a los miembros de la familia se comuniquen con el equipo de tratamiento cuando hay información potencialmente angustiada se debe contar a un ser querido en WSH, (por ejemplo, enfermedad grave, muerte de un familiar o amigo, la ruptura de una relación seria, etc.). Esto nos ayuda dar apoyo adicional, como necesario.



## La Seguridad de los Medicamentos Comienza con Usted

Los medicamentos contienen sustancias químicas poderosas que causan cambios en su cuerpo. Es esencial que se usen correctamente. Su médico, enfermera o farmacéutico están entrenados para ayudarle a utilizar el medicamento de forma segura. Pero usted, como paciente o familiar, es el miembro más importante del equipo de atención médica. Usted comparte la responsabilidad del uso seguro de los medicamentos. Para ayudar a prevenir errores en el cuidado de la salud, insistimos que los pacientes alcen su voz.

**Alce** su voz si tiene preguntas o inquietudes, y si usted no entiende algo, pregunte otra vez.

**Preste** atención al cuidado que está recibiendo. Asegúrese de que está recibiendo el tratamiento y medicamentos correctos.

**Infórmese** sobre su diagnóstico y su plan de tratamiento.

**Pídale** a un familiar o amigo de confianza que sea su defensor.

**Sepa** qué medicamentos toma y por qué los toma.

**Use** un hospital, clínica o cualquier otra organización de servicios de salud evaluados con los estándares de calidad y seguridad establecidos.

**Participe** en todas las decisiones sobre su tratamiento

## Manejo del Dolor

Pacientes tienen el derecho a la evaluación y el manejo apropiado de su dolor. Su equipo de tratamiento trabajará con usted para encontrar opciones de tratamiento que le permitan ser tan libre de dolor como sea posible.

## Rehabilitación Psicosocial y Apoyo

Los programas del Centro de Rehabilitación Psicosocial llamados "centros de aprendizaje" fueron desarrollados en respuesta a la necesidad de proveer tratamiento a los residentes para mejor prepararlos para su descarga a la comunidad, donde los servicios son más fragmentados que nuestra estructura hospitalaria cual es más rígida. Están diseñados para separar la vivienda de los pacientes de su área de tratamiento y ofrecer una variedad más amplia de opciones de tratamiento. Participación de los pacientes en el proceso es crucial para su éxito. Sus comentarios son solicitados durante la planificación de su tratamiento y en intervalos regulares para evaluar la satisfacción de los residentes con su tratamiento. El ambiente está diseñado para ofrecer una variedad de contextos de tratamiento consistente con las necesidades o las intervenciones en un ambiente "como una escuela" para fomentar el aprendizaje.

Empleados de todas las disciplinas clínicas están involucrados en la planificación y realización de las clases. El personal de salud de WSH está comprometido con el establecimiento de interacciones basadas en la recuperación y en dar apoyo, manteniendo los límites profesionales con los clientes y sus familias.

## Entendiendo Reclusión y Restricción

Nuestro objetivo es evitar la limitación de actividad de las personas, pero puede ser necesario en algunas situaciones para reducir el riesgo de una persona hacerse daño a si mismo o hacerle daño a otra persona. Limitando actividad puede ser necesario para darle el tratamiento que necesita, cuando usted no es capaz de tomar decisiones y no puede cooperar con su cuidado. Cuando ocurre una posible situación de restricción, los miembros del equipo de tratamiento primero tratan de utilizar métodos o intervenciones alternativas para prevenir el comportamiento dañino. Si los métodos alternativos no tienen éxito, el equipo de atención médica puede restringir los pacientes de la manera menos restrictiva durante el menor tiempo que sea posible. Si tiene alguna pregunta acerca de eventos de reclusión o restricción, por favor, hable con el equipo de tratamiento.



## Prevención de Infección



Higiene de manos es la protección número uno de nuestros pacientes contra las enfermedades infecciosas. Protéjase y proteja a los que te rodean lavándose las manos o usando un desinfectante de manos a menudo. Durante la temporada de gripe se proporcionan batas y mascarás. Por favor considere retrasar su visita si está enferma.



## Póliza Sobre el Uso de Tabaco y Fumando

Western State Hospital es un lugar libre de Tabaco. Se prohíbe el uso o posesión de productos de tabaco por los pacientes, los trabajadores y los visitantes en terrenos de la instalación. Proveemos ayuda para dejar de fumar. Esperamos que usted sea un apoyo adicional que anima, apoya y premia el compromiso de su miembro de familia o de su amigo, a tener mejor salud.



## Servicios de Interpretación

Intérpretes están disponibles para los pacientes y sus familias, de forma gratuita, que hablan un idioma además del Inglés o también si tienen dificultades auditivas. WSH tiene empleados que ofrecen interpretación en español y en el lenguaje de señas. Tenemos servicios de otras idiomas, disponibles por telefono tambien.

## Planificación de Descargue y Recuperación Basado en la Comunidad

Nuestro objetivo es que cada individuo sea dado de alta cuando se cumplan los criterios de alta en el plan de tratamiento y el persona ya no requiera tratamiento hospitalario. Cuando se identifican las ubicaciones residenciales, es la obligación del hospital y las juntas de servicio comunitario (CSB) a proceder con el alta a una colocación comunitaria actualmente disponible. (Basado en regulaciones de derechos humanos que requieren que los clientes sean atendidos en el eterno menos restrictivo. No es posible retrasar un alta mientras espera una ubicación preferida que no esta disponible actualmente, debido al potencial de hacinamiento y posible retraso de la admisión para las personas que requieren atención aguda en el hospital.

Cuando sea posible, buscamos la participación de otras personas que apoyan la recuperación del paciente. Esto puede incluir a la familia, los amigos, los especialistas de apoyo y/o voluntarios, proveedores de Servicios de la Comunidad, proveedores residenciales, etc. El tratamiento y el apoyo dado en Western State Hospital está diseñado para ayudar a los pacientes a vivir fuera del hospital y continuar con su recuperación.

Nosotros podemos dar atención y tratamiento profesional, pero su ayuda y colaboración es esencial para alcanzar nuestro objetivo común de proporcionar el ambiente más seguro posible para usted, o su miembro de familia, cuando llegue, al momento para regresar a la casa o residencia.

Como parte del equipo de tratamiento le pedimos, como nuestro paciente, o como un miembro de la familia o el representante autorizado de nuestro paciente, prestar atención especial a los siguientes circunstancias posibles, ahora y en el futuro:

- ◆ **Acceso a un arma de fuego.** (Elimine si es posible)
- ◆ **Medicamentos excesivos o desactualizados en la residencia.** (Póngase en contacto con el proveedor de salud mental del paciente o su médico para obtener instrucciones sobre cómo manejar los medicamentos).
- ◆ **Una nota de suicidio o un testamento.** (Póngase en contacto con el proveedor de salud mental del paciente)
- ◆ **Abusando alcohol o drogas.** (Póngase en contacto con el proveedor de salud mental del paciente)
- ◆ **Regalando posesiones.** (Póngase en contacto con el proveedor de salud mental del paciente)

## Correo



El correo se distribuye diariamente, de lunes a viernes para cada área de vivienda de pacientes. A ser dado de alta, el hospital mandará el correo que sea recibido a la dirección dada por usted.

Todo el correo a los pacientes debe dirigirse a:

**Nombre completo del paciente**

**Nombre de unidad de vivienda**

**Western State Hospital**

**PO Box 2500**

**Staunton, VA 24402-2500**

Tenga en cuenta que el correo o paquetes enviados a través del servicio postal de los Estados Unidos puede tardar de 7 a 10 días para llegar al hospital.

## Servicios de Capellanía



El Capellán de WSH está disponible para todos los pacientes desde el momento que entran al hospital hasta cuando salgan. Los servicios no denominacionales se llevan a cabo cada domingo a la 1:00 PM. Se pueden hacer arreglos con un clero local para satisfacer las necesidades religiosas individuales



## Confidencialidad



Toda información de paciente mantenida por Western State Hospital es confidencial y está protegida por el uso y / o divulgación no autorizada, de conformidad con las leyes estatales y federales. Es nuestra responsabilidad proteger información de paciente contra la pérdida, manipulación o uso no autorizado. El Aviso de Prácticas de Privacidad describe las circunstancias en las que la información protegida de salud puede ser usada y divulgada.